

Convention d'assistance



Ref. FDV Q03 - 01-01-10

ASSISTANCE « 50 km » sans véhicule de remplacement

**I
M
P
O
R
T
A
N
T**

En cas d'accident ou de panne nécessitant un dépannage, un remorquage, un prêt de véhicule, une assistance médicale, un rapatriement,

**S'adresser en premier lieu à
EUROP ASSISTANCE**

et non au garagiste, à l'agence de location de voitures...

**Ayez toujours à cet effet les
coordonnées d'EUROP ASSIS-
TANCE avec vous**



Tél. 01 41 85 93 20

Sommaire

Préambule	4
1. Généralités.....	4
1.1. Objet.....	4
1.2. Définitions.....	4
1.2.1. Air-Alpha Assistance	4
1.2.2. Bénéficiaire	4
1.2.3. Membre de la famille.....	5
1.2.4. Véhicule.....	5
1.2.5. Domicile.....	5
1.2.6. France	5
1.2.7. Etranger.....	5
1.2.8. Franchise.....	5
1.2.9. Blessure	5
1.2.10. Hospitalisation.....	5
1.2.11. Maladie.....	5
1.2.12. Accident du Véhicule.....	6
1.2.13. Incendie du Véhicule.....	6
1.2.14. Catastrophes naturelles	6
1.2.15. Crevaison simple ou multiple	6
1.2.16. Erreur de carburant	6
1.2.17. Panne	6
1.2.18. Panne de carburant.....	7
1.2.19. Tentative de vol du Véhicule	7
1.2.20. Vol du Véhicule	7
1.2.21. Perte/Vol/Casse/Enfermement des clés ou Défaillance des cartes de démarrage du Véhicule.....	7
2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance	7
2.1. Validité et durée de l'adhésion	7
2.2. Conditions d'application	7
2.3. Titres de transport	8
2.4. Nature des déplacements couverts	8
2.5. Etendue territoriale.....	8
2.5.1. Assistance aux Véhicules	8
2.5.2. Assistance aux personnes	8
2.5.3. Exclusions	8
3. Modalités d'intervention	9
3.1. Fausses déclarations	9
4. Prestations d'assistance aux Véhicules.....	10
4.1. Dépannage / Remorquage.....	10
4.2. Transport en cas de Perte, Vol, Casse, Défaillance ou Enfermement de clé de votre Véhicule (France et Etranger).....	10
4.3. Achat et envoi de pièces détachées (France et Etranger).....	10
4.4. Transport liaison/Mise à disposition d'un taxi (France et Etranger).....	11
4.5. Attente réparation (France et Etranger).....	11
4.6. Poursuite de voyage ou retour au domicile (France et Etranger).....	11
4.7. Récupération de véhicule réparé ou retrouvé (France et Etranger)	12
4.8. Rapatriement du véhicule (depuis l'Etranger uniquement).....	13
4.9. Frais de gardiennage (à l'Etranger uniquement)	13
4.10. Frais d'abandon du véhicule (à l'Etranger uniquement)	13
4.11. Joker taxi	13
4.12. Aide à la rédaction du constat amiable (France uniquement)	14
5. Prestations d'assistance aux Personnes (avec ou sans Véhicule)	14
5.1. Transport / Rapatriement (France et Etranger).....	14
5.2. Retour d'un/des accompagnant(s) Bénéficiaire(s) (France et Etranger)	15

5.3.	Présence hospitalisation (France et Etranger).....	15
5.4.	Prolongation de séjour à l'hôtel du Bénéficiaire sur prescription médicale ou de l'accompagnant Bénéficiaire (France et Etranger).....	15
5.5.	Frais de secours sur piste (France et Etranger)	15
5.6.	Accompagnement de vos enfants (France et Etranger).....	16
5.7.	Transport et garde d'animaux de compagnie (France et Etranger).....	16
5.8.	Acheminement de médicaments à l'Etranger uniquement	16
5.9.	Transmission de messages urgents	17
5.10.	Remboursement complémentaire des frais médicaux (Etranger)	17
5.10.1.	Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire	17
5.10.2.	Montant et modalités de prise en charge.....	17
5.11.	Avance sur frais d'hospitalisation (Etranger)	18
5.12.	Transport de corps en cas de Décès d'un Bénéficiaire (France et Etranger).....	18
5.13.	Frais de cercueil en cas de Décès d'un Bénéficiaire (France et Etranger).....	18
5.14.	Reconnaissance de corps, formalités Décès (France et Etranger)	18
5.15.	Retour d'un/des accompagnant(s) en cas de Décès d'un Bénéficiaire	19
5.16.	Retour anticipé	19
5.17.	Accompagnement psychologique	19
5.18.	Chauffeur de remplacement (France et Etranger).....	20
5.19.	En cas de poursuites judiciaires consécutives à une infraction à la législation du pays étranger (Etranger).....	20
5.19.1.	Avance de la caution pénale	20
5.19.2.	Paiement d'honoraires d'avocat.....	20
5.20.	Avance de fonds	20
5.21.	Envoi d'un objet indispensable oublié ou introuvable sur place	20
5.22.	Informations juridiques et administratives automobilistes.....	21
5.23.	Assistance administrative.....	22
5.24.	Informations Voyages	22
6.	Dispositions générales.....	23
6.1.	Ce que nous excluons.....	23
6.1.1.	Exclusions générales	23
6.1.2.	Exclusions relative à l'assistance aux Personnes.....	24
6.1.3.	Exclusions relative à l'assistance aux Véhicules	25
6.2.	Circonstances exceptionnelles	26
6.3.	Subrogation	26
6.4.	Prescription	26
6.5.	Réclamations – Litiges	26
6.6.	Autorité de contrôle	26
6.7.	Loi informatique et libertés	26

Préambule

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales du contrat d'assistance « Air-Alpha Automobile » souscrit par AIR-ALPHA ASSURANCES auprès de EUROP ASSISTANCE. Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances aux Bénéficiaires définis ci-après, dans le cadre de l'adhésion au présent contrat d'assistance « Air-Alpha Automobile Sans VR » (Auto, Moto).

La société AIR ALPHA ASSURANCES est une société de courtage en assurances immatriculée à l'Orias sous le numéro 07 006 167 (www.orias.fr) .

1. Généralités

1.1. Objet

La présente convention d'assistance « Air-Alpha Automobile Sans VR » a pour objet de préciser les obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

1.2. Définitions

1.2.1. Air-Alpha Assistance

Par Air-Alpha Assistance, il faut entendre EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 23 601 857 euros, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

Dans la présente convention d'assistance, Air-Alpha Assistance est remplacé par le terme « Nous ».

1.2.2. Bénéficiaire

Toute personne physique, résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, souscriptrice d'un contrat d'assurance automobile ou moto auprès de AIR-ALPHA ASSURANCES (ci-après « le Contrat d'assistance »), et ayant adhéré au présent contrat d'assistance « Air-Alpha Automobile Sans VR », ci-après dénommé « le souscripteur » après le 1er décembre 2009 ou ayant renouvelé son adhésion après cette date, et

- Son conjoint, pacsé ou concubin, vivant sous le même toit,
- Leur(s) enfant(s) célibataire(s) ou leur(s) enfant(s) majeur(s) handicapé(s) à charge au sens fiscal et vivant sous le même toit et, le cas échéant, leur(s) enfant(s) qui viendrait(ent) à naître au cours de la validité du contrat,
- Leur(s) enfant(s) adopté(s), répondant aux conditions susvisées, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'Etat Civil Français.
- Les ascendants et/ou personnes dépendantes, à charge fiscalement, et vivant sous le même toit.

Les personnes non bénéficiaires ayant leur domicile légal en France, et transportées à titre gratuit dans le Véhicule garanti, bénéficient uniquement , dans la limite du nombre de places figurant sur la carte grise, de la prestation d'assistance « transport – rapatriement » , décrite ci-après à la suite d'un Accident de la route survenu à bord de ce Véhicule. Les auto-stoppeurs ne bénéficient pas des prestations d'assistance.

Dans la présente convention d'assistance les bénéficiaires sont désignés par le terme « Vous ».

1.2.3. Membre de la famille

Par Membre de la Famille, on entend : le conjoint du souscripteur ou son concubin, le(s) enfant(s), la mère, le père, les grands-parents, la belle-mère, le beau-père, la sœur, le frère, la belle sœur, le beau-frère, la belle fille ou le gendre d'un Bénéficiaire.

1.2.4. Véhicule

Par Véhicule, il faut entendre tout véhicule terrestre à moteur, de tourisme (Auto, Moto) de moins de 3,5 tonnes et dont l'immatriculation a été mentionnée aux Dispositions Particulières du Contrat d'assurance.

De manière générale, sont exclus tous les véhicules utilisés pour le transport de personnes à titre onéreux, tels que notamment les taxis, véhicules de location, auto-écoles, ambulances, véhicules de courtoisie prêtés par un garage, corbillards, ainsi que les voitures sans permis et les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile)

Toute remorque de moins de 750 kg, poids à vide, ou caravane tractée par le Véhicule et couverts par votre contrat d'assurance automobile, sont également garantis dans les conditions prévues dans la convention pour les Véhicules non motorisés.

1.2.5. Domicile

Par Domicile, il faut entendre le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France. Son adresse figure sur votre dernier avis d'imposition sur le revenu.

1.2.6. France

Par France, il faut entendre la France métropolitaine et Principauté de Monaco.

1.2.7. Etranger

Par « Etranger », on entend les pays listés à l'article 2.5 « Etendue Territoriale » ci-après, à l'exception de la France.

1.2.8. Franchise

Par Franchise, on entend la partie du montant des frais restant à charge du Bénéficiaire.

1.2.9. Blessure

Toute lésion corporelle médicalement constatée atteignant le Bénéficiaire, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure et empêchant le Bénéficiaire de se déplacer par ses propres moyens.

1.2.10. Hospitalisation

Toute admission en hôpital ou en clinique prescrite en urgence par un médecin, consécutive à une Maladie ou à un Accident, et comportant au moins une nuit sur place. Nous nous réservons le droit de demander au Bénéficiaire un justificatif, tel qu'un bulletin d'hospitalisation.

1.2.11. Maladie

Une altération de la santé dûment constatée par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

1.2.12. Accident du Véhicule

Par Accident du Véhicule, il faut entendre toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Sont assimilés à un accident : bris de glace, embourbement.

Est considéré comme « Accident » l'action des forces de la nature telle que les conséquences des actions de la grêle, les inondations, les chutes d'arbres, conséquence de la foudre.

1.2.13. Incendie du Véhicule

Par Incendie, il faut entendre tout dommage occasionné par le feu et résultant soit d'une défaillance du système électrique ou d'un dysfonctionnement du système d'alimentation en carburant soit d'un incendie volontaire causé par un tiers (identifié ou non) ou explosion ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Dans le cas de l'incendie volontaire, le Bénéficiaire nous remettra une copie du récépissé du dépôt de plainte.

1.2.14. Catastrophes naturelles

On entend par Catastrophe naturelle un phénomène, tel qu'un tremblement de terre, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

1.2.15. Crevaison simple ou multiple

Tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un ou plusieurs pneumatiques, qui rend impossible l'utilisation du Véhicule dans les conditions normales de sécurité.

Pour la crevaison simple, et afin de bénéficier de cette prestation, le Véhicule garanti doit être équipé d'une roue de secours et d'un cric, d'un kit anti-crevaison fourni d'origine par le constructeur, et le cas échéant contenir une clef antivol lorsque les roues sont équipées d'écrous antivol, ou de tout autre dispositif de substitution prévu par le constructeur et conforme à la réglementation en vigueur.

1.2.16. Erreur de carburant

Par Erreur de carburant, il faut entendre les erreurs de carburant ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

1.2.17. Panne

Par Panne, il faut entendre toute défaillance mécanique, électrique, hydraulique ou électronique du Véhicule ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de la Panne et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Sont incluses dans cette définition toutes défaillances rendant impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité ou pouvant notablement aggraver le motif de panne (exemple : témoin d'huile allumé).

1.2.18. Panne de carburant

Par Panne de carburant, il faut entendre l'absence de carburant (y compris le gel du gazole) ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans une station essence pour y effectuer le réapprovisionnement en carburant nécessaire.

1.2.19. Tentative de vol du Véhicule

Par Tentative de vol, il faut entendre toute effraction ou acte de vandalisme ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Le Bénéficiaire devra faire une déclaration aux autorités compétentes et nous adresser une copie de récépissé de dépôt de plainte, dans les 48 heures à compter de la demande d'assistance.

1.2.20. Vol du Véhicule

Le Véhicule sera considéré comme volé à compter du moment où le Bénéficiaire aura fait sa déclaration aux autorités compétentes et nous aura adressé, dans les 48 heures à compter de la demande d'assistance, une copie du récépissé de dépôt de plainte.

1.2.21. Perte/Vol/Casse/Enfermement des clés ou Défaillance des cartes de démarrage du Véhicule

Par Perte, Casse, Vol, Enfermement des clés ou Défaillance de la carte de démarrage, il faut entendre toute clé perdue, volée ou cassée dans la serrure du Véhicule. Par enfermement des clés il faut entendre leur maintien accidentel dans l'abitacle ou le coffre du véhicule alors que l'ensemble des accès de celui-ci sont fermés.

2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance

2.1. Validité et durée de l'adhésion

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du Contrat d'assurance. Elles cessent de ce fait si le contrat est résilié.

De même, les présentes garanties cesseront à leur échéance annuelle en cas de cessation du contrat souscrit par Air-Alpha Assurance auprès d'Europ Assistance. Dans ce cas, Air-Alpha Assurances en informera préalablement les Bénéficiaires. L'adhésion « Air-Alpha Automobile » prend effet à compter de la date de souscription au Contrat d'assurance ou de son renouvellement pour une durée de 1 an renouvelable par tacite reconduction

2.2. Conditions d'application

Europ Assistance intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir la prestation demeure incertain au moment du départ.

Ne peut être ainsi couvert un événement trouvant son origine dans une Maladie et/ou Blessure préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant la demande d'assistance, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.

Notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

2.3. Titres de transport

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du présent contrat, le Bénéficiaire s'engage à réserver à Europ Assistance le droit d'utiliser les titres de transport qu'il détient soit à rembourser à Europ Assistance les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre.

2.4. Nature des déplacements couverts

Les prestations d'assistance décrites dans la présente convention s'appliquent :

- en France, au cours de tout déplacement privé ou professionnel, **au-delà d'un rayon de 50 kilomètres du Domicile du Souscripteur en cas de Panne du Véhicule** et sans franchise kilométrique en cas d'Accident, d'Incendie, de Tentative de vol, de vol, de Crevaillon simple ou multiple, d'Erreur de carburant, de Panne de carburant, de Perte, Vol, Casse, Enfermement des clés ou Défaillance de la carte de démarrage du Véhicule ou de Catastrophe naturelle,
- à l'Etranger, au cours de tout déplacement privé ou professionnel, d'une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs.

2.5. Etendue territoriale

2.5.1. Assistance aux Véhicules

Les prestations d'assistance de la présente convention s'appliquent, au-delà de 50 kilomètres du Domicile en cas de Panne et dans les pays suivants :

Albanie, Allemagne, Principauté d'Andorre, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bulgarie, Bosnie Herzégovine, Chypre, Croatie, Danemark (à l'exclusion du Groenland), Espagne continentale y compris Baléares, Estonie, France métropolitaine, Finlande, Liechtenstein, Grèce, Hongrie, Italie, Israël, République Islamique d'Iran, Irlande, Islande, Grand Duché de Luxembourg, Lituanie, Lettonie, Ile De Malte, Maroc, Moldavie, FYROM, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Portugal continental y compris Madère, Pologne, Principauté de Monaco, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, San Marin, Suède, Serbie, République Slovaque, Slovénie, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine.

2.5.2. Assistance aux personnes

Les prestations d'assistance de la présente convention s'appliquent, lors d'un déplacement et sans franchise kilométrique, dans les pays suivants : Monde entier.

2.5.3. Exclusions

Sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.), ou désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité, ou tout autre cas de force majeure.

3. Modalités d'intervention

Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat « Air-Alpha Automobile Sans VR ».

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone : 01 41 85 93 20 - Depuis l'étranger vous devez composer le 33 1 41 85 93 20,
- Par télécopie : 01 41 85 85 71 (33 1 41 85 85 71 depuis l'étranger).
- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que notamment, certificat de décès, certificat de concubinage, avis d'imposition, etc.).

S'agissant de la prestation 'avance sur frais d'hospitalisation', la production de certains documents et justificatifs sera exigée préalablement à toute avance. La liste de ces documents figure dans le descriptif de cette prestation (paragraphe 'avance sur frais d'hospitalisation').

Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.

3.1. Fausses déclarations

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

- Toute réticence ou déclaration intentionnelle fautive de votre part entraînent la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues,
- Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après notification qui vous sera adressée par lettre recommandée.

Dans tous les cas, si Europ Assistance devait servir des prestations d'assistance au bénéfice de personnes s'étant prévaluées à tort d'une adhésion au présent contrat, Europ Assistance refacturera à ces dernières les frais d'assistance qu'elle aura engagés.

4. Prestations d'assistance aux Véhicules

4.1. Dépannage / Remorquage

En France ou à l'Étranger, votre Véhicule est immobilisé lors d'un déplacement couvert.

En cas d'Accident, de Panne, d'Incendie, de Tentative de vol et de Vol, de Crevaison simple ou multiple, d'Erreur de carburant, de Panne de carburant, de Perte, Vol, Casse, Enfermement des clés ou Défaillance de la carte de démarrage du Véhicule ou de Catastrophe naturelle, nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation.

Le coût de ce dépannage sur place, ou de ce remorquage, est pris en charge à concurrence de 200 Euros TTC à l'exclusion des coûts engagés pour la réparation du Véhicule (pièces de rechange et main d'oeuvre).

En cas de Panne, cette prestation s'applique au-delà de 50 km de votre Domicile.

Le service ne pourra pas être rendu ni sur le réseau autoroutier ni sur les routes express en raison de la législation régissant la circulation sur ces voies. Dans ce cas, nous vous remboursons les frais de dépannage ou remorquage sur simple présentation de la facture originale à concurrence du montant indiqué ci-avant.

Les véhicules non motorisés (remorque, caravane) sont couverts pour cette prestation.

4.2. Transport en cas de Perte, Vol, Casse, Défaillance ou Enfermement de clé de votre Véhicule (France et Etranger)

En cas de **Perte, Vol, Casse, Enfermement de clé de votre Véhicule ou Défaillance de la carte de démarrage uniquement**, nous participons à concurrence de 200 Euros TTC maximum, aux frais de taxi entraînés par le transport aller-retour des Bénéficiaires vers leur Domicile ou le lieu de destination de leur choix où ils pourront récupérer un double de clés ou de la carte de démarrage, dans un rayon de 50 km du lieu d'immobilisation du Véhicule.

4.3. Achat et envoi de pièces détachées (France et Etranger)

En France ou à l'Étranger, lors d'un déplacement, votre Véhicule est immobilisé suite à **un Accident, une Panne, un Incendie, une Tentative de vol ou est retrouvé après un Vol déclaré** auprès des autorités locales et lorsque les pièces détachées nécessaires à la réparation du Véhicule ne sont pas disponibles sur place, nous organisons la recherche et l'envoi de ces pièces, dont vous nous aurez préalablement communiqué les références exactes, par les moyens les plus rapides.

En cas de Panne, cette prestation s'applique au-delà de 50 km de votre Domicile.

Si vous êtes en déplacement en France ou à l'Étranger, nous prenons en charge l'acheminement des pièces détachées jusqu'au garage réparateur.

Si nécessaire, nous faisons l'avance du coût d'achat des pièces ; dans ce cas, vous vous engagez à nous rembourser sur la base du prix public TTC, à réception de notre facture. Les éventuels frais de douane sont également à votre charge et vous vous engagez à nous les rembourser si nous en faisons l'avance, au plus tard 30 jours après réception de notre facture. Si les pièces détachées sont envoyées à votre Domicile, vous vous engagez à nous rembourser, outre le prix des pièces, les frais d'acheminement au prix public TTC, à réception de notre facture. Toute pièce commandée est due.

L'acheminement de ces pièces est soumis à la réglementation applicable au transport international des marchandises. L'abandon de la fabrication par le constructeur, la non-disponibilité en France d'une pièce demandée, constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de cette prestation.

Les véhicules non motorisés (remorque, caravane) sont couverts pour cette prestation.

4.4. Transport liaison/Mise à disposition d'un taxi (France et Etranger)

En cas d'**Accident, de Panne, d'Incendie, de Tentative de vol, de Vol du Véhicule, de Crevaison simple ou multiple, d'Erreur de carburant, de Panne de carburant ou de Catastrophe naturelle**, nous participons à concurrence de 80 Euros TTC maximum, aux frais de taxi entraînés par le transport des Bénéficiaires vers la gare, l'hôtel ou l'agence où ils pourront prendre leur véhicule de location ou de remplacement.

En cas de Panne, cette prestation s'applique au-delà de 50 km de votre Domicile.

4.5. Attente réparation (France et Etranger)

En cours de trajet, votre Véhicule est immobilisé pour une (des) réparation(s) devant durer moins de 24 heures en France, ou moins de 2 jours à l'Etranger, suite à **un Accident, une Panne, un Incendie, une Tentative de vol, un Vol, une Crevaison simple ou multiple, une Erreur de carburant, une Panne de carburant, une Perte / Vol, Casse, Enfermement des clés ou Défaillance de la carte de démarrage du Véhicule ou une Catastrophe naturelle** nous participons aux frais d'hôtel imprévus (chambre et petit déjeuner) si vous décidez d'attendre la (les) réparation(s) sur place, à concurrence de 50 Euros TTC par nuit et par passager bénéficiaire et pour une durée de 2 nuit maximum par passager Bénéficiaire en France ou à l'Etranger.

En cas de Panne, cette prestation s'applique au-delà de 50 km de votre Domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Récupération de véhicule » et « Poursuite de voyage ou retour au domicile ».

Les véhicules non motorisés (remorque, caravane) sont couverts pour cette prestation.

4.6. Poursuite de voyage ou retour au domicile (France et Etranger)

En cas d'**Accident, de Panne, d'Incendie, de Tentative de vol, de Vol, de Crevaison simple ou multiple, d'Erreur de carburant, de Panne de carburant, de Perte, Vol, Casse, Enfermement des clés ou défaillance de la carte de démarrage du Véhicule ou de Catastrophe naturelle**, et si votre Véhicule est immobilisé pour une durée supérieure à 24 heures en France et supérieure à 2 jours à l'Etranger, nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des autres Bénéficiaires, à votre choix :

- soit jusqu'à votre Domicile,
- soit jusqu'à votre lieu de destination.

Nous prenons en charge votre transport :

- soit par train en 1ère classe ou avion en classe économique,
- soit en véhicule de location de catégorie de type compact maximum et au plus équivalente (d'habilité suffisante liée au nombre de passagers) à celle du véhicule immobilisé dans la limite des disponibilités locales pour 48 heures maximum.

Il reste à votre charge les frais de carburant et le péage.

L'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de location ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales et des dispositions réglementaires, sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et la détention du permis de conduire.

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires suivantes lorsqu'elles sont proposées par l'agence de location et souscrites par vous :

- « Assurances conducteur et personnes transportées» (désignées sous le terme P.A.I.),
- « Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué » (désigné sous le terme C.D.W) et,
- « Rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué» (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.).

Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et reste à votre charge.

Les caractéristiques techniques particulières de votre Véhicule (4 roues motrices, turbo...), équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant...) ou aménagements spécifiques ne sont pas pris en compte pour l'attribution du véhicule de location.

Il est enfin précisé que vous seul avez la qualité de «locataire» vis à vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

En cas de Panne, cette prestation s'applique au-delà de 50 km de votre Domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Attente réparation ».

4.7. Récupération de véhicule réparé ou retrouvé (France et Etranger)

Au terme des réparations suite à **un Accident, une Panne, un Incendie, une Tentative de vol, un Vol, une Crevaison simple ou multiple, une Erreur de carburant, une Panne de carburant, une Perte, Vol, Casse, Enfermement des clés ou Défaillance de la carte de démarrage du Véhicule ou une Catastrophe naturelle**, nous mettons à votre disposition ou à celle d'une personne de votre choix résidant en France et prenons en charge un billet de train 1ère classe ou un billet d'avion de ligne classe économique pour aller récupérer votre Véhicule réparé.

Si vous ne souhaitez pas récupérer votre Véhicule par vos propres moyens et si votre Véhicule est dûment assuré et remplit les normes du contrôle technique obligatoire et du code de la route, nous pouvons envoyer un chauffeur qualifié pour reconduire le Véhicule à votre Domicile en France par l'itinéraire le plus direct. Le salaire et voyage du chauffeur sont pris en charge ; les frais de route (essence, péages éventuels, passages bateau, frais d'hôtel et de restaurant des passagers) sont à votre charge.

En cas de Panne, cette prestation s'applique au-delà de 50 km de votre Domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Attente réparation » et « Rapatriement de véhicule » (depuis l'étranger uniquement).

Les véhicules non motorisés (remorque, caravane) sont couverts pour cette prestation.

4.8. Rapatriement du véhicule (depuis l'Etranger uniquement)

A l'Etranger, durant votre voyage, si votre Véhicule n'est pas en état de rouler suite à **un Accident, une Panne, un Incendie, une Tentative de vol ou un Vol**, et que la durée des réparations prévue par le garagiste excède 5 jours, nous organisons et prenons en charge le rapatriement du Véhicule depuis le garage où il est immobilisé jusqu'au garage de votre choix proche de votre Domicile en France. En cas d'impossibilité de déposer le véhicule dans le garage désigné, nous choisissons un garage parmi les plus proches de votre Domicile.

Les frais de transport à notre charge sont limités au montant de la valeur argus de votre Véhicule avant l'évènement. Dans les 24 heures suivant la demande de transport, vous devez nous adresser une lettre recommandée indiquant l'état descriptif du Véhicule, avec mention des dégâts et avaries, ainsi qu'une procuration nous autorisant à effectuer les démarches nécessaires au transport.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables du vol ou de la détérioration des bagages, matériels et objets personnels qui auraient été laissés dans le véhicule lors du transport et qui doivent être listés.

Le transport et l'acheminement de matériel sont soumis à la réglementation du fret de marchandises qui interdit, notamment, l'acheminement de matières dangereuses ou corrosives. Nous mettons tout en œuvre pour rapatrier votre véhicule dans les meilleurs délais mais ne pouvons être tenus responsables des retards qui ne nous seraient pas imputables.

En cas de Panne, cette prestation s'applique au-delà de 50 km de votre Domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Abandon de véhicule », « Récupération de véhicule » et « Attente réparation ».

4.9. Frais de gardiennage (à l'Etranger uniquement)

Dans l'attente du retour du Véhicule organisé par nos soins dans le cadre de la prestation « rapatriement du Véhicule », les frais de gardiennage du Véhicule sont pris en charge à concurrence de 30 jours.

4.10. Frais d'abandon du véhicule (à l'Etranger uniquement)

A l'Etranger, si la valeur argus, avant l'**Accident, l'Incendie, la Tentative de vol, la Panne ou le Vol si le Véhicule est retrouvé**, est inférieure au montant des réparations ou au coût du transport, nous pouvons organiser, à votre demande expresse, l'abandon de votre Véhicule sur place. Dans ce cas, *nous prenons en charge les frais d'abandon*. Vous devrez alors nous remettre, sous 1 mois, au plus tard, à compter de la date de votre retour en France, les documents indispensables à l'abandon, demandés par le service des douanes du pays concerné. A défaut, vous serez responsable de l'abandon du Véhicule sur place.

En cas de Panne, cette prestation s'applique au-delà de 50 km de votre Domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Rapatriement de véhicule » (depuis l'Etranger uniquement).

4.11. Joker taxi

Vous êtes en déplacement et Vous avez moins de 25 ans. Si Vous êtes dans l'incapacité de conduire votre Véhicule et qu'aucune des personnes vous accompagnant ne peut conduire ce Véhicule, nous organisons et prenons en charge l'envoi d'un taxi pour un trajet de moins de 50 km autour de votre Domicile.

Cette prestation est accordée jusqu'à 3 fois par période annuelle de garantie.

4.12. Aide à la rédaction du constat amiable (France uniquement)

A la suite d'un **Accident** survenu avec le Véhicule, nous vous fournissons, sur simple appel, les informations ou démarches à suivre dans le cadre de l'établissement d'un constat à l'amiable.

Ce service est accessible tous les jours de 8h à 19h30, sauf dimanches et jours fériés.

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/71. Selon les cas, Nous vous orientons vers les catégories d'organismes ou de professionnels susceptibles de Vous répondre. Nous ne pouvons être tenus pour responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation par vos soins des informations communiquées, de même Vous restez seul responsable de la description des faits que Vous restituez sur le constat.

Si une réponse ne peut être apportée immédiatement, nous effectuons les recherches nécessaires et rappelons dans les meilleurs délais. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance par téléphone.

5. Prestations d'assistance aux Personnes (avec ou sans Véhicule)

5.1. Transport / Rapatriement (France et Etranger)

En cas de **Blessure ou de Maladie**, lors d'un déplacement en France ou à l'étranger, nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui vous a pris en charge à la suite de l'évènement.

Les informations recueillies auprès du médecin local, et éventuellement auprès de votre médecin traitant habituel, nous permettent après décision de nos médecins, de déclencher et d'organiser, en fonction des seules exigences médicales :

- soit votre retour à votre Domicile,
- soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre Domicile,

par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train en 1ère classe (couchette ou place assise), avion de ligne en classe économique ou avion sanitaire.

Dans certains cas, votre situation médicale peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre Domicile.

Seuls votre situation médicale et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

IMPORTANT

Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en oeuvre appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

5.2. Retour d'un/des accompagnant(s) Bénéficiaire(s) (France et Etranger)

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport de la (des) personne(s) Bénéficiaire(s) de votre famille qui se déplaçai(en)t avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour. Ce transport se fera :

- soit avec vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de cette(ces) personne(s) Bénéficiaire(s), par train 1ère classe ou par avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Présence hospitalisation ».

5.3. Présence hospitalisation (France et Etranger)

Lorsque vous êtes **hospitalisé(e)** sur le lieu de votre **Maladie** ou de votre **Blessure** et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 10 jours (pour un enfant de moins de 16 ans, le délai est ramené à 48 heures), nous organisons et prenons en charge le voyage aller et retour depuis la France par train en 1ère classe ou par avion en classe économique d'une personne de votre choix afin qu'elle se rende à votre chevet.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de cette personne (chambre et petit-déjeuner) pendant 10 nuits maximum, jusqu'à un maximum de 50 Euros TTC par nuit.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Retour d'un/des accompagnant(s) Bénéficiaire(s) ».

5.4. Prolongation de séjour à l'hôtel du Bénéficiaire sur prescription médicale ou de l'accompagnant Bénéficiaire (France et Etranger)

En cas de **Maladie ou de Blessure** survenu(e) lors d'un déplacement en France ou à l'étranger, et si à la suite de l'Hospitalisation vous devez prolonger votre séjour à l'hôtel, sur prescription médicale exclusivement, nous prenons en charge ces frais de séjour (chambre + petit-déjeuner) jusqu'à concurrence de 50 € TTC par nuit pendant 10 nuits maximum.

En cas de Blessure ou de Maladie, et si vous êtes hospitalisé et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette hospitalisation est nécessaire au delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge les frais d'hébergement d'un accompagnant Bénéficiaire, à concurrence de 50 Euros TTC par nuit pendant 10 nuits maximum, afin qu'il reste auprès de vous jusqu'à ce que vous soyez en état de revenir à votre Domicile.

5.5. Frais de secours sur piste (France et Etranger)

En cas **de Blessure** d'un Bénéficiaire sur une piste de ski balisée, ouverte aux skieurs au moment de l'accident, nous prenons en charge les frais de secours du lieu de l'accident jusqu'au centre de soins le plus proche à concurrence de 305 euros TTC.

En aucun cas nous ne serons tenus à l'organisation des secours.

Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

En aucun cas nous ne serons tenus à l'organisation des recherches et des secours.

Les frais de recherche ne sont pas pris en charge.

5.6. Accompagnement de vos enfants (France et Etranger)

En cas de **Blessure ou de Maladie**, lors d'un déplacement en France ou à l'étranger, et lorsque vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants de moins de 16 ans voyageant avec vous, nous organisons leur voyage jusqu'au domicile d'un proche en France.

Nous prenons en charge le voyage des enfants, par train 1ère classe ou par avion classe économique jusqu'au domicile de la personne choisie en France ainsi que le voyage aller/retour de la personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses, par train 1ère classe ou avion classe économique, pour les accompagner.

5.7. Transport et garde d'animaux de compagnie (France et Etranger)

En cas de **Blessure ou de Maladie**, lors d'un déplacement en France ou à l'étranger, et si vous n'êtes plus en mesure de vous occuper de vos animaux de compagnie, nous organisons le transport de vos animaux de compagnie (chien ou chat) jusqu'à un établissement de garde approprié proche de votre Domicile ou jusqu'à la destination de votre choix située en France.

Nous prenons en charge le transport de vos animaux ainsi que leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde à concurrence de 230 Euros TTC.

Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, caution éventuelle, etc.).

Cette prestation ne peut être fournie que si vous, ou une personne autorisée par vous, peut accueillir le prestataire choisi afin de lui confier les animaux.

Pour le transport aérien de votre animal, Vous devrez être muni d'une cage prévue à cet effet.

5.8. Acheminement de médicaments à l'Etranger uniquement

Vous êtes en voyage à l'Etranger et vos médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon avis de nos médecins un risque pour votre santé, sont perdus ou volés. Nous recherchons l'existence d'un équivalent sur place, et dans ce cas, organisons une visite médicale avec un médecin local qui pourra vous le prescrire. Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge.

S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons à partir de France uniquement, l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remis et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville.

Nous prenons en charge les frais d'expédition et vous re-factorons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments que vous vous engagez à nous rembourser à réception de facture.

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons.

Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols des médicaments et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant. Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France.

Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

5.9. Transmission de messages urgents

Au cours de votre voyage, si vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve en France, nous transmettons, à l'heure et au jour que vous avez choisis, le message que vous nous aurez préalablement communiqué par téléphone à un numéro exclusivement réservé à cet usage : 33 1 41 85 81 13. Vous pouvez aussi utiliser ce numéro pour laisser un message destiné à une personne de votre choix qui pourra en prendre connaissance sur simple appel.

NOTA : Seul ce numéro spécial, qui ne permet pas l'usage du PCV, peut enregistrer vos messages, dont le contenu, qui ne saurait en aucun cas engager notre responsabilité, est soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

5.10. Remboursement complémentaire des frais médicaux (Etranger)

Avant de partir en déplacement à l'Etranger, nous vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'Assurance Maladie).

Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de Maladie ou d'Accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

5.10.1. Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'Etranger à la suite d'une Maladie ou d'une blessure survenue à l'Etranger :

- Honoraires médicaux,
- Frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- Frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'Etranger,
- Frais d'hospitalisation quand vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place,
- Urgence dentaire avec un plafond de 80 Euros TTC.

5.10.2. Montant et modalités de prise en charge

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'Etranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à hauteur de 8 000 euros TTC maximum par personne Bénéficiaire et par an.

Les remboursements effectués par Europ Assistance ne peuvent être inférieurs à 15 Euros TTC dans tous les cas, par Bénéficiaire et par événement. Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour en France, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

- décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,
- photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

A défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

5.11. Avance sur frais d'hospitalisation (Etranger)

En cas de **Blessure ou de Maladie**, lors d'un déplacement à l'Etranger et tant que vous vous trouvez hospitalisé(e), nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite de 8 000 Euros TTC par Bénéficiaire et par an. Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes : pour des soins prescrits en accord avec nos médecins - tant que ces derniers vous jugent intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer le transport, même si vous décidez de rester sur place.

Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture.

Pour être vous-même remboursé(e), vous devez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés.

Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement visées ci-avant. Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement prévues dans la prestation 'Remboursement complémentaire des frais médicaux'.

Dès que ces procédures ont abouti, nous prenons en charge le remboursement complémentaire des frais médicaux, dans les conditions prévues à la prestation 'Remboursement complémentaire des frais médicaux'.

5.12. Transport de corps en cas de Décès d'un Bénéficiaire (France et Etranger)

Si un Bénéficiaire décède durant son déplacement, nous organisons et prenons en charge le transport du défunt bénéficiaire jusqu'au lieu des obsèques en France.

Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, à l'exclusion de tous les autres frais.

5.13. Frais de cercueil en cas de Décès d'un Bénéficiaire (France et Etranger)

En cas de décès d'un Bénéficiaire, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix, jusqu'à un maximum de 765 Euros TTC.

Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

5.14. Reconnaissance de corps, formalités Décès (France et Etranger)

Si un Bénéficiaire décède alors qu'il se trouvait à plus de 100 km de son Domicile, et si la présence d'un membre de sa famille ou d'un proche s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, sur le lieu de séjour, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller-retour en avion classe économique ou en train 1ère classe de cette personne depuis la France jusqu'au lieu du Décès.

Nous organisons et prenons également en charge les frais de séjour de cette parsonne à l'hôtel à concurrence de 50 € TTC par nuit et pendant 10 nuits au maximum.

5.15. Retour d'un/des accompagnant(s) en cas de Décès d'un Bénéficiaire

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train en 1ère classe ou par avion en classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ et à l'arrivée, d'une personne bénéficiaire ou des membres de la famille bénéficiaires qui voyageai(en)t avec le défunt afin qu'elle/ il(s) puisse(n)t assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour en France ne peuvent être utilisés.

5.16. Retour anticipé

Vous êtes en déplacement et vous apprenez le décès ou l'hospitalisation non planifiée d'un Membre de votre famille survenu en France durant votre déplacement, nous organisons :

- soit votre voyage aller-retour (dans la limite d'un seul billet aller-retour pour l'ensemble des personnes Bénéficiaires),
- soit votre voyage aller-simple et celui d'une personne Bénéficiaire de votre choix se déplaçant avec vous,

et prenons en charge le billet de train en 1ère classe ou d'avion en classe économique jusqu'en France ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

A défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif du lien de parenté, certificat de décès) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

5.17. Accompagnement psychologique

En cas de Maladie, de Blessure suite à un accident de la route, de décès d'un Bénéficiaire, nous mettons à votre disposition, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an, un service Ecoute et Accueil Psychologique vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

Le ou les entretien(s) téléphonique(s), mené(s) par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, vous permettra de vous confier et de clarifier la situation à laquelle vous êtes confronté suite à cet événement.

Les psychologues interviennent dans le strict respect du code de déontologie applicable à la profession de psychologue, et ne s'autoriseront en aucun cas à débiter une psychothérapie par téléphone.

Nous assurons l'organisation et la prise en charge de 3 entretiens téléphoniques.

En fonction de votre situation et de votre attente, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer près de chez vous, un psychologue diplômé d'état choisi par vous parmi plusieurs noms de praticiens que vous nous aurez communiqués.

Nous assurerons l'organisation de ce rendez-vous après vous avoir proposé le choix entre plusieurs praticiens proches de votre domicile.

Le choix du praticien appartient à vous seul et les frais de cette consultation sont à votre charge.

5.18. Chauffeur de remplacement (France et Etranger)

En cas de **Blessure, de Maladie** et si votre état de santé ne vous permet plus de conduire votre Véhicule et qu'aucun des passagers ne peut vous remplacer ou en cas de **Décès**, au cours de votre déplacement, nous mettons à disposition :

- soit un chauffeur pour reconduire le Véhicule à votre Domicile, par l'itinéraire le plus direct. Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur.
- soit un billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique, afin de vous permettre soit de récupérer votre véhicule ultérieurement, soit qu'un proche puisse ramener le Véhicule.

Les frais de route (carburant, péages éventuels, passages bateau, frais d'hôtel et de restaurant des éventuels passagers) restent à votre charge.

Le chauffeur intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession. Cette garantie vous est accordée si votre Véhicule est dûment assuré, en parfait état de marche, conforme aux normes du Code de la Route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur et en remplacement, nous fournissons et prenons en charge un billet de train 1ère classe ou un billet d'avion en classe économique pour vous permettre d'aller chercher le Véhicule.

5.19. En cas de poursuites judiciaires consécutives à une infraction à la législation du pays étranger (Etranger)

5.19.1. Avance de la caution pénale

Si vous êtes en déplacement à l'Etranger, et vous avez involontairement commis une infraction à la législation du pays étranger dans lequel vous séjournez, nous faisons l'avance de la caution pénale jusqu'à concurrence de 7 623 €TTC par bénéficiaire.

Vous devez nous rembourser cette avance dans un délai de 3 mois à compter de la date du versement, ou aussitôt que cette caution vous aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

5.19.2. Paiement d'honoraires d'avocat

Lors d'un déplacement à l'Etranger, pour éviter votre incarcération ou permettre votre libération si vous êtes déjà incarcéré à la suite d'un accident de la circulation et à l'exclusion de toute autre cause, nous prenons en charge les honoraires d'avocat à concurrence de 1 520 € TTC.

5.20. Avance de fonds

En cas de perte, de destruction ou de vol de vos moyens de paiement survenant à l'Etranger, nous vous faisons parvenir, moyennant le versement par un tiers, et après accord préalable de l'organisme émetteur du titre de paiement, une avance de fonds d'un montant maximum de **1 525 € TTC** afin de vous permettre de faire face à des dépenses de première nécessité.

5.21. Envoi d'un objet indispensable oublié ou introuvable sur place

Si vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous procurer sur place des objets indispensables au séjour tels que lunettes de vue, clefs de valise, papiers d'identité, pour votre usage privé, nous nous chargeons de vous les faire parvenir, sous réserve qu'un proche désigné par un Bénéficiaire puisse tenir ces objets à la disposition du correspondant mandaté par nous même et que les liaisons postales fonctionnent.

Nous prenons en charge les frais d'envoi dans la limite de 75 € TTC par envoi.

Nous nous réservons le droit de juger du caractère indispensable des objets à envoyer et d'en vérifier la nature avant expédition.

La demande doit être transmise par télécopie ou lettre recommandée et doit indiquer, de manière très précise, les caractéristiques complètes de l'objet ou de la pièce désiré(e).

NOTA : Les envois effectués par nos soins ne peuvent en aucun cas être destinés à un usage professionnel. Ils sont soumis aux différentes législations nationales ou internationales (et notamment douanière, fiscale, administrative), ainsi qu'à la réglementation du fret de marchandises qui interdit, notamment, l'acheminement des matières corrosives et dangereuses.

Par ailleurs, nous ne pouvons être tenus responsables des pertes, vols de l'objet, ou de la pièce pendant son transport, et des conséquences pouvant en résulter.

5.22. Informations juridiques et administratives automobilistes

Sur simple appel téléphonique, de 8 heures à 19 heures 30, sauf dimanches et jours fériés, nous nous efforçons de rechercher les informations et renseignements à caractère documentaire et exclusivement d'ordre privé, destinés à orienter vos démarches dans les domaines suivants :

Informations Juridiques

- Apprentissage de la conduite,
- La législation routière (les contraventions, les procès verbaux...),
- Le permis à points (les points, les stages, les sanctions...),
- L'aide à la rédaction du constat amiable,
- Les modalités juridiques d'achat et de vente en Europe,
- La fiscalité, le passage aux mines,
- Les relations avec les constructeurs (validité du bon de commande, les garanties légales des vices cachés, les délais de livraison, la garantie constructeur, les responsabilités constructeur...),
- Les différents modes de financement,
- Les relations avec l'assurance (obligations réciproques, résiliations).

Informations Pratiques

- Les itinéraires routiers,
- Le calcul du tarif autoroutier de l'itinéraire,
- Les informations météo,
- Le trafic routier,
- Les stations-services ouvertes la nuit,
- Les réseaux de mandataires et les offres d'achat selon les modèles,
- Les manifestations et les salons automobiles,
- Les ventes aux enchères, le calendrier des ventes aux enchères en France et les ventes des véhicules de domaines.

5.23. Assistance administrative

En cas de perte, de destruction ou de vol de pièces d'identité, nous vous conseillons dans les démarches administratives à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des papiers, etc.).

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971.

Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques.

Selon les cas, nous pourrons vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de vous répondre.

Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques.

Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais pouvons être conduit pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse.

Nous serons alors amenés à vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.

5.24. Informations Voyages

Notre service Informations est accessible sur simple appel téléphonique de 8h30 à 19h30 sauf les dimanches et jours fériés.

Dans le cas où des recherches approfondies sont nécessaires et si nous ne pouvons donner immédiatement la réponse, nous rappelons le bénéficiaire dans les meilleurs délais.

Nous pourrons notamment répondre à toute question concernant les domaines suivants :

- Décalage horaire,
- Adresses, ambassades, consulats,
- Coordonnées et horaires des compagnies aériennes,
- Coordonnées et horaires des aéroports,
- Cours indicatifs des monnaies,
- Jours fériés à l'étranger,
- Vaccinations obligatoires,
- Renseignements touristiques (climat, période conseillée...),
- Formalités, passeport, carte d'identité,
- Camping et caravaning,
- Voyages organisés,
- Loisirs : centres et mouvements de jeunes,
- Activités de plein air, activités culturelles,
- Loisirs du 3ème âge,
- L'argent en vacances ...

6. Dispositions générales

6.1. Ce que nous excluons

6.1.1. Exclusions générales

Sont Exclus :

- les conséquences d'une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle,
- les conséquences de votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou de toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- les conséquences d'un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- les conséquences d'incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule,
- les conséquences de sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au delà de la durée de déplacement prévu à l'Etranger.

Sont également exclus :

- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par la présente convention d'assistance,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de douane,
- les frais de restaurant.

6.1.2. Exclusions relative à l'assistance aux Personnes

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Outre les Exclusions Générales figurant au chapitre 6.1.1., sont exclus :

- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays de domicile,
- les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, et leurs conséquences,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre «Transport / Rapatriement » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences
- les incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant le départ et leurs conséquences (accouchement compris), et dans tous les cas, les incidents dus à un état de grossesse à partir de la 36^e semaine d'aménorrhée et leurs conséquences (accouchement compris),
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les cures thermales et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays de Domicile,
- les hospitalisations prévues, et frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant, et leurs conséquences,
- les interventions à caractère esthétique, les frais en découlant ainsi que leurs éventuelles conséquences,
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, les frais en découlant, et leurs conséquences,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,

- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, et les frais y afférant,
- les recherches de personne, notamment en montagne, en mer ou dans le désert, et les frais s'y rapportant,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de voyage,
- La pratique de ski hors piste balisée,

6.1.3. Exclusions relative à l'assistance aux Véhicules

Les interventions seront effectuées sous réserve des disponibilités locales, notamment en matière d'hébergement ou de location de véhicule.

Les prestations qui n'auront pas été demandées au moment même du besoin ou en accord avec nous, ne donneront pas droit a posteriori à un remboursement ou à une indemnité compensatoire, à l'exception des remorquages sur autoroutes ou voies assimilées. Dans tous les cas, vous devrez fournir, à titre de justificatif, les originaux des factures.

En aucun cas, les frais que vous auriez dû ou avait prévu d'engager ne seront à notre charge (frais de carburant, péage, restaurant, taxi, hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'immobilisation, coût des pièces détachées, etc.).

Outres les Exclusions Générales figurant au chapitre 6.1.1., sont exclus :

- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- les immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien,
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du Véhicule (exemple : batterie défectueuse) après notre première intervention,
- les réparations du Véhicule, et les frais y afférant,
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment),
- les frais de parking du Véhicule,
- les frais d'abandon en cas de mise à disposition d'un véhicule de location,
- les campagnes de rappel du constructeur,
- les opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure et les immobilisations consécutives à des interventions prévues dans le programme de maintenance du Véhicule, les travaux de peinture,
- les déclenchements intempestifs d'alarme,
- les chargements du Véhicule et des attelages.

6.2. Circonstances exceptionnelles

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations, résultant :

- de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quelle qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des même causes,
- de délais et/ou d'impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des même causes,
- des recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des même causes,
- de la non-disponibilité aérienne et des contraintes administratives inhérentes au pays de destination ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des même causes.

6.3. Subrogation

Europ Assistance est subrogée, à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle, dans les droits et actions des Bénéficiaires contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

6.4. Prescription

Toute action dérivant de cette convention d'assistance est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

6.5. Réclamations – Litiges

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire pourra s'adresser au service Qualité d'Europ Assistance, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

6.6. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles – ACAM – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

6.7. Loi informatique et libertés

Toutes les informations recueillies par Europ Assistance, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, Europ Assistance sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'Europ Assistance, en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'Europ Assistance.

Europ Assistance, se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

Europ Assistance, peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine de la présente garantie d'assistance.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à : Europ Assistance France - Service Qualité, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations vous concernant, est réalisé en dehors de la Communauté Européenne, Europ Assistance, prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Si vous souhaitez être informé des autres offres de services et de toute autre information commerciale sur le groupe Europ Assistance, nous vous invitons à cocher la case prévue à cet effet dans le formulaire de collecte.

Par ailleurs, vous êtes informés que les conversations téléphoniques que vous échangerez avec Europ Assistance pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement.