

SOMMAIRE

1. GÉNÉRALITÉS	P 1
2. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS	P 3
A. CONDITIONS DE MISE EN OEUVRE DES PRESTATIONS	P 3
B. ASSISTANCE AUX VEHICULES	P 3
B.1. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS	P 3
B.2. CE QUE NOUS EXCLUONS	P 5
C. ASSISTANCE AUX PERSONNES	P 5
C.1. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS	P 5
C.2. CE QUE NOUS EXCLUONS	P 7
3. CADRE DU CONTRAT	P 7
LISTE DES PAYS	P 8
TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET FRANCHISES	P 8

QUELQUES CONSEILS...

AVANT DE PARTIR À L'ÉTRANGER

- Vérifiez que votre contrat vous couvre pour le pays concerné et pour la durée de votre déplacement.
- Pensez à vous munir de formulaires adaptés à la durée et à la nature de votre déplacement ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'Espace économique européen). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse 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.
- Si vous vous déplacez dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace économique européen (EEE), vous devez vous renseigner, avant votre départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de Sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, vous devez consulter votre Caisse d'Assurance Maladie pour savoir si vous entrez dans le champ d'application de ladite convention et si vous avez des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire, etc.). Pour obtenir les formulaires adéquats, vous devez vous adresser avant votre départ à l'institution compétente (en France adressez-vous à votre Caisse d'Assurance Maladie).
- Si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et renseignez-vous sur les conditions de transport de ceux-ci en fonction de vos moyens de transport et de votre destination.
- Dans la mesure où nous ne pouvons nous substituer aux secours d'urgence, nous vous conseillons, particulièrement si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque, ou si vous vous déplacez dans une zone isolée, de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.
- De même, en cas de perte ou de vol de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.

SUR PLACE

- À l'entrée dans certains pays, les caractéristiques du Véhicule sont enregistrées sur votre passeport ou sur un document officiel ; si vous quittez le pays en laissant votre Véhicule, il est nécessaire de remplir certaines formalités auprès des douanes (passeport à apurer, importation temporaire, etc.).
- En cas de Panne ou d'Accident sur autoroute ou voie rapide, utilisez la borne téléphonique la plus proche. Vous serez directement relié(e) avec un interlocuteur habilité à déclencher les premiers secours. Gardez vos factures de dépannage ou de remorquage ; nous vous les rembourserons dans ce cas.
- Si vous êtes malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons nous substituer.

ATTENTION

Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement les Dispositions Générales du contrat et plus particulièrement le chapitre 2.C.2. « CE QUE NOUS EXCLUONS ».

Votre contrat Modulo flotte véhicules légers se compose des 2 éléments suivants :

- les présentes Dispositions Générales : elles ont pour objet de définir les conditions et modalités d'application des prestations d'assistance ainsi que les exclusions y afférentes, à l'égard des Bénéficiaires du contrat **Modulo flotte véhicules légers** souscrit pour leur compte par le Souscripteur,
- les Dispositions Particulières : elles retracent les éléments déclarés par le Souscripteur et les garanties souscrites ainsi que les montants de garanties applicables aux Bénéficiaires. Pour en connaître le détail, renseignez-vous auprès du Souscripteur qui est en charge de vous communiquer ces informations.

Afin de pouvoir être mises en œuvre, les garanties décrites ci-après doivent avoir été souscrites et indiquées aux Dispositions Particulières.

1. GÉNÉRALITÉS

A. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Dispositions Générales du contrat d'assistance **Modulo flotte véhicules légers** conclu entre EUROPE ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, et le Souscripteur ont pour objet de faire bénéficier la flotte du Souscripteur et les Bénéficiaires des prestations d'assistance, souscrites pour leur compte par le Souscripteur du présent contrat.

B. DEFINITIONS

Au sens du présent contrat, on entend par :

• Accident (du Véhicule)

Par Accident, il faut entendre toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, incendie ou explosion, etc. ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'accident et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

• Assisteur

Les prestations d'assistance sont garanties et mises en œuvre par EUROPE ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 35 402 786 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, dont le siège social est sis 1, promenade de la bonnette - 92230 Gennevilliers. Dans le présent contrat, la société EUROPE ASSISTANCE est remplacée par le terme « nous ».

• Bénéficiaire

Sont considérés comme Bénéficiaires, les collaborateurs salariés du Souscripteur ou de l'une de ses Filiales, ayant leur Domicile en France métropolitaine ou Principauté de Monaco. Ils sont le(s) conducteur(s) autorisé(s) des Véhicules déclarés par le Souscripteur aux Dispositions Particulières.

Les personnes ayant leur domicile en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco transportées à titre gratuit dans le Véhicule sont aussi considérées comme Bénéficiaires, dans la limite du nombre de places prévues par le constructeur du Véhicule.

Dans le présent contrat le terme Bénéficiaire est remplacé par le terme « vous ».

• Blessure

Par Blessure, on entend toute lésion corporelle constatée par un docteur en médecine atteignant le Bénéficiaire, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

• Crevaisson

Par Crevaisson, il faut entendre tout échappement d'air, dégonflement ou éclatement d'un (ou de plusieurs) pneumatique(s), qui rend impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité et 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. Afin de bénéficier de cette prestation, le Véhicule doit être équipé d'une roue de secours conforme à la réglementation en vigueur (ou le cas échéant d'un kit anti-crevaisson), d'un cric (sauf véhicules roulant au GPL), ainsi que d'une clé antivol lorsque les roues sont équipées d'écrous antivol.

• Domicile

Par Domicile, on entend :

- soit l'adresse du siège social du Souscripteur, personne morale en France ou en Principauté de Monaco,
- soit le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France ou en Principauté de Monaco figurant comme domicile sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

• Erreur de carburant

Sont garanties 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.

• Étranger

Le terme Étranger signifie les pays de la carte verte désignés à l'Annexe : « LISTE DES PAYS » hors France métropolitaine et Principauté de Monaco.

• France

Le terme France signifie France métropolitaine et Principauté de Monaco.

• Franchise

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

• Filiale

Par Filiale on entend une entreprise dont plus de 50 % du capital a été formé par des apports réalisés par l'entreprise souscriptrice, sa « société mère », et qui en assure généralement la direction, l'administration et le contrôle par l'intermédiaire d'une ou de plusieurs personnes, administrateurs ou gérants qu'elle a désignés.

• Hospitalisation

Toute admission d'un Bénéficiaire justifiée par un bulletin d'hospitalisation dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique) prescrite par un médecin, consécutive à une Maladie ou à une Blessure 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.

• Immobilisation du Véhicule

L'Immobilisation du Véhicule commence à partir du moment où celui-ci est déposé dans le garage le plus proche du lieu de la Panne, de l'Accident, du Vol, de la Tentative de vol, de la Crevasse, de l'Erreur de carburant, ou de la Perte, du bris ou du vol des clés du Véhicule. S'agissant tout particulièrement du Vol du Véhicule, l'Immobilisation du Véhicule commence à partir du moment où ce dernier est retrouvé et déposé dans le garage le plus proche du lieu de découverte.

La durée de l'Immobilisation du Véhicule sera indiquée par le réparateur dès la prise en charge du Véhicule.

Elle s'achève à la fin effective des travaux.

• Maladie

État pathologique dûment constaté par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

• Panne

Par Panne, il faut entendre toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique 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 toute défaillance 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).

• Panne de carburant

Par Panne de carburant, il faut entendre les pannes 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 un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

La Panne d'énergie (panne de charge de batterie) est exclue de la présente définition.

• Panne d'énergie (pour les véhicules électriques)

Par Panne d'énergie, il faut entendre une charge de batterie insuffisante ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de la Panne d'énergie et de nécessiter un dépannage ou un remorquage vers le point de charge le plus proche.

• Perte, bris ou vol des clés (du Véhicule)

Par Perte, bris ou vol des clés, il faut entendre toute clé ou carte de démarrage du Véhicule qui est perdue, volée ou cassée. Toutefois, si la carte de démarrage ou les clés sont restées à l'intérieur du Véhicule et que celui-ci est fermé, nous ne prenons en charge que le déplacement du dépanneur, les frais relatifs à la récupération des clés (serrures endommagées, vitres brisées, etc.) seront à votre charge.

• Sinistre

On entend par Sinistre tout événement à caractère aléatoire, de nature à engager la garantie du présent contrat.

• Souscripteur

La personne morale de droit français, ayant son siège social et ses filiales en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, qui souscrit le présent contrat pour tout ou partie de sa flotte de Véhicules, au bénéfice de tout ou partie de ses salariés (les Bénéficiaires).

Le Souscripteur est :

- soit le propriétaire du Véhicule garanti et est indiqué comme tel sur le certificat d'immatriculation du Véhicule,
- soit le locataire du Véhicule, pour les Véhicules loués par les Souscripteurs en location longue durée.

**Les Souscripteurs dont l'activité est le transport de marchandises ou de personnes à titre onéreux sont exclus du champ d'application du présent contrat et ne peuvent bénéficier des prestations d'assistance.
(à titre d'exemple : les transporteurs express de colis, les sociétés de taxis, les sociétés d'ambulances).**

• Stage de sensibilisation

Par Stage de sensibilisation, il faut entendre le stage de sensibilisation à la Sécurité routière mentionné à l'article L 223-6 du Code de la Route, qui vous permettra de récupérer 4 points sur votre permis de conduire valide (dans la limite du plafond de 6 points pour les permis probatoires et de 12 points pour les autres permis).

• Tentative de vol

Par Tentative de vol, il faut entendre toute effraction ou acte de vandalisme (y compris vol de pièces) ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter obligatoirement un dépannage ou remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Vous devrez faire votre déclaration aux autorités compétentes dans les 48 heures à compter du jour de la constatation de la Tentative de vol et nous adresser une copie de cette déclaration.

• Véhicule

On entend par Véhicule :

- un véhicule terrestre à moteur thermique, électrique ou hybride, de tourisme ou utilitaire, de moins de 3,5 tonnes et de moins de 10 places assises,
- un quadricycle lourd ou léger à moteur,
- toute motocyclette d'une cylindrée supérieure à 50 cc ou de plus de 4 kW.

Ces Véhicules doivent être **obligatoirement immatriculés** en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco.

Les remorques ou caravanes tractées par le Véhicule, y compris celles de plus de 750 kg de PTAC (Poids Total Autorisé en Charge), sont considérées comme Véhicules garantis uniquement pour les prestations « DÉPANNAGE OU REMORQUAGE » et « RAPATRIEMENT DU VÉHICULE », à la condition expresse que l'ensemble routier composé du Véhicule tracteur et de sa remorque (ou caravane) ne dépasse pas 3,5 tonnes de PTRAC (Poids Total Routant Autorisé).

Les véhicules et motocyclettes non immatriculés, les « pocket bike », les quads non immatriculés, les karts, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), les véhicules affectés au transport commercial de marchandises, les taxis, les ambulances, les véhicules de location, les véhicules écoles et les corbillards sont exclus.

• Vol

Le Véhicule est considéré comme volé à compter du moment où vous avez fait votre déclaration aux autorités compétentes dans les 48 heures à compter du jour de la constatation du vol et vous nous avez adressé une photocopie de votre déclaration.

C. QUELLE EST LA NATURE DES DÉPLACEMENTS COUVERTS ?

Les prestations du contrat Modulo flotte véhicules légers, décrites au chapitre 2.,

s'appliquent sans franchise kilométrique :

- en France, aux déplacements de loisirs aussi bien qu'aux déplacements professionnels,
- à l'étranger, au cours de tout déplacement de loisirs ou professionnel, d'une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs, dans les pays identifiés par référence à la « LISTE DES PAYS » figurant en Annexe de ce document.

D. QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

Les prestations du présent contrat s'appliquent aux pays identifiés par référence à la « LISTE DES PAYS » figurant en annexe de ce document.

Cette liste est susceptible de modifications en fonction des événements propres à chaque pays.

Avant de partir, renseignez-vous auprès de votre point de vente ou au 01 41 85 85 41 pour connaître d'éventuelles mises à jour.

EXCLUSIONS : de manière générale, 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.

E. CONDITIONS D'INTERVENTION

Nous mettons en œuvre tous les moyens possibles et nécessaires afin de vous porter assistance où que vous vous trouviez dans la zone définie aux Dispositions Particulières et conformément aux termes des présentes Dispositions Générales.

Il ne nous sera toutefois possible d'intervenir qu'aux conditions suivantes :

- qu'il ne soit pas porté atteinte à la libre circulation des personnes et des biens, que ce soit par voie terrestre, maritime, ou aérienne, et pour quelque cause que ce soit, notamment, à la suite d'une décision ou recommandation des autorités locales, nationales ou internationales, ou de la survenance d'une catastrophe naturelle ou d'une situation de guerre,
- qu'à minima l'aéroport international le plus proche du lieu où vous vous trouvez soit ouvert,
- que la sécurité des personnes qui exécuteront les prestations d'assistance soit assurée, étant entendu qu'il n'est pas de notre ressort d'effectuer des opérations à caractère militaire.

F. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

F.1. VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours primaires locaux pour tout problème relevant de leurs compétences.

En tout état de cause, notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tout intervenant auquel nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

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 **Modulo flotte véhicules légers**,
- votre plaque d'immatriculation
- le nom et les coordonnées du Souscripteur.

Vous devez impérativement :

- nous appeler sans attendre au **n° de téléphone : 01 41 85 86 72** (depuis l'étranger le +33 1 41 85 86 72), 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.

F.2. QUELLES SONT LES CONDITIONS D'APPLICATION DES PRESTATIONS ?

Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires à l'appui de toute demande d'assistance (certificat d'immatriculation, certificat de décès, justificatif de Domicile, justificatif de dépenses, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf votre nom, votre adresse et les personnes composant votre foyer fiscal).

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 « AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION ».

Nous intervenons à la condition expresse que le Sinistre qui nous amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment de la souscription et 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, ou une hospitalisation de jour, ou 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.

Dans le cas où EUROP ASSISTANCE serait amenée à déclencher une intervention fautive d’élément de vérification, du fait d’éléments insuffisants ou suite à des éléments erronés au regard des informations devant être fournies à EUROP ASSISTANCE, les frais d’intervention ainsi engagés par EUROP ASSISTANCE seront refacturés au Souscripteur et payables à réception de la facture, à charge pour le Souscripteur s’il le souhaite, de récupérer le montant auprès du demandeur de l’assistance si ce dernier n’est pas le Bénéficiaire.

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

S’agissant tout particulièrement des prestations techniques :

Les interventions sont effectuées dans le cadre de la réglementation locale et/ou nationale et/ou internationale relative à la circulation routière des véhicules.

Les prestations techniques, telles que prévues aux présentes Dispositions Générales, ne comprennent pas la prise en charge du contenu du Véhicule (à savoir notamment, le déchargement, le stockage et la conservation des biens, marchandises ou animaux transportés) dont le Souscripteur et les Bénéficiaires sont les seuls responsables.

F.3. CUMUL DE GARANTIES

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, vous devez nous informer du nom de l’assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L 121-4 du Code des Assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

F.4. FAUSSES DÉCLARATIONS

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

- **toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de la part du Souscripteur ou de la vôtre entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d’exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l’article L 113-8 du Code des Assurances.**
- **toute omission ou déclaration inexacte de la part du Souscripteur ou de la vôtre dont la mauvaise foi n’est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l’application de la réduction des indemnités conformément à l’article L 113-9 du Code des Assurances.**

F.5. DÉCHÉANCE DE PRESTATION POUR DÉCLARATION FRAUDEUSE

En cas de demande d’intervention au titre des prestations d’assistance (prévues aux présentes Dispositions Générales), si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations d’assistance, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

G. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE DE VOS TITRES DE TRANSPORT ?

Lorsqu’un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du contrat, vous vous engagez soit à nous réserver le droit d’utiliser le(s) titre(s) de transport que vous détenez, soit à nous rembourser les montants dont vous obtiendriez le remboursement auprès de l’organisme émetteur de votre (vos) titre(s) de transport.

2. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS

LES PRESTATIONS QUI SUIVENT NE SONT ACCORDÉES QUE SI ELLES ONT ÉTÉ SOUSCRITES ET PRÉCISÉES DANS LES DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DE VOTRE CONTRAT.

A. CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

Si un remorquage est nécessaire, les prestations sont attribuées dans la mesure où le Véhicule est immobilisé et considéré comme non réparable dans la journée par le garage réparateur, sauf pour le fait générateur Panne de carburant qui ne bénéficie que de la prestation « DÉPANNAGE OU REMORQUAGE ».

Les prestations « ACHÈMINEMENT : POURSUITE DU VOYAGE OU RETOUR AU DOMICILE » et « VÉHICULE DE REMPLACEMENT » ne sont pas cumulables entre elles. Les prestations « RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE » et « RAPATRIEMENT DU VÉHICULE DEPUIS L’ÉTRANGER » ne sont pas cumulables entre elles non plus.

B. ASSISTANCE AUX VÉHICULES

B.1. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS

B.1.1. ASSISTANCE EN CAS DE PANNE, ACCIDENT, VOL OU TENTATIVE DE VOL, CREVAISON, PANNE DE CARBURANT OU ERREUR DE CARBURANT, PANNE D’ÉNERGIE, PERTE, BRIS OU VOL DES CLÉS DU VÉHICULE

B.1.1.1. DÉPANNAGE OU REMORQUAGE

En France ou à l’Étranger, votre Véhicule est immobilisé lors d’un déplacement à la suite d’une Panne, d’un Accident, d’un Vol ou d’une Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, d’une Crevaision, d’une Panne de carburant ou d’une Erreur de carburant, de la Perte, du bris ou du vol des clés du Véhicule.

Nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage, dans la limite de 50 km vers le garage de votre choix, ou à défaut vers le garage le plus proche du lieu de l’Immobilisation du Véhicule ou du lieu où le Véhicule a été retrouvé après le Vol.

Le coût de ce dépannage sur place, ou de ce remorquage, est pris en charge dans la limite du montant total des frais engagés hors les coûts des pièces de rechange et les coûts de main-d’œuvre et/ou de réparation du Véhicule et/ou de gardiennage.

B.1.1.2. REMORQUAGE EN CAS DE PANNE D’ÉNERGIE

En France ou à l’Étranger, votre Véhicule est immobilisé lors d’un déplacement à la suite d’une Panne d’énergie. Nous organisons, selon les disponibilités locales et la

réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage, dans la limite de 50 km au Domicile du Bénéficiaire ou à défaut, vers le point de charge le plus proche du lieu de l’Immobilisation du Véhicule.

Le coût de ce dépannage sur place, ou de ce remorquage, est pris en charge dans la limite du montant total des frais engagés hors les coûts de rechange en énergie, les coûts des pièces de rechange et les coûts de main-d’œuvre et/ou de réparation du Véhicule et/ou de gardiennage.

B.1.1.3. ATTENTE DES RÉPARATIONS

En cours de trajet, votre Véhicule est immobilisé pour une (des) réparation(s) devant durer moins de 24 heures en France, ou moins de 5 jours à l’Étranger, à la suite d’une Panne, d’un Accident, d’un Vol ou d’une Tentative de vol, d’une Crevaision, d’une Erreur de carburant, de la Perte, du bris ou du vol des clés du Véhicule.

Nous participons sur présentation des factures originales :

- aux frais d’hôtel imprévus (chambre et petit-déjeuner) si vous d’attendre la (les) réparation(s) sur place, **jusqu’à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** et par Bénéficiaire.
- aux frais de taxi entraînés par votre transport vers l’hôtel ou le lieu de votre choix, **jusqu’à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** et par Bénéficiaire.

B.1.1.4. ACHÈMINEMENT : POURSUITE DU VOYAGE OU RETOUR AU DOMICILE EN FRANCE

Pour des réparations devant durer plus de 24 heures, à la suite d’une Panne, d’un Accident, d’un Vol ou d’une Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, d’une Crevaision, d’une Erreur de carburant, de la Perte, du bris ou du vol des clés du Véhicule, nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des Bénéficiaires à votre choix :

- soit jusqu’à votre Domicile,
- soit jusqu’à votre lieu de destination en France.

Selon la solution que nous élaborons, nous prenons en charge votre transport soit par taxi, en train 1^{re} classe ou en avion classe économique, soit en véhicule de location de catégorie citadine pour 48 heures maximum.

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 que vous les avez souscrites, à savoir : « 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.).

Uniquement dans le cadre de l’« ACHÈMINEMENT : POURSUITE DU VOYAGE OU RETOUR AU DOMICILE », nous prenons en charge les frais d’abandon du véhicule de location.

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 (4 roues motrices, turbo, etc.), équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant, etc.) ou aménagements spécifiques ne sont pas pris en compte pour l’attribution du véhicule de location.

Les frais de carburant et de péage restent à votre charge.

Enfin, il est 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.

À L’ÉTRANGER

Si, à la suite d’une Panne, d’un Accident, d’un Vol ou d’une Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, d’une Crevaision, d’une Erreur de carburant, de la Perte, du bris ou du vol des clés du Véhicule, la durée des réparations prévue par le garagiste excède 5 jours, nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des autres Bénéficiaires :

- soit jusqu’à votre Domicile par train 1^{re} classe ou par avion classe économique,
- soit jusqu’à votre lieu de destination de voyage prévu, sur justificatif de réservation d’hôtel ou de location d’hébergement à destination, par train 1^{re} classe, par avion classe économique ou véhicule de location de catégorie au plus équivalente à celle du Véhicule immobilisé, pendant 48 heures maximum.

B.1.1.5. RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE

Si la durée des réparations prévue par le garagiste excède 24 heures en France ou 5 jours à l’Étranger ou si votre Véhicule a été retrouvé après avoir été déclaré volé, nous organisons et prenons en charge votre transport en taxi (jusqu’à 50 km), en train 1^{re} classe ou avion classe économique pour aller rechercher votre Véhicule.

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

Cette prestation n’est pas cumulable avec la prestation « RAPATRIEMENT DU VÉHICULE ».

B.1.1.6. TRANSPORT LIAISON

En cas de Panne, d’Accident, de Vol ou de Tentative de Vol, de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées, de Crevaision, d’erreur de carburant, de Perte, du bris ou de vol des clés du Véhicule, nous participons **jusqu’à concurrence du montant indiqué aux Tableaux des Montants de Garanties**, aux frais de taxi engendrés par le transport des Bénéficiaires vers la gare, l’aéroport, l’hôtel ou l’agence de location de véhicule.

B.1.1.7. RAPATRIEMENT DU VÉHICULE (DEPUIS L’ÉTRANGER UNIQUEMENT)

À l’Étranger durant votre voyage, si votre Véhicule n’est pas en état de rouler, à la suite d’une Panne, d’un Accident, d’un Vol ou d’une Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, d’une Crevaision, d’une Erreur de carburant, et si la durée des réparations prévue par le garagiste excède 5 jours, nous organisons et prenons en charge le transport du Véhicule depuis le garage où il est immobilisé jusqu’à un garage désigné

par vous, proche de votre Domicile. Lorsque le dépôt du Véhicule dans le garage désigné s'avère impossible, 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 du Véhicule avant la Panne, l'Accident, le Vol ou la Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, la Crevaision, l'Erreur de carburant, la Perte, le bris ou le vol des clés du Véhicule.

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, assorti d'une liste des objets transportés dans le Véhicule 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 organiser le rapatriement de votre Véhicule dans les meilleurs délais mais nous ne pouvons être tenus responsables des retards qui ne nous seraient pas imputables.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE », et « ABANDON DU VÉHICULE ».

B.1.1.8. ABANDON DU VÉHICULE (À L'ÉTRANGER UNIQUEMENT)

À l'Étranger, si la valeur Argus avant la Panne, l'Accident, le Vol ou la Tentative de vol, la Crevaision, l'Erreur de carburant, ayant causé l'immobilisation du Véhicule, est inférieure au montant des réparations ou au coût du transport, nous pouvons organiser, l'abandon de votre Véhicule sur place. Dans ce cas, les frais d'abandon sont à votre charge.

Cette prestation est fournie à votre demande exclusive.

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.

Dans tous les cas, les éventuels frais de gardiennage sont à votre charge.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « RAPATRIEMENT DU VÉHICULE » et « RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE ».

B.1.1.9. ENVOI DE PIÈCES DÉTACHÉES

En France ou à l'Étranger, votre Véhicule est immobilisé lors d'un déplacement à la suite d'une Panne, d'un Accident, d'un Vol ou d'une Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, d'une Crevaision, d'une Erreur de carburant ou de Perte, du bris ou vol des clés du Véhicule.

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 aurez préalablement communiqué les références exactes, par les moyens les plus rapides.

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.

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.

B.1.1.10. AIDE AU CONSTAT (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 8 h 00 à 19 h 30, 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.

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.

B.1.1.11. STAGE DE SENSIBILISATION (FRANCE MÉTROPOLITAINE UNIQUEMENT)

Vous avez commis une infraction à la législation routière passible d'un retrait de point(s) et ne constituant pas un délit au regard du Code la Route.

Nous organisons et prenons en charge les frais d'un Stage de sensibilisation à la Sécurité routière **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** dès lors que l'infraction, passible d'un retrait de point, a été commise postérieurement à la date de prise d'effet de votre contrat.

Vous pouvez bénéficier de cette prestation :

- si, à la date de la demande, votre permis de conduire a un nombre de points supérieur ou égal à 1,
 - si, à la date de la demande, votre permis de conduire a un nombre de points inférieur ou égal à 8 points sur un maximum de 12 points pour un conducteur confirmé, ou inférieur ou égal à 4 points sur un maximum de 6 points, pour un conducteur détenteur d'un permis probatoire,
 - si vous n'avez pas suivi de stage analogue pris en charge par nos services depuis au moins 2 ans,
 - si vous n'avez pas suivi de stage analogue durant les 12 derniers mois.
- Nous pourrions vous demander la communication des justificatifs suivants attestant de la perte de points :
- copie du procès-verbal constatant l'infraction susceptible d'entraîner pour vous une perte de points,

- la copie de la notification de la perte de points portant la référence 48M et sur laquelle vous aurez noirci les informations relatives au nombre de points perdus et au nombre de points restant.

Nous nous engageons à vous trouver un stage dans un délai maximal de 3 mois à compter de votre demande, et ce dans un centre agréé se situant dans un rayon maximal de 150 km autour de votre Domicile.

En cas d'annulation de votre fait dans les 10 jours précédant la formation ou en cas de non présentation au stage, vous devrez justifier d'un cas de force majeure. À défaut, vous perdrez tout droit à la prestation « STAGE DE SENSIBILISATION (FRANCE MÉTROPOLITAINE UNIQUEMENT) » pour une durée d'un an.

B.1.1.12. INFORMATIONS ROUTE * (TOUS LES JOURS DE 8 H 00 À 19 H 30, SAUF DIMANCHES ET JOURS FÉRIÉS) (FRANCE UNIQUEMENT)

Avant un départ en vacances, nous pouvons à votre demande vous communiquer des informations relatives à la météo, au trafic routier (France uniquement), à la Sécurité routière, ainsi qu'à l'équipement pneumatique nécessaire, pour effectuer dans les meilleures conditions, votre trajet vers le lieu de séjour où vous vous rendez.

Nous nous efforçons de vous apporter une réponse immédiate. Cependant, si une question nécessite des recherches spécifiques, nous les effectuons et vous rappelons dans les meilleurs délais.

* Cette prestation est aussi accessible pour le trajet retour.

Cette prestation étant liée aux informations fournies par des administrations nous ne pouvons être tenus pour responsables des mouvements de grèves pouvant s'y produire et ayant pour conséquence le défaut ou le retard de délivrance de l'information.

B.1.1.13. DIAGNOSTIC MÉCANIQUE (FRANCE UNIQUEMENT)

B.1.1.13.1. Analyse de devis de réparation automobile ou de contrôle technique automobile

Vous souhaitez l'avis d'un professionnel indépendant sur un devis de réparation automobile ou sur un procès-verbal de contrôle technique périodique. Dans les 48 heures suivant la réception par fax du devis ou du procès-verbal de contrôle technique par nos services, l'un de nos techniciens automobiles vous appellera pour :

- un devis de réparation automobile : vous donner un avis sur le chiffrage, en référence aux prix moyens pratiqués sur le marché et aux barèmes constructeurs,
- un procès verbal de contrôle technique : vous détailler et vous en expliquer les éléments constitutifs.

Dans tous les cas, il vous appartient de contracter directement le garagiste réparateur de votre choix.

De même, le coût des réparations, les honoraires de l'expert et tout autre frais restent à votre charge.

B.1.1.13.2. Télédéagnostic en cas de panne

Vous constatez ou craignez une anomalie de fonctionnement sur votre Véhicule. À partir des informations communiquées, nos techniciens automobiles font leur possible, selon le cas, en fonction de leur pré-diagnostic, pour :

- vous apporter une information utile,
- vous guider dans les premières actions à mener,
- vous mettre en relation avec un dépanneur.

Dans ce dernier cas, l'intervention du dépanneur ou du remorqueur sera réalisée dans les conditions de la prestation « DÉPANNAGE OU REMORQUAGE » décrite au chapitre 2.B.1.1.1. Le coût des réparations effectuées par le garage reste à votre charge.

En aucun cas, cette prestation ne constitue un service de réparations par téléphone.

B.1.2. VÉHICULE DE REMPLACEMENT (FRANCE UNIQUEMENT)

Les prestations décrites ci-après peuvent être mises en œuvre uniquement si l'une des 2 formules de cette option a été souscrite et mentionnée comme telle au Tableau des Montants de Garanties et aux Dispositions Particulières.

L'option véhicule de remplacement se décline sous 2 formules :

- la formule « Essentielle »,
- la formule « Confort Plus ».

La différence entre les 2 formules se situe uniquement dans la différence de durée de mise à disposition d'un véhicule de remplacement automobile (durée identique pour la moto de remplacement dans les 2 formules).

B.1.2.1. ÉTENDUE DE LA PRESTATION EN FONCTION DU TYPE DE VÉHICULE

B.1.2.1.1. Si votre Véhicule est une motocyclette d'une cylindrée de plus de 50cc ou de plus de 4 kW

En cas de Panne, d'Accident, de Vol ou Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, de Crevaision, d'Erreur de carburant, de la Perte, du bris ou du vol des clés du Véhicule, survenu en France, et si votre motocyclette n'est pas réparable dans la journée, nous mettons à votre disposition une motocyclette de remplacement pendant 5 jours maximum.

La catégorie de la motocyclette de remplacement fournie est fonction de la catégorie de votre motocyclette immobilisée :

- pour une motocyclette légère (d'une cylindrée ≤125cc ou d'une puissance ≤11kW), nous mettons à votre disposition une motocyclette de remplacement légère,
- pour une motocyclette (d'une cylindrée >125cc ou d'une puissance >11kW), nous mettons à votre disposition une motocyclette de remplacement au plus équivalente ou, à défaut, de catégorie inférieure.

La motocyclette de remplacement fournie ne sera en aucun cas une motocyclette aménagée (side-car, top case, etc.) ou tenant compte de caractères spécifiques (3 roues, enduro, sportive, etc.).

Si les disponibilités locales ne nous permettent pas la mise à disposition d'une motocyclette de remplacement et que vous possédez le permis de conduire B, nous mettons à votre disposition un véhicule de remplacement de catégorie économique (3 portes) ou citadine (5 portes) pendant 5 jours maximum.

Le véhicule de remplacement fourni ne sera en aucun cas un véhicule aménagé (barre d'attelage, coffre de toit, etc.) ou tenant compte de caractères spécifiques (4x4, cabriolet, etc.).

La mise à disposition de la motocyclette ou du véhicule de remplacement se fait dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des

conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur, la détention du permis de conduire ou de l'attestation de suivi de formation à la conduite de motocyclette légère.

La motocyclette ou le véhicule de remplacement devra impérativement être restitué dans l'agence de départ.

Nous ne prenons pas en charge les frais d'abandon.

La mise à disposition de la motocyclette ou du véhicule de location est liée à la durée d'immobilisation de votre motocyclette, déterminée par le réparateur. Elle s'achève à la fin des travaux et ne peut excéder en aucun cas 5 jours.

B.1.2.1.2. Si votre Véhicule est un quadricycle lourd ou léger
Vous ne pouvez pas bénéficier de la prestation « VÉHICULE DE REMPLACEMENT ».

B.1.2.1.3. Si votre Véhicule est une automobile
En cas de Panne, d'Accident, de Vol ou Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, de Crevaision, d'Erreur de carburant, de la Perte, du bris ou du vol des clés du Véhicule, survenu en France, et si votre Véhicule n'est pas réparable dans la journée, nous organisons la mise à disposition d'un véhicule de **catégorie équivalente** (ou utilitaire équivalent) à défaut, de catégorie inférieure à celle du Véhicule immobilisé.

La mise à disposition du véhicule de remplacement est liée à la durée d'Immobilisation du Véhicule déterminée par le réparateur. Elle s'achève à la fin des travaux et ne peut excéder en aucun cas les durées mentionnées ci-dessous :

Modalités et durée de mise à disposition du véhicule de remplacement dans le cadre de la formule « Essentielle » :

- en cas de Panne, de Crevaision, d'Erreur de carburant, de la Perte, du bris ou du vol des clés du Véhicule, de Tentative de vol ou d'Accident : 5 jours maximum,
- en cas de Vol : 20 jours maximum.

Modalités et durée de mise à disposition du véhicule de remplacement dans le cadre de la formule « Confort plus » :

- en cas de Panne, de Crevaision, d'Erreur de carburant, de la Perte, du bris ou du vol des clés du Véhicule : 7 jours maximum,
- en cas d'Accident ou de Tentative de vol : 15 jours maximum,
- en cas de Vol : 30 jours maximum.

Le véhicule de remplacement devra impérativement être restitué dans l'agence de départ. L'organisation de la mise à disposition du véhicule de remplacement se fait dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.

B.1.2.2. CONDITIONS D'APPLICATION

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires suivantes liés à la location du véhicule, lorsqu'elles sont proposées par l'agence de location et que vous les avez souscrites, à savoir : « 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 (4 roues motrices, turbo, etc.), équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant, etc.) ou aménagements spécifiques ne sont pas pris en compte pour l'attribution du véhicule de remplacement.

Ainsi le véhicule de remplacement fourni ne sera en aucun cas un véhicule aménagé (barre d'attelage, coffre de toit, etc.) ou tenant compte de caractères spécifiques (4x4, cabriolet, etc.).

Nous ne prenons pas en charge les frais d'abandon.

Les frais de carburant et de péage restent à votre charge.

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.

B.2. CE QUE NOUS EXCLUONS

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 aviez prévu d'engager ne seront à notre charge (frais de carburant, frais de recharge en énergie, péage, restaurant, taxi, hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'Immobilisation, coût des pièces détachées, etc.).

Outre les exclusions générales figurant au chapitre 3.E., 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 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 et leurs conséquences,
- la réparation du Véhicule et les frais y afférent,
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment),
- les frais non justifiés par des documents originaux,

- les frais engagés sans notre accord ou non expressément prévus par le présent contrat,
- les frais de gardiennage et de parking du Véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de recharge en énergie,
- les frais de franchise en cas de location de véhicule,
- les frais de douane,
- les frais de restaurant,
- les conséquences des 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 campagnes de rappel du constructeur,
- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie du présent contrat ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'Étranger,
- les immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement du Véhicule, hors Panne de carburant ou Erreur de carburant,
- les déclenchements intempestifs d'alarme,
- les chargements du Véhicule et des attelages,
- toute demande découlant d'une mise en fourrière liée à un autre motif que le mauvais stationnement,
- toute demande découlant d'une faute inexcusable ou intentionnelle, d'un acte de conduite dangereuse, notamment conduite en état d'ivresse/sous stupéfiants, délit de très grande vitesse. Dans le cas où le caractère intentionnel serait établi en cours ou après notre intervention, le remboursement des frais engagés pourrait vous être demandé,
- toute demande découlant d'un refus de se soumettre aux vérifications destinées à dépister ou établir une preuve de cet état,
- toute demande découlant d'un délit de fuite ou d'un refus d'obtempérer,
- toute demande découlant de la conduite sans titre ou de refus de restituer le permis à la suite d'une décision de retrait.

C. ASSISTANCE AUX PERSONNES

C.1. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS

C.1.1. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE LORS D'UN DÉPLACEMENT
En cas de Maladie ou de Blessure survenant lors d'un déplacement avec le Véhicule, que les Blessures soient consécutives ou non à un accident survenu à bord du Véhicule, vous avez accès, dans les conditions prévues ci-après, aux prestations suivantes :

C.1.1.1. TRANSPORT/RAPATRIEMENT

Si au cours d'un déplacement en France ou à l'Étranger, vous êtes malade ou blessé(e), nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui vous a reçu à la suite de la Maladie ou de la Blessure.

Les informations recueillies, auprès du médecin local et éventuellement du 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, par ambulance, par train (place assise 1^{re} classe, couchette 1^{re} classe ou wagon-lit), par avion de ligne ou par 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 œuvre appartient en dernier ressort à nos médecins et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où vous refuseriez 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.

C.1.1.2. RETOUR D'UN/DES ACCOMPAGNANT(S) BÉNÉFICIAIRE(S)

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport d'une personne Bénéficiaire qui se déplaçait 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 personne Bénéficiaire, par train 1^{re} classe ou avion classe économique ainsi que les frais de taxi, au départ, pour qu'elle puisse se rendre à la gare/aéroport et à l'arrivée de la gare/aéroport à son domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « PRÉSENCE HOSPITALISATION ».

C.1.1.3. PRÉSENCE HOSPITALISATION

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 5 jours, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour depuis votre pays de Domicile par train 1^{re} classe ou par avion 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 la personne (chambre et petit-déjeuner), **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties. Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « RETOUR D'UN/DES ACCOMPAGNANT(S) BÉNÉFICIAIRE(S) ».**

C.1.1.4. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT (FRANCE UNIQUEMENT)

Vous êtes Malade ou Blessé(e) au cours de votre déplacement si votre état de santé ne vous permet plus de conduire votre Véhicule et qu'aucun des passagers ne peut vous remplacer, nous mettons à disposition :

- soit un chauffeur pour ramener 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 1^{re} classe ou d'avion en classe économique, depuis la France, afin de vous permettre soit de récupérer votre Véhicule ultérieurement, soit qu'une personne désignée par vous puisse ramener le Véhicule.

Les frais de route (carburant, péages éventuels, passages bateau, frais d'hôtel et de restaurant des éventuels Bénéficiaires) 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 1^{re} classe ou d'avion classe économique pour vous permettre d'aller rechercher le Véhicule dans la mesure où vous ne faites pas l'objet d'une suspension ou d'un retrait de permis de conduire.

C.1.1.5. SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

En cas de traumatisme psychologique consécutif à une Blessure, à un décès, à une Hospitalisation, lié à un accident de la route, nous mettons à votre disposition, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an, un service Écoute et Accueil Psychologique vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

L'(les) entretien(s) téléphonique(s), mené(s) par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, vous permettra (permettront) de vous confier et de clarifier la situation à laquelle vous êtes confronté(e) 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.

Il est précisé que ces entretiens téléphoniques ne se déroulent qu'en langue française et que le coût des communications téléphoniques reste à votre charge.

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 3 noms de praticiens que nous vous aurons communiqués.

Nous assurons l'organisation de ce rendez-vous après vous avoir proposé le choix entre plusieurs praticiens proches de votre Domicile, situé en France.

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

Il est précisé que ces rendez-vous ne peuvent avoir lieu qu'en France pendant la période de validité du contrat.

C.1.1.6. REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX (ÉTRANGER UNIQUEMENT)

Pour bénéficier de ces remboursements, vous devez relever obligatoirement d'un régime primaire d'Assurance Maladie ou de tout organisme de prévoyance, effectuer, au retour dans votre pays de Domicile ou sur place, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés et nous communiquer les pièces justificatives mentionnées ci-après.

Avant de partir en déplacement à l'Étranger, si vous êtes domicilié(e) en France, 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 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.

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'Étranger à la suite d'une Maladie ou d'une Blessure survenue à l'Étranger :

- 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'Étranger,
- frais d'hospitalisation quand vous êtes jugé(e) 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 **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

MONTANT ET MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE :

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'Étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance **jusqu'à concurrence des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties**, pour la durée du contrat.

Une Franchise dont le montant est indiqué au Tableau des Montants de Garanties est appliquée dans tous les cas par Bénéficiaire et pour la durée du contrat.

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour à votre Domicile ou sur place, 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.

À défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

Dans l'hypothèse où la Sécurité sociale et/ou les organismes auxquels vous cotisez ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, nous vous rembourserons **jusqu'à concurrence des montants maximum indiqués au Tableau des Montants de Garanties**, pour la durée du contrat, sous réserve que vous nous communiquiez préalablement les factures originales de frais médicaux et l'attestation de non prise en charge émanant de la Sécurité sociale, la mutuelle et tout autre organisme de prévoyance.

C.1.1.7. AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (ÉTRANGER UNIQUEMENT)

En cas de Blessure ou de Maladie, survenue à l'Étranger au cours d'un déplacement et tant que le Bénéficiaire se trouve hospitalisé, nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties. 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 dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place.

Cette prestation ne sera mise en œuvre qu'à la condition que vous (ou l'un des membres de votre famille majeur) et/ou le Souscripteur nous ayez retourné signé le formulaire de « reconnaissance des sommes dues » que nous vous aurons préalablement adressé. Ce formulaire doit être accompagné soit d'un justificatif de votre couverture en frais de santé (copie de votre carte d'assurance ou attestation d'assurance), soit d'une garantie bancaire.

Dans tous les cas, le montant de la prise en charge par l'assurance frais de santé ou de la caution bancaire doit être au moins égal au montant maximum de l'avance consentie. Aux termes du formulaire de reconnaissance des sommes dues, vous et le Souscripteur vous engagez solidairement à nous rembourser les sommes avancées.

À défaut de réception de ce document, aucune avance ne sera consentie.

Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture. En cas de non paiement de votre part à cette date, le Souscripteur, lorsqu'il s'agit d'une personne morale, s'engage à nous rembourser cette avance dans le délai maximum de 30 jours à compter de notre demande, à charge pour ce dernier d'en récupérer le montant, s'il le souhaite, auprès de vous.

Pour être vous-même éventuellement remboursé(e), vous devrez 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.

C.1.2. ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS LORS D'UN DÉPLACEMENT

C.1.2.1. TRANSPORT DE CORPS ET FRAIS DE CERCUEIL EN CAS DE DÉCÈS D'UN BÉNÉFICIAIRE

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. De plus, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, et sur présentation de la facture originale.

Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation, crémation, concession) restent à la charge de la famille. L'organisation des obsèques incombe aux membres de la famille.

C.1.2.2. RETOUR D'UN ACCOMPAGNANT EN CAS DE DÉCÈS D'UN BÉNÉFICIAIRE

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train 1^{re} classe ou avion classe économique, d'une personne Bénéficiaire qui voyageait avec le défunt afin qu'elle puisse assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son retour dans son pays de Domicile ne peuvent être utilisés.

C.1.2.3. RECONNAISSANCE DE CORPS ET FORMALITÉS DÉCÈS

Si le Bénéficiaire décède alors qu'il se trouvait seul sur place, et si la présence d'un membre de sa famille ou d'un proche est nécessaire pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, sur le lieu de son déplacement, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller-retour en train 1^{re} classe ou avion classe économique de cette personne depuis le pays de Domicile du Bénéficiaire défunt, jusqu'au lieu du décès ainsi que ses frais d'hébergement, **dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

C.1.2.4. COLLABORATEUR DE REMPLACEMENT EN CAS DE DÉCÈS

Un Bénéficiaire en déplacement décède, nous organisons et prenons en charge le voyage aller par train 1^{re} classe ou avion classe économique, depuis le pays de Domicile, d'une personne désignée par un responsable de la personne morale Souscriptrice, pour le remplacer sur le lieu de son déplacement. Le voyage du collaborateur de remplacement doit être effectué dans les 2 mois qui suivent la date du « TRANSPORT DE CORPS ».

C.1.3. ASSISTANCE VOYAGE

C.1.3.1. INFORMATIONS SANTÉ

Ce service est conçu pour vous écouter, orienter et informer. En cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les secours prévus localement. Sur simple appel téléphonique 24 h/24, 7 j/7, nous nous efforçons de rechercher les renseignements à caractère documentaire destinés à vous orienter dans le domaine de la santé.

Si une réponse ne peut vous être apportée immédiatement, nous effectuons les recherches nécessaires et vous rappelons dans les meilleurs délais.

Les informations sont données dans le respect de la déontologie médicale.

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation ou une prescription médicale téléphonique personnalisée, de favoriser une automédication ou de remettre en cause les choix thérapeutiques de praticiens. Si telle était votre demande, nous vous conseillerions de consulter un médecin local ou votre médecin traitant.

Nous apportons aux questions que vous nous posez une réponse objective à partir d'éléments officiels et ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation que vous pourrez en faire ni de ses conséquences éventuelles.

C.1.3.2. ENVOI DE MÉDICAMENTS À L'ÉTRANGER

Vous êtes en déplacement à l'étranger 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 des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas, organisons une visite médicale avec un médecin local qui pourra vous les 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 la 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 remise et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville. Nous prenons en charge les frais d'expédition et vous refacturons 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.

C.1.3.3. AVANCE DE CAUTION PÉNALE

Vous êtes en déplacement à l'étranger et vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation et ce à l'exclusion de toute autre cause. Nous faisons l'avance de la caution pénale **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**. Vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que la caution pénale vous aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai. En cas de défaut de comparution devant le tribunal, la restitution de l'avance de la caution pénale que vous n'aurez pas pu récupérer du fait de votre non présentation devient immédiatement exigible.

C.1.3.4. PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES D'AVOCAT

Vous êtes en déplacement à l'étranger et vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation et ce à l'exclusion de toute autre cause, nous prenons en charge les frais d'avocat que vous avez été amené(e), de ce fait, à engager sur place **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées en France, par suite d'un Accident de la route survenu à l'étranger.

C.2. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

Outre les exclusions générales figurant au chapitre 3.E., sont exclus :

- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants diffusés de façon intentionnelle ou accidentelle, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
- les conséquences d'actes intentionnels de votre part ou les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,
- les états de santé et/ou 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 frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'étranger,
- les conséquences des 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 voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre 2.C.1.1.2. « 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, leurs conséquences et les frais en découlant,

- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, ses conséquences, et les frais en découlant,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les cures thermales, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays de Domicile,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les 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, leurs conséquences et les frais s'y rapportant,
- les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences et les frais en découlant,
- les séjours dans une maison de repos, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, leurs conséquences et les frais en découlant,
- 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, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation des recherches et secours des personnes, 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,
- les frais de restaurant,
- les frais de douane.

3 CADRE DU CONTRAT

Le présent contrat est soumis à la loi française.

A. PRISE D'EFFET ET DURÉE

Le contrat Modulo Flotte prend effet à la date portée sur la Fiche récapitulative de Souscription des Dispositions Particulières, laquelle ne peut être antérieure à la date de souscription.

Sauf convention contraire mentionnée aux Dispositions Particulières, le contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de la date d'effet portée aux Dispositions Particulières. À son expiration, il est tacitement reconduit d'année en année, sauf dénonciation par l'Assisteur ou par le Souscripteur dans les conditions prévues aux Dispositions Particulières.

B. CESSATION DES GARANTIES

Vos garanties cessent :

- le jour où vous cessez de faire partie des Bénéficiaires dans la mesure où vous ne remplissez plus les conditions d'adhésion (cf. définition des Bénéficiaires),
- en cas de non paiement des cotisations par le Souscripteur,
- à la date de résiliation du contrat conclu entre le Souscripteur et nous.

Dès lors que le contrat entre EUROP ASSISTANCE et le Souscripteur se trouve résilié ou suspendu, il ne peut être maintenu dans ses effets pour les Bénéficiaires.

C. QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ?

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

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans 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,
- recommandations de l'OMS ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel 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,
- délais et/ou 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(e),
- 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,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

D. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.).

De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « TRANSPORT/RAPATRIEMENT ») au regard de la santé du Bénéficiaire ou de l'enfant à naître.

E. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ?

Les exclusions générales du contrat sont les exclusions communes à l'ensemble des prestations d'assistance décrites aux présentes Dispositions Générales.

Sont exclus :

- les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires,
- la participation volontaire d'un Bénéficiaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la loi N 82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles,
- les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.

F. SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre de nos prestations d'assistance, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du Sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des Assurances.

Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagés en exécution du présent contrat.

G. QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?

Article L 114-1 du Code des assurances :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1 - En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance,

2 - En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Article L 114-2 du Code des assurances :

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Article L 114-3 du Code des assurances :

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont définies aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

H. RÉCLAMATIONS - LITIGES

En cas de réclamation ou de litige, vous pourrez vous adresser à :

EUROP ASSISTANCE - Service Remontées Clients

1 promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex

Si le délai de traitement doit excéder les 10 jours ouvrés, une lettre d'attente vous sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si vous avez souscrit votre contrat par le biais d'un intermédiaire et que votre demande relève de son devoir de conseil et d'information ou concerne les conditions de commercialisation de votre contrat, votre réclamation doit être exclusivement adressée à cet intermédiaire.

Si le litige persiste après examen de votre demande par notre Service Remontées Clients, vous pourrez saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

**La Médiation de l'Assurance - TSA 50110
75441 Paris Cedex 09**

<http://www.mediation-assurance.org/>

Vous restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

I. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - A.C.P.R. - 61, rue Taitbout - 75436 Paris cedex 09.

J. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE, 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. À défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE FRANCE sera dans l'impossibilité de fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires, sous-traitants ou partenaires du Groupe EUROP ASSISTANCE à l'origine de la présente garantie.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques. Vous êtes également informé que vos données personnelles peuvent faire l'objet de traitements dans le cadre du dispositif de lutte contre la fraude à l'assurance, ce qui peut entraîner une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Par ailleurs, en vue de satisfaire à ses obligations légales et réglementaires, EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Vous disposez, en justifiant de votre identité, d'un droit d'accès, de modification, de

rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à :

**Europ Assistance France
Service Remontées Clients**

1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex

EUROP ASSISTANCE FRANCE vous informe, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle préexistante, vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet :

**SOCIÉTÉ OPOSETEL
Service Bloctel**

**6, rue Nicolas Siret - 10000 TROYES
www.bloctel.gouv.fr**

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations vous concernant est réalisé en dehors de l'Union Européenne, EUROP ASSISTANCE FRANCE prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, vous êtes informé que les conversations téléphoniques que vous échangerez avec EUROP ASSISTANCE FRANCE 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 2 mois à compter de leur enregistrement. Vous pourrez vous y opposer en manifestant votre refus auprès de votre interlocuteur.

LISTE DES PAYS

Les prestations des présentes Dispositions Générales s'appliquent dans les pays de la carte verte :

Albanie (AL)	Maroc (MA)
Allemagne (DE)	Moldavie (MD)
Autriche (AT)	Monténégro (ME)
Belgique (BE)	Norvège (NO)
Biélorussie (BY)	Pays-Bas (NL)
Bosnie-Herzégovine (BA)	Pologne (PL)
Bulgarie (BG)	Portugal continental y compris Madère (PT)
Chypre (CY)	Principauté de Monaco (MC)
Croatie (HR)	Principauté d'Andorre (AD)
Danemark (à l'exclusion du Groenland) (DK)	République Islamique d'Iran (IR)
Espagne continentale y compris Baléares (ES)	République Tchèque (CZ)
Estonie (EE)	Roumanie (RO)
Finlande (FI)	Royaume-Uni (GB)
France métropolitaine (FR)	Russie (partie européenne, jusqu'aux Monts Oural compris) (RU)
F.Y.R.O.M. (MK)	Saint-Marin (SM)
Grand Duché de Luxembourg (LU)	Serbie (RS)
Grèce (GR)	Slovaquie (SK)
Hongrie (HU)	Slovénie (SI)
Ile De Malte (MT)	Suède (SE)
Irlande (IE)	Suisse (CH)
Islande (IS)	Tunisie (TN)
Israël (IL)	Turquie (TR)
Italie (IT)	Ukraine (UA)
Liechtenstein (LI)	
Lituanie (LT)	
Lettonie (LV)	

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

Le présent contrat garantit le souscripteur et/ou les personnes assurées pour le risque définis aux Dispositions Générales dans les limites des montants précisés au tableau des Montants de Garanties ci-après :

PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX VÉHICULES	Montant max. TTC/personne
• ASSISTANCE AU(X) VÉHICULE(S) ET AUX PASSAGERS <i>Avant le départ</i> - Informations route Assistance en cas de Panne, Accident, Vol ou Tentative de vol, Crevaison, Panne de carburant ou Erreur de carburant, Panne d'énergie, Perte, bris ou vol des clés du Véhicule - Dépannage ou remorquage - Remorquage en cas de panne d'énergie - Attente des réparations	Frais réels Frais réels Hôtel : 80 €/personne/nuit (max. 5 nuits) Billet, taxi ou location de voiture (48 h)
- Acheminement : poursuite du voyage ou retour au domicile - Récupération du véhicule	Billet aller + frais de taxi ou chauffeur Frais de taxi 80 €/sinistre Frais de transport à la hauteur de la valeur Argus Organisation Frais d'envoi
- Transport liaison - Rapatriement du véhicule depuis l'étranger	Frais de stage (une fois tous les 2 ans)
- Abandon du véhicule (étranger) - Envoi de pièces détachées - Aide au constat - Stage de sensibilisation	
- Diagnostic mécanique • Analyse de devis de réparation en cas de panne • Analyse de contrôle technique • Télédagnostic en cas de panne	

PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX VÉHICULES	Montant max. TTC/personne
LE VÉHICULE DE REMPLACEMENT	Montant max. TTC/personne
• Formule Essentielle - Motocyclette de remplacement Si Panne, Accident, Vol ou Tentative de vol, Crevaisson, Erreur de carburant, Perte, bris ou vol des clés du Véhicule - Véhicule de remplacement Si Panne, Crevaisson, Erreur de carburant, Perte, bris ou vol des clés du Véhicule Si Accident, Tentative de vol Si Vol	5 jours 5 jours 5 jours 20 jours
• Formule Confort Plus - Motocyclette de remplacement Si Panne, Accident, Vol ou Tentative de vol, Crevaisson, Erreur de carburant, Perte, bris ou vol des clés du Véhicule - Véhicule de remplacement Si Panne, Crevaisson, Erreur de carburant, Perte, bris ou vol des clés du Véhicule Si Accident, Tentative de vol Si Vol	5 jours 7 jours 15 jours 30 jours
PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX PERSONNES	Montant max. TTC/personne
• ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE - Transport/rapatriement - Retour des accompagnants assurés - Présence hospitalisation - Chauffeur de remplacement (uniquement en France) - Soutien psychologique	Frais réels Billet retour + frais de taxi Billet AR + 80 €/nuît (max. 5 nuits) Billet ou chauffeur 3 entretiens téléphoniques
• FRAIS MÉDICAUX - Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger - Urgence dentaire <i>Franchise des frais médicaux par personne et par événement</i> - Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger	15 000 € 160 € 30 € 15 000 €
• ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS - Transport de corps - Frais de cercueil ou d'urne - Retour d'un accompagnant assuré - Reconnaissance de corps et formalités décès - Collaborateur de remplacement	Frais réels 2 000 € Billet retour Billet AR et 300 €/nuît (max. 5 nuits) Billet aller
• ASSISTANCE VOYAGE - Avance de la caution pénale à l'étranger - Prise en charge des honoraires d'avocat à l'étranger - Envoi de médicaments - Informations santé	15 000 € 3 000 € Frais d'envoi