

## SOMMAIRE

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ET DES GARANTIES D'ASSURANCE

#### 1. GÉNÉRALITÉS

#### 2. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS ET GARANTIES

##### A. PRESTATIONS D'ASSISTANCE

###### A.1. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS

###### A.2. CE QUE NOUS EXCLUONS

###### A.3. ASSISTANCE AU(X) VÉHICULE(S) ET AUX PASSAGERS ASSURÉS (PRESTATIONS EN OPTION)

###### A.4. ASSISTANCE À DOMICILE (PRESTATIONS EN OPTION)

##### B. GARANTIES D'ASSURANCE (GARANTIES EN OPTION)

###### B.1. BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

###### B.2. INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE

###### B.3. RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER

###### B.4. DÉFENSE JURIDIQUE ET RECOURS

###### B.5. FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

###### B.6. RETARD D'AVION

###### B.7. RETOUR IMPOSSIBLE

#### 3. CADRE DU CONTRAT

#### 4. ACCÈS À « 123CLASSEZ » ABONNEMENT CLASSIC

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES DE LA GARANTIE PRÉVENTION DES RISQUES

#### 1. GÉNÉRALITÉS

#### 2. ÉTENDUE DES GARANTIES LORSQUE VOUS ÊTES EN MISSION

##### A. INFORMATIONS ET PRÉVENTION DES RISQUES

###### A.1. MISE À DISPOSITION D'UN SITE INTERNET D'INFORMATIONS SANTÉ ET SÉCURITÉ

###### A.2. BASE DE SUIVI DES VOYAGEURS

##### B. GESTION DES RISQUES

###### B.1. ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE H24

###### B.2. PRÉPARATION DE DISPOSITIFS SUR PLACE

###### B.3. INTERVENTION ET GESTION DE CRISE

#### 3. CONDITIONS GÉNÉRALES D'APPLICATION

#### 4. VIE DU CONTRAT

#### LISTE DES PAYS

#### TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES

## QUELQUES CONSEILS...

### AVANT DE PARTIR À L'ÉTRANGER

- Vérifiez que votre contrat vous couvre pour le pays concerné et pour la durée de votre voyage. Dans le cas contraire, vous avez la possibilité de souscrire un contrat **Évasio grand voyage** pour des séjours de loisirs de plus de 90 jours consécutifs à l'Étranger.
- Pensez à vous munir de formulaires adaptés à la durée et à la nature de votre voyage 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.).
- 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.
- 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 si l'option « ASSISTANCE AU(X) VÉHICULE(S) ET AUX PASSAGERS ASSURÉS » a été souscrite.

### 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 3.A. « MODALITÉS DE SOUSCRIPTION DES GARANTIES » et le chapitre 3.I. « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? ».

- Pour les contrats « Famille », sont considérés comme Assurés, outre le Souscripteur et son conjoint, leurs enfants âgés de moins de 25 ans, ainsi que les ascendants ou les enfants de plus de 25 ans handicapés lorsqu'ils vivent sous le même toit que le Souscripteur, à charge fiscalement et mentionnés aux Dispositions Particulières. Les enfants âgés de 25 ans et plus, et/ou ne vivant pas sous le même toit que leurs parents doivent souscrire individuellement leur contrat d'Assurance Voyage.

Votre contrat **Pass intégral** se compose des 2 éléments suivants :

- les présentes Dispositions Générales : elles vous indiquent le contenu, les conditions et modalités d'application des prestations d'assistance et des garanties d'assurance ainsi que les exclusions y afférentes,
- les Dispositions Particulières : elles retracent les éléments personnels de votre contrat, vos déclarations et les garanties souscrites.

Les options dénommées « ASSISTANCE AU(X) VÉHICULE(S) ET AUX PASSAGERS ASSURÉS » (chapitre 2.A.3.), « ASSISTANCE À DOMICILE » (chapitre 2.A.4.) et « GARANTIES D'ASSURANCE » (chapitre 2.B.) ne peuvent être souscrites qu'en complément des prestations décrites au chapitre 2.A. « PRESTATIONS D'ASSISTANCE ».

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

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ET DES GARANTIES D'ASSURANCE

#### 1. GÉNÉRALITÉS

##### A. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Dispositions Générales du contrat d'assurance et d'assistance **Pass intégral** conclu entre EUROPE ASSISTANCE, Entrepris régie par le Code des Assurances, et le Souscripteur, ont pour objet de préciser les droits et les obligations réciproques d'EUROPE ASSISTANCE, du Souscripteur et des Assurés définis ci-dessous et désignés aux Dispositions Particulières.

##### B. DÉFINITIONS

###### B.1. DÉFINITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ET GARANTIES D'ASSURANCE

Au sens du présent contrat, on entend par :

###### • Accident (de la personne)

Un événement soudain et fortuit atteignant l'Assuré, non intentionnel de la part de ce dernier, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

## • Assuré (Vous)

Sont considérés comme Assurés :

- dans le cadre d'un contrat **Pass intégral « Individuel »** :
  - si le Souscripteur est une personne physique domiciliée en France : le Souscripteur seul s'il souscrit pour son compte, ou la personne physique, désignée par le Souscripteur et mentionnée aux Dispositions Particulières.
  - si le Souscripteur est une personne morale ayant son siège social en France : le ou les collaborateur(s) du Souscripteur mentionné(s) par celui-ci aux Dispositions Particulières.
- Dans le cadre d'un contrat **Pass intégral « Famille »** :
  - si le Souscripteur est une personne physique domiciliée en France : le Souscripteur seul s'il souscrit pour son compte, ou la personne physique, désignée par le Souscripteur et mentionnée aux Dispositions Particulières.
  - si le Souscripteur est une personne morale ayant son siège social en France : le ou les collaborateur(s) du Souscripteur mentionné(s) par celui-ci aux Dispositions Particulières.
  - ainsi que les personnes suivantes lorsqu'elles sont mentionnées aux Dispositions Particulières :
    - son (leur) conjoint, son (leur) pacsé ou concubin notoire, vivant sous le même toit,
    - leur(s) enfant(s) célibataire(s) âgé(s) de moins de 25 ans et les enfants handicapés âgés de plus de 25 ans, à charge au sens fiscal, et vivant sous le même toit,
    - leurs enfants adoptés, répondant aux conditions susvisées, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'État civil français, au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours,
    - les enfants de parents séparés ou divorcés, célibataires de moins de 25 ans, qui ne sont pas fiscalement à charge des parents assurés mais pour lesquels ces derniers versent une pension alimentaire leur permettant de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus,
    - leurs ascendants vivant sous le même toit, à charge au sens fiscal,
    - le cas échéant : leur(s) enfant(s) qui viendra(en)t à naître au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours.

Dans le présent contrat les Assurés sont également désignés par le terme « vous ».

## • Assureur/Assisteur

Pour les prestations d'assistance et les garanties d'assurance : EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 35 402 786 €, 451 366 405, RCS Nanterre, dont le siège social est sis 1, promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers.

Pour la garantie « DÉFENSE JURIDIQUE ET RECOURS » : L'Équité, Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 26 469 320 € - RCS Paris B 572 084 697 - dont le siège social se situe 2 rue Pillet-Wil - 75009 Paris.

Dans le présent contrat, chacune des Sociétés, EUROP ASSISTANCE, ou L'Équité est remplacée par le terme « nous ».

## • Attentat

Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous voyagez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur, et faisant l'objet d'une médiatisation. Cet Attentat devra être recensé par le Ministère des Affaires étrangères et du Développement international.

## • Catastrophe naturelle

Phénomène d'origine naturelle, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, 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.

## • Domicile

Est considéré comme Domicile votre lieu principal et habituel d'habitation figurant comme domicile sur votre avis d'imposition sur le revenu. Il est situé :

- dans l'un des pays d'Europe occidentale suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Danemark sauf Groenland, Espagne continentale, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce et Îles, Irlande, Italie et Îles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal continental, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède, Suisse, pour les collaborateurs du Souscripteur personne morale, dont le siège social se trouve en France,
- uniquement en France lorsque le Souscripteur est une personne physique.

## • Étranger

Le terme Étranger signifie les pays désignés à l'annexe « LISTE DES PAYS » hors de votre pays de Domicile.

## • Événement

Toute situation prévue par les présentes Dispositions Générales à l'origine d'une demande d'intervention auprès de l'Assureur/Assisteur.

## • France

Le terme France signifie France métropolitaine et Principauté de Monaco.

## • Franchise

Partie du montant des frais restant à votre charge.

## • Hospitalisation

Toute admission d'un Assuré justifiée par un bulletin d'hospitalisation dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique) prescrite par un médecin, consécutive à une Maladie ou à un Accident et comportant au moins une nuit sur place.

## • Local professionnel

Local appartenant à la personne morale souscriptrice et dans lequel l'Assuré exerce habituellement son activité professionnelle. Son adresse figure sur les Dispositions Particulières.

## • Immobilisation au Domicile

Incapacité (totale ou partielle) physique à se déplacer constatée par un médecin, faisant suite à une Maladie ou à un Accident, et nécessitant le repos au Domicile. Elle devra être justifiée par un certificat médical ou selon l'Assuré concerné, par un arrêt de travail circonstancié.

## • Maladie

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

## • Membre de la famille

Par Membre de la famille, on entend le conjoint, le pacsé ou le concubin notoire vivant sous le même toit, l'(les) enfant(s) légitime(s), naturel(s) ou adopté(s) de l'Assuré, le père et la mère, les frères et sœurs, les grands-parents, les beaux-parents (à savoir les parents du conjoint de l'Assuré) et les petits-enfants.

## • Résidence secondaire

Habitation située dans votre pays de Domicile, dont vous êtes propriétaire, autre que votre Domicile et que vous occupez pour vos loisirs et vacances.

## • Sinistre au Domicile

Incendie, cambriolage ou dégât des eaux survenu à votre Domicile, et justifié par les documents prévus dans le cadre de la prestation « ASSISTANCE EN CAS DE SINISTRE SURVENU À VOTRE DOMICILE LORS D'UN DÉPLACEMENT » et dans celui de l'option « ASSISTANCE À DOMICILE ».

## • Souscripteur

- Soit la personne physique ayant son Domicile en France souscrivant un contrat pour elle-même et, le cas échéant, pour le compte d'autres personnes physiques également domiciliées en France, indiquées aux Dispositions Particulières du contrat.
- Soit la personne morale de droit français, ayant son siège social en France, qui souscrit le présent contrat au bénéfice de ses collaborateurs, domiciliés dans un des pays visés au chapitre 1.B.1. paragraphe « Domicile » et indiqués aux Dispositions Particulières du contrat.

## B.2. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES AUX GARANTIES D'ASSURANCE

### • Sinistre

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

### • Usure

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par l'usage, ou ses conditions d'entretien, au jour du Sinistre.

### • Vétusté

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps au jour du Sinistre.

## B.3. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À L'OPTION « ASSISTANCE AU(X) VÉHICULE(S) ET AUX PASSAGERS ASSURÉS »

### • Accident du Véhicule

Par Accident du Véhicule, 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.

### • Car-jacking

Par Car-jacking, on entend le vol d'un Véhicule à moteur avec violence ou menace à l'encontre du conducteur ou de l'un de ses passagers. Ce vol doit avoir fait l'objet d'une déclaration auprès des autorités compétentes dans les 48 heures à compter de la survenance de cet incident.

### • Crevaison

Par Crevaison, 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-crevaison), d'un cric (sauf véhicules roulant au GPL), ainsi que d'une clé antivol lorsque les roues sont équipées d'écrous antivol.

### • 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.

### • 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 ou de la Tentative de vol, de la Crevaison, de l'Erreur ou de la Panne de carburant, de la Perte ou du vol des clés du Véhicule.

La durée de l'immobilisation sera indiquée par le réparateur dès la prise en charge du Véhicule. Elle s'achève à la fin effective des travaux.

### • 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.

### • Perte ou vol des clés (du Véhicule)

Par Perte ou vol des clés, il faut entendre toute clé perdue, volée ou cassée dans la serrure du Véhicule. Toutefois, si 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.

### • Rétention administrative du permis de conduire

Par Rétention administrative du permis de conduire, on entend la rétention du permis de conduire au titre de l'article L 224-1 du Code de la Route, d'une durée de 72 heures, opérée par les officiers et agents de police judiciaire, en cas de dépassement de la vitesse maximale autorisée.

## • 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 (dans la limite 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 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, de tourisme ou utilitaire, auto de moins de 3,5 tonnes ou moto d'une cylindrée supérieure ou égale à 125 cm<sup>3</sup>, immatriculé en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco et dont l'immatriculation a été mentionnée aux Dispositions Particulières, dans le cadre de l'option « ASSISTANCE AU(X) VÉHICULE(S) ET AUX PASSAGERS ASSURÉS ».

Les « pocket bikes », les quads, les karts, les motocyclettes non immatriculées, les voiturettes immatriculées conduites sans permis, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), taxis, ambulances, véhicules de location, véhicules de courtoisie, auto-écoles, véhicules écoles, les véhicules d'une cylindrée inférieure à 125 cm<sup>3</sup>, et les corbillards sont exclus.

Les remorques de moins de 350 kg ou caravane tractée par le Véhicule sont considérées comme véhicules garantis uniquement pour les prestations suivantes : « DÉPANNAGE/ REMORQUAGE » et « RAPATRIEMENT DU VÉHICULE ».

## • 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 et les garanties du contrat **Pass intégral** décrites au chapitre 2 s'appliquent :

- dans votre pays de Domicile, aux déplacements de loisirs aussi bien qu'aux déplacements professionnels,
- à l'Étranger, au cours de tout déplacement de loisirs ou professionnels, d'une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs.

## D. QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

Les prestations d'assistance décrites au chapitre 2.A. et les garanties d'assurance décrites au chapitre 2.B., s'appliquent dans le monde entier.

Les prestations d'Assistance au(x) Véhicule(s) en option des prestations d'assistance du contrat **Pass intégral**, décrites au chapitre 2.A.3., ne s'appliquent qu'aux zones 1 et 2 identifiées par référence à la « LISTE DES PAYS » figurant sur ce document.

Les prestations d'Assistance à Domicile en option des prestations d'Assistance du contrat **Pass Intégral**, décrites au chapitre 2.A.4., ne s'appliquent qu'en France.

## E. CONDITIONS D'INTERVENTION

Nous mettons en œuvre tous les moyens possibles et nécessaires afin de vous porter assistance ou 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.

Vous devez impérativement :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone : 01 41 85 81 02 (depuis l'étranger le +33 1 41 85 81 02), 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 D'ASSISTANCE ET DES GARANTIES D'ASSURANCE ?

Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires à l'appui de toute demande d'assistance ou d'assurance (certificat de décès, justificatif du lien de parenté, justificatif de l'âge des enfants, 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).

Nous intervenons à la condition expresse que l'Événement qui nous amène à fournir la prestation demeure 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 faute 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 facturés 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 l'Assuré.

### F.3. VOUS SOUHAITEZ DÉCLARER UN SINISTRE COUVERT AU TITRE DES GARANTIES D'ASSURANCE

Dans les 2 jours ouvrés, à partir du moment où vous avez connaissance du Sinistre pour la garantie « BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS », et dans les 5 jours dans tous les autres cas, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez déclarer votre sinistre en ligne sur notre site <http://sinistre.europ-assistance.fr/> ou au coordonnées suivantes :

**EUROP ASSISTANCE** - Service Indemnisations

1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex

Fax : 01 41 85 85 61 - e-mail : [slv@europ-assistance.fr](mailto:slv@europ-assistance.fr)

**Pour la garantie « DÉFENSE JURIDIQUE ET RECOURS » :**

- Soit par email à : [EGUITE-PJDeclarations@generali.fr](mailto:EGUITE-PJDeclarations@generali.fr)

- Soit par courrier à l'adresse suivante :

L'ÉQUITÉ - **Protection Juridique** - 75433 Paris cedex 09

En cas de non respect de ces délais, vous perdrez pour ce Sinistre le bénéfice des garanties de votre contrat si nous pouvons établir que ce retard nous a causé un préjudice.

### F.4. CUMUL DES 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 (L 121-4 Code des Assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

### F.5. FAUSSES DÉCLARATIONS

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

- toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part 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 au Code des Assurances à l'article L 113-8,
- toute omission ou déclaration inexacte de votre part 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 du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113-9.

### F.6. DÉCHÉANCE DE PRESTATION ET GARANTIE POUR DÉCLARATION FRAUDEUSE

**En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance et/ou des garanties d'assurance (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 et garanties d'assurance, 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 ET GARANTIES

**LES PRESTATIONS ET GARANTIES QUI SUIVENT NE SONT ACCORDÉES QUE SI ELLES ONT ÉTÉ SOUSCRITES SELON LES MODALITÉS DÉCRITES AU CHAPITRE 3.A. DES PRÉSENTES ET PRÉCISÉES DANS LES DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DE VOTRE CONTRAT.**

### A. PRESTATIONS D'ASSISTANCE

#### A.1. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS

##### A.1.1. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE LORS D'UN DÉPLACEMENT

###### A.1.1.1. TRANSPORT/RAPATRIEMENT

Si au cours d'un déplacement dans votre pays de Domicile 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 l'Accident.

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 en 1<sup>re</sup> classe, couchette 1<sup>re</sup> classe ou wagon-lit), par avion de ligne ou par avion sanitaire.

De même, en fonction des seules exigences médicales et sur décision de nos médecins nous pouvons déclencher et organiser dans certains cas, 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, nous nous déchargeons de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

#### A.1.1.2. PROLONGATION DE SÉJOUR D'UN ACCOMPAGNANT ASSURÉ

Si vous êtes hospitalisé(e) 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 assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, afin qu'il reste auprès de vous jusqu'à ce que vous soyez en état de revenir dans votre pays de Domicile.

#### A.1.1.3. RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURÉS

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport des Membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée qui se déplaçait(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) assurée(s), par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique ainsi que les frais de taxi, au départ, pour qu'elle(s) puisse(nt) se rendre de son (leur) lieu de voyage 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 ».**

#### A.1.1.4. PRÉSENCE HOSPITALISATION

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) sur le lieu de votre Maladie ou de votre Accident et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 5 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-retour depuis votre pays de Domicile par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique d'une personne de votre choix afin qu'elle se rende à votre chevet.

Pour un enfant de moins de 16 ans, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour depuis votre pays de Domicile de ses 2 parents.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de la personne (ou des 2 parents), (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 DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURÉS ».**

#### A.1.1.5. ACCOMPAGNEMENT DE VOS ENFANTS

Lorsque, malade ou blessé(e) vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants assurés de moins de 16 ans ou handicapés majeurs voyageant avec vous, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique depuis votre pays de Domicile, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses afin de ramener vos enfants à votre Domicile ou au domicile d'un Membre de votre famille choisi par vous, dans votre pays de Domicile, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique.

Les billets des enfants restent à votre charge.

#### A.1.1.6. RAPATRIEMENT DES ANIMAUX DOMESTIQUES (ÉTRANGER UNIQUEMENT)

Vous êtes en déplacement à l'Étranger avec votre chien ou votre chat et comme vous devez faire l'objet d'un transport/rapatriement organisé par nos soins dans les conditions définies au chapitre A.1.1.1., vous n'êtes plus en mesure de vous en occuper. Si aucune personne vous accompagnant ne peut s'occuper de l'animal, nous organisons son transport vers le domicile d'un de vos proches dans votre pays de Domicile ou vers une structure spécialisée dans votre pays de Domicile.

La mise en œuvre de cette prestation est soumise aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement exigées par les prestataires sollicités (vaccinations à jour, caution, etc.) ainsi qu'à la législation et aux règlements sanitaires en vigueur dans chacun des pays et notamment ceux imposant des périodes de quarantaine tels que la Finlande, Gibraltar, l'Irlande, la Norvège, la Suède, etc.

Pour cette prestation, vous ou une personne autorisée par vous doit remettre au prestataire que nous aurons sollicité, le carnet de vaccination de l'animal.

Les frais de cage liés au transport de votre animal restent à votre charge.

#### A.1.1.7. POURSUITE DU VOYAGE

Vous êtes malade ou blessé(e) au cours de votre déplacement mais votre état de santé ne nécessite pas votre rapatriement médical, selon avis de nos médecins conformément aux termes du chapitre A.1.1.1. nous prenons en charge les éventuels frais supplémentaires du transport que vous engagez pour poursuivre le voyage interrompu, dans la limite du prix du voyage de retour à votre Domicile, au jour et au lieu de l'incident.

#### A.1.1.8. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT (UNIQUEMENT ZONES 1 ET 2)

Vous êtes malade ou blessé(e) au cours de votre déplacement. Si votre état de santé ne vous permet plus de conduire votre véhicule de tourisme et qu'aucun des passagers ne peut vous remplacer, nous mettons à votre 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<sup>re</sup> classe ou d'avion classe économique depuis votre pays de Domicile, 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 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 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe économique pour vous permettre d'aller rechercher le véhicule.

#### A.1.1.9. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE, DE VOTRE REMPLAÇANT PROFESSIONNEL OU DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DE VOTRE ENFANT MINEUR ET/OU MAJEUR HANDICAPÉ RESTÉ AU DOMICILE

Pendant votre déplacement, vous apprenez l'hospitalisation grave et imprévue survenue, dans votre pays de Domicile, durant votre déplacement :

- d'un Membre de votre famille,
- de votre remplaçant professionnel,
- de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au Domicile.

Afin que vous :

- reveniez au chevet de la personne hospitalisée dans votre pays de Domicile,
- repreniez votre activité professionnelle laissée vacante de par la défaillance de votre remplaçant professionnel, votre présence sur votre lieu de travail s'avérant indispensable,
- rejoigniez vos enfants laissés sans garde à votre Domicile.

Nous organisons :

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

et prenons en charge le(s) billet(s) de train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe économique jusque dans votre pays de Domicile 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.

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

#### A.1.1.10. REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX (ÉTRANGER UNIQUEMENT)

**Pour bénéficier de ces remboursements, vous devez relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie (Sécurité sociale) 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, 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 Assuré et pour la durée du contrat.**

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engageant) à cette fin à effectuer, au retour dans votre pays de 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.

#### A.1.1.11. AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (ÉTRANGER UNIQUEMENT)

Vous êtes malade ou blessé(e) pendant votre déplacement à l'Étranger, tant que vous vous trouvez hospitalisé(e) 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 le 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 le Souscripteur nous ayez retourné signé le formulaire de « reconnaissance des sommes dues » que nous vous aurons préalablement adressé.

Aux termes de ce document, 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 s'engage à nous rembourser cette avance dans le délai maximum de 30 jours à compter de notre demande, charge pour ce dernier d'en récupérer le montant, s'il le souhaite, auprès de vous.

Pour être vous-même 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.

#### **A.1.1.12. POURSUITE DE LA MISSION PROFESSIONNELLE APRÈS VOTRE TRANSPORT ORGANISÉ PAR NOS SOINS**

Nous organisons et prenons en charge l'une des 2 prestations suivantes et non cumulables entre elles.

##### **A.1.1.12.1. Retour sur le lieu de votre mission**

Vous avez été transporté(e) dans les conditions définies au paragraphe « TRANSPORT/RAPATRIEMENT ». Lorsque votre état de santé vous permet de voyager seul(e) dans les conditions normales de transport en plein accord avec les médecins traitants et notre équipe médicale, nous organisons et prenons en charge votre retour, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, sur votre lieu de mission avant votre transport.

Le retour devra être effectué dans les 2 mois qui suivent la date du « TRANSPORT/RAPATRIEMENT ».

##### **A.1.1.12.2. Collaborateur de remplacement**

Vous êtes transporté(e) dans les conditions définies au paragraphe « TRANSPORT/RAPATRIEMENT ». S'il vous est impossible de reprendre vos activités habituelles en raison de votre état de santé et sur prescription médicale (arrêt de travail), nous organisons et prenons en charge le voyage aller par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, depuis votre pays de Domicile, d'une personne désignée par un responsable de la personne morale souscriptrice ou par vous-même, pour vous remplacer sur le lieu de votre mission avant votre rapatriement.

Le voyage du collaborateur de remplacement doit être effectué dans les 2 mois qui suivent la date de votre « TRANSPORT/RAPATRIEMENT ».

#### **A.1.2. ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS LORS D'UN DÉPLACEMENT**

##### **A.1.2.1. TRANSPORT DE CORPS ET FRAIS DE CERCUEIL EN CAS DE DÉCÈS D'UN ASSURÉ**

L'Assuré décède durant son déplacement : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt assuré jusqu'au lieu des obsèques dans son pays de Domicile. 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) restent à la charge de la famille.

##### **A.1.2.2. RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURÉS EN CAS DE DÉCÈS D'UN ASSURÉ**

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ et à l'arrivée, d'une personne assurée ou des Membres de la famille assurés qui voyageai(en)t avec le défunt afin qu'elle/ils puisse(nt) assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son (leur) retour dans son (leur) pays de Domicile ne peuvent être utilisés.

##### **A.1.2.3. RECONNAISSANCE DE CORPS ET FORMALITÉS DÉCÈS**

Si l'Assuré 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 séjour, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller-retour en train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique de cette personne depuis le pays de Domicile de l'Assuré défunt jusqu'au lieu du décès ainsi que ses frais d'hébergement, **dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

##### **A.1.2.4. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE DÉCÈS D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE, DE VOTRE REMPLAÇANT PROFESSIONNEL OU DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DE VOTRE ENFANT MINEUR ET/OU MAJEUR HANDICAPÉ RESTÉ AU DOMICILE**

Pendant votre voyage, vous apprenez le décès survenu dans votre pays de Domicile durant votre déplacement :

- d'un Membre de votre famille,
- de votre remplaçant professionnel,
- de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au Domicile.

Afin que vous :

- puissiez assister aux obsèques du défunt dans votre pays de Domicile,
- repreniez votre activité professionnelle laissée vacante de par la défaillance de votre remplaçant professionnel, votre présence sur votre lieu de travail s'avérant indispensable,
- rejoigniez vos enfants laissés sans garde à votre Domicile.

Nous organisons :

- soit votre voyage aller-retour,
- soit votre voyage aller simple et celui d'une personne assurée de votre choix se déplaçant avec vous,

et prenons en charge le(s) billet(s) de train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe économique jusqu'à votre pays de Domicile 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.

À défaut de présentation de justificatifs (certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation. Cette prestation est accordée dès lors que la date des obsèques est antérieure à la date initialement prévue pour votre retour.

##### **A.1.2.5. COLLABORATEUR DE REMPLACEMENT**

Un Assuré en mission décède, nous organisons et prenons en charge le voyage aller par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, depuis son pays de Domicile, d'une personne

désignée par un responsable de la personne morale souscriptrice, pour le remplacer sur le lieu de sa mission.

Le voyage du collaborateur de remplacement doit être effectué dans les 2 mois qui suivent la date du « TRANSPORT DE CORPS ».

#### **A.1.3. ASSISTANCE VOYAGE AVANT ET LORS D'UN DÉPLACEMENT**

##### **A.1.3.1. AVANT LE DÉPLACEMENT**

###### **INFORMATIONS VOYAGE (TOUS LES JOURS DE 8 H 00 À 19 H 30, HEURES FRANÇAISES, SAUF DIMANCHES ET JOURS FÉRIÉS)**

À votre demande, nous pouvons vous fournir des informations concernant :

- les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre un voyage (vaccins, médicaments, etc.),
- les formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (visas, etc.),
- les conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion, etc.),
- les conditions de vie locale (température, climat, nourriture, etc.).

##### **A.1.3.2. PENDANT LE DÉPLACEMENT**

###### **A.1.3.2.1. Avance de la caution pénale et prise en charge des honoraires d'avocat (étranger uniquement)**

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 **jusqu'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. De plus, 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 dans votre pays de Domicile, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger.

###### **A.1.3.2.2. Assistance en cas de Sinistre survenu à votre Domicile lors d'un déplacement**

Pendant votre déplacement, vous apprenez la survenance d'un Sinistre à votre Domicile.

Vous pouvez bénéficier de l'une ou l'autre des 2 prestations suivantes non cumulatives :

###### **• Retour anticipé**

Vous apprenez à la suite de ce Sinistre au Domicile, que votre présence sur place est indispensable pour y effectuer des démarches administratives : nous organisons et prenons en charge votre voyage retour, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, du lieu de votre séjour jusqu'à votre Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au Domicile.

À défaut de présentation de justificatifs (déclaration de sinistre auprès de l'Assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

Cette prestation est étendue au Local professionnel dans le cas où l'Assuré en déplacement est le dirigeant de la personne morale souscriptrice.

###### **• Assistance Sinistre au Domicile**

Pendant que vous êtes en déplacement, votre Domicile subit une inondation, un incendie ou un cambriolage et les dommages causés nécessitent des mesures conservatoires. Nous vous mettons en relation avec un spécialiste (plomberie, serrurier, vitrier, société de gardiennage) et nous prenons en charge le coût de l'intervention **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

En ce qui concerne la prestation de gardiennage, lors de votre demande, nous vous communiquerons les coordonnées et le numéro d'agrément du prestataire de sécurité qui vous fournira la prestation.

Nous mettons tout en œuvre pour Vous rendre la prestation dans les meilleurs délais. Néanmoins, la situation géographique du Domicile, les conditions météorologiques ou l'indisponibilité des prestataires, peuvent, indépendamment de notre volonté, retarder ou rendre impossible la réalisation de la prestation.

La prestation est également rendue sous réserve qu'il n'y ait pas de risque d'atteinte à la sécurité de l'agent missionné.

Un délai de 12 heures entre 8h et 19h30 du lundi au samedi (hors jours fériés), est indispensable pour organiser la présence du prestataire à votre Domicile.

En outre, si votre Domicile est inhabitable à votre retour de déplacement, nous organisons et prenons en charge votre séjour à l'hôtel pendant 2 nuits maximum **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

###### **• Assistance aux enfants de moins de 16 ans, ascendants et animaux de compagnie restés au Domicile.**

###### **1 - Voyage des enfants et/ou des ascendants chez un proche**

- soit nous organisons et prenons en charge le voyage des enfants et/ou ascendants, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique jusqu'au domicile d'une personne dans votre pays de Domicile choisie par vous ainsi que, si nécessaire, le voyage aller-retour de la personne de votre choix depuis votre pays de Domicile ou d'une de nos hôtesses, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, pour les accompagner,
- soit nous recherchons un hôtel pour les enfants et/ou ascendants et/ou la personne en charge de la garde des enfants résidant au Domicile au moment du Sinistre, et prenons en charge les frais d'hébergement (nuit et petit-déjeuner) dans un hôtel situé à proximité de votre Domicile, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, par personne et par Sinistre au Domicile.

###### **2 - Garde des 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 votre pays de Domicile.

Nous prenons en charge le transport de vos animaux ainsi que leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, par Sinistre au Domicile.

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 une personne autorisée par vous, peut accueillir le prestataire choisi afin de lui confier les animaux.

**À défaut de présentation de justificatifs du Sinistre au Domicile (déclaration de sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de ces prestations.**

**A.1.3.2.3. Retour anticipé en cas d'Attentat**

Pendant votre déplacement, survient un Attentat dans un rayon maximal de 100 km autour du lieu où vous séjournez. Si vous souhaitez écourter votre voyage, nous organisons et prenons en charge votre voyage par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique du lieu de votre séjour jusqu'à votre Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au Domicile.

La demande de retour anticipé doit être formulée dans un délai maximal de 72 heures suivant l'Attentat.

**A.1.3.2.4. Retour anticipé en cas de Catastrophe naturelle**

Pendant votre déplacement, survient une Catastrophe naturelle à l'endroit où vous vous trouvez. Vous n'êtes pas blessé(e), mais vous souhaitez écourter votre voyage. Nous organisons et prenons en charge votre voyage par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique du lieu de votre séjour jusqu'à votre Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au Domicile. La demande de retour anticipé doit être formulée dans un délai maximum de 72 heures suivant la survenance de la Catastrophe naturelle.

**A.1.3.2.5. Transmission des messages urgents (depuis l'Étranger uniquement)**

Au cours de votre déplacement, si vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans votre pays de Domicile, nous transmettons, à l'heure et au jour que vous avez choisis, le message qui nous aura été préalablement communiqué par téléphone.

**NOTA :** Ce service ne permet pas l'usage du PCV. Le contenu de vos messages ne saurait, par ailleurs, en aucun cas engager notre responsabilité et reste soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

**A.1.3.2.6. 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.

**A.1.3.2.7. Assistance en cas de vol, perte ou destruction de vos documents d'identité ou de vos moyens de paiement**

Pendant votre déplacement, vous perdez ou vous vous faites voler vos documents d'identité. Tous les jours, de 8 h 00 à 19 h 30 (heures françaises) sauf les dimanches et les jours fériés, sur simple appel vers notre Service « Informations », nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des documents d'identité, etc.). Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/71.

Il ne peut en aucun cas s'agir de consultation juridique. Selon les cas nous vous orienterons vers des organismes ou catégories de professionnels susceptibles de vous répondre.

Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation que vous pourrez faire des informations communiquées.

En cas de perte ou de vol de vos moyens de paiements, carte(s) de crédit, chéquier(s) et sous réserve d'une attestation de perte ou de vol délivrée par les autorités locales, nous vous faisons parvenir, une avance de fonds **jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** afin que vous puissiez faire face à vos dépenses de première nécessité, aux conditions préalables suivantes :

- soit du versement par un tiers par débit sur carte bancaire de la somme correspondante,
- soit du versement par votre établissement bancaire de la somme correspondante.

Vous signerez un reçu lors de la remise des fonds.

**A.1.3.2.8. 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 conseillons 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.

**A.1.3.2.9. Assistance en cas de modification de voyage**

Un Événement imprévu suivant, grève, détournement d'avion, accident ou maladie ne nécessitant pas votre transport/rapatriement au titre du chapitre 2.A.1.1.1. ci-avant, modifie le déroulement de votre voyage. Nous pouvons, à votre demande, et selon vos instructions, faire procéder à des changements de vos réservations d'avion(s) et d'hôtel(s). Les frais de modification ou les frais supplémentaires engagés à votre demande restent à votre charge.

**A.1.4. ASSISTANCE AU RETOUR AU DOMICILE APRÈS RAPATRIEMENT (EN FRANCE UNIQUEMENT)**

Ces garanties, à l'exception de la prestation « ÉCOLE À DOMICILE », ne sont acquises que si les conditions cumulatives suivantes sont réunies :

- vous avez fait l'objet d'un transport/rapatriement dans le cadre de la mise en œuvre de la prestation décrite au chapitre 2.A.1.1.1. « TRANSPORT/RAPATRIEMENT »,
- et à votre retour, à l'issue de ce transport/rapatriement, vous êtes, soit hospitalisé(e) pour une durée supérieure à 5 jours, soit immobilisé(e) à votre Domicile pour une durée supérieure à 5 jours.

L'Hospitalisation ou l'Immobilisation doit obligatoirement être consécutive au transport/rapatriement.

Vous vous engagez, préalablement à la mise en œuvre de ces garanties, à nous transmettre sur simple demande de notre part toutes les pièces justificatives appuyant votre demande :

- bulletin d'hospitalisation en France,
- certificat médical d'Immobilisation au Domicile.

À défaut de transmission des pièces justificatives susvisées nous serons fondés à refuser la mise en œuvre de ces garanties.

**Ces prestations ne sont garanties que si votre Domicile est situé en France.**

**A.1.4.1. VOYAGE DES ENFANTS CHEZ UN PROCHE OU VOYAGE D'UN PROCHE JUSQU'À VOTRE DOMICILE**

Lorsque vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants de moins de 16 ans, nous organisons leur voyage jusqu'au domicile d'un proche en France ou le voyage d'un proche depuis son domicile en France jusqu'à votre Domicile.

Nous prenons en charge :

- soit le voyage des enfants, par train 1<sup>re</sup> classe ou 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 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, pour les accompagner,
- soit le voyage aller-retour d'un proche, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique depuis son domicile en France jusqu'à votre Domicile.

**A.1.4.2. AIDE MÉNAGÈRE**

Nous organisons la mise à disposition d'une aide ménagère, pour effectuer les travaux ménagers à votre Domicile, soit dès votre retour de l'hôpital, soit dès la date de votre Hospitalisation, soit durant votre Immobilisation au Domicile.

Nous prenons en charge le coût de l'aide ménagère **à concurrence du plafond indiqué au Tableau des Montants de Garanties**. Les heures sont réparties à votre convenance pendant le mois qui suit la date de votre Hospitalisation ou de votre retour à Domicile ou pendant votre Immobilisation au Domicile (minimum de 2 heures à la fois).

À défaut de la présentation des justificatifs (attestation d'hospitalisation, certificat médical), nous nous réservons le droit de vous refacturer l'intégralité de la prestation.

**A.1.4.3. GARDE DES 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 et à moins de 50 km de votre lieu d'Hospitalisation.

Nous prenons en charge le transport de vos animaux ainsi que leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** pendant la durée de votre séjour à l'hôpital ou pendant votre Immobilisation au Domicile.

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.

**A.1.4.4. CONFORT HOSPITALIER**

Vous êtes hospitalisé(e) à la suite de votre transport/rapatriement au titre du chapitre 2.A.1.1.1. ci-avant pour 5 jours minimum : nous prenons en charge les frais de location d'un téléviseur **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** pour la durée de votre séjour à l'hôpital.

**A.1.4.5. ÉCOLE À DOMICILE**

Votre enfant assuré a fait l'objet d'un transport/rapatriement au titre du chapitre 2.A.1.1.1. ci-avant à la suite d'une Maladie ou d'une blessure et à son retour il est soit hospitalisé, soit immobilisé au Domicile pour une durée d'au moins 2 semaines. Si cette Hospitalisation ou Immobilisation entraîne une absence scolaire supérieure à 2 semaines de cours, nous organisons et prenons en charge l'aide pédagogique par un ou plusieurs répétiteurs scolaires **à concurrence de 10 heures par semaine et à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, pendant la durée d'Immobilisation au Domicile ou d'Hospitalisation pour l'ensemble de la prestation.

Nous recherchons un ou plusieurs répétiteur(s) scolaire(s), à partir du 11<sup>e</sup> jour d'absence scolaire, afin d'assurer la continuité du programme scolaire de l'enfant au maximum pendant l'année scolaire en cours. Cette prestation cesse de plein droit dès que l'enfant est apte à reprendre sa scolarité.

Les cours sont dispensés du Cours Préparatoire (école primaire) à la Terminale des lycées d'enseignement général dans les matières principales suivantes : français, anglais, allemand, espagnol, histoire, géographie, mathématiques, sciences et vie de la terre, physique, chimie. Le ou les répétiteur(s) scolaire(s) est (sont) autorisé(s) à prendre contact avec l'établissement scolaire de l'enfant afin d'examiner avec l'instituteur ou les professeurs l'étendue du programme scolaire.

En cas d'Hospitalisation de l'enfant, les cours seront dispensés, dans la mesure du possible,

sous réserve que la Direction de l'établissement hospitalier, les médecins et le personnel soignant donnent un accord formel en ce sens.  
Cette prestation est accessible tous les jours de 8 h 00 à 19 h 30 sauf dimanches et jours fériés. Les cours sont dispensés du lundi au vendredi, hors jours fériés et vacances scolaires.

## A.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.I., sont exclus :

- les conséquences 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 diagnostiqués et/ou traités 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.A.1.1.1. « 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.

## A.3. ASSISTANCE AU(X) VÉHICULE(S) ET AUX PASSAGERS ASSURÉS (PRESTATIONS EN OPTION) LES PRESTATIONS DÉCRITES CI-APRÈS PEUVENT ÊTRE MISES EN ŒUVRE UNIQUEMENT SI L'OPTION A ÉTÉ SOUSCRITE POUR LE(S) VÉHICULE(S) GARANTI(S), ET MENTIONNÉE COMME TELLE AUX DISPOSITIONS PARTICULIÈRES AINSI QUE LE(S) VÉHICULE(S) AU(X) QUEL(S) ELLE S'APPLIQUE.

Si l'option « Assistance au(x) Véhicule(s) et aux passagers assurés » a été souscrite, par extension, toute autre personne physique, dans la limite du nombre de places prévues par le constructeur, ayant son Domicile dans l'un des pays indiqués au paragraphe « Domicile », non inscrite aux Dispositions Particulières du contrat mais voyageant à titre gratuit à bord du Véhicule garanti, à l'exclusion des auto-stoppeurs, bénéficie uniquement des prestations suivantes en cas de blessure ou de décès consécutif à un accident de la route dudit Véhicule :

- transport/rapatriment,

- accompagnement de vos enfants,
- transport de corps et frais de cercueil en cas de décès d'un Assuré,
- avance sur frais d'hospitalisation.

En cas de Vol du Véhicule ou de Tentative de vol, nous vous demanderons une copie du récépissé du dépôt de plainte. À défaut de présentation de ce justificatif dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous refacturer l'intégralité du coût des prestations.

### A.3.1. DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

#### A.3.1.1. INFORMATIONS ROUTE\* (TOUS LES JOURS DE 8 H 00 À 19 H 30, SAUF DIMANCHES ET JOURS FÉRIÉS) (FRANCE UNIQUEMENT)

Avant un départ en voyage, 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 votre 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.

#### A.3.1.2. RÉVISION DU VÉHICULE (FRANCE UNIQUEMENT)

Vous souhaitez, avant votre départ en voyage, procéder à une révision de votre Véhicule. Nous organisons, à votre demande, le rendez-vous dans un garage (en France uniquement) pour effectuer cette révision.

Vous restez libre du choix du garage dont vous devrez nous fournir, dans ce cas, les coordonnées.

Cette prestation sera mise en œuvre en fonction de vos disponibilités et de celles du garage. À cet égard, nous vous conseillons de tenir compte des délais et contraintes inhérents aux périodes de vacances scolaires et de grand départ.

Les ordres de mission, les décisions relatives aux réparations de votre Véhicule et les frais en découlant vous incombent.

#### A.3.1.3. DIAGNOSTIC MÉCANIQUE (FRANCE UNIQUEMENT)

##### A.3.1.3.1. Analyse de devis de réparation automobile en cas de Panne

Vous souhaitez l'avis d'un professionnel sur le devis établi par un professionnel de la réparation.

Dans les 48 heures suivant la réception du devis par fax par nos services, l'un de nos techniciens automobiles vous rappellera pour vous donner un avis sur le chiffrage, en référence aux prix moyens pratiqués sur le marché et aux barèmes constructeurs. Dans tous les cas, le coût des réparations est à votre charge.

##### A.3.1.3.2. Télédiagnostic 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.A.3.1.7.1.

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.

#### A.3.1.4. S.O.S. FOURRIÈRE (FRANCE UNIQUEMENT)

Vous constatez que votre Véhicule ne se trouve plus à l'endroit où vous l'aviez stationné.

À votre demande, nous effectuons des recherches pour vérifier si le Véhicule a été conduit en fourrière sur demande des autorités.

Si nous parvenons à localiser le Véhicule dans une fourrière, nous vous communiquerons le résultat de la recherche, organiserons et prendrons en charge votre transport en taxi jusqu'à la fourrière où se trouve le Véhicule à concurrence du montant indiqué au **Tableau des Montants de Garanties**.

Si après 3 recherches nous ne parvenons pas à localiser votre Véhicule, nous vous communiquerons le résultat de notre recherche, puis organiserons et prendrons en charge votre transport en taxi jusqu'à votre Domicile à concurrence du montant indiqué au **Tableau des Montants de Garanties**.

Tous les autres frais notamment ceux afférents à l'enlèvement et au gardiennage du Véhicule restent à votre charge.

Vous pouvez bénéficier de cette prestation dans la limite d'une fois par an et par véhicule garanti.

#### A.3.1.5. STAGE DE SENSIBILISATION (FRANCE 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 de la Route.

Nous organisons et prenons en charge les frais d'un Stage de sensibilisation à la Sécurité routière dès lors que l'infraction, passible d'un retrait de point(s), a été commise postérieurement à la date de prise d'effet de votre souscription.

Vous pouvez bénéficier de cette prestation :

- 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 et 4 points sur un maximum de 6 points, pour un conducteur détenteur d'un permis probatoire,
  - et si vous n'avez pas suivi de stage analogue depuis au moins 2 ans.
- 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 précédents 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 UNIQUEMENT) » pour une durée d'un an.

#### **A.3.1.6. ASSISTANCE EN CAS DE RÉTENTION ADMINISTRATIVE DU PERMIS DE CONDUIRE (FRANCE UNIQUEMENT)**

Consécutivement à une infraction au Code de la Route, vous êtes contraint par ordre d'un officier ou agent de police judiciaire de remettre immédiatement votre permis de conduire sur le lieu de l'infraction et ne pouvez, de ce fait, poursuivre votre déplacement.

##### **A.3.1.6.1. Remorquage**

Si aucun autre passager n'est en mesure de conduire le Véhicule à votre place, nous organisons et prenons en charge les frais de remorquage du Véhicule jusqu'à votre Domicile ou jusqu'au garage le plus proche du lieu de l'immobilisation du Véhicule, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

Cette prestation sera mise en œuvre en cas de rétention du permis sans récidive, mais ne pourra être proposée en cas d'actes volontaires inexcusables, accident corporel, délit de fuite, alcoolémie.

Tous les frais éventuels de gardiennage restent à votre charge.

##### **A.3.1.6.2. Acheminement**

Si aucun autre passager n'est en mesure de conduire le Véhicule à votre place, nous organisons et prenons en charge votre acheminement ainsi que celui des autres passagers, en taxi jusqu'à la destination de votre choix **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, pour l'ensemble des passagers.

#### **A.3.1.7. ASSISTANCE EN CAS DE PANNE, ACCIDENT, VOL OU TENTATIVE DE VOL, CREVAISON, PANNE OU ERREUR DE CARBURANT, PERTE OU VOL DES CLÉS DU VÉHICULE**

##### **A.3.1.7.1. Dépannage ou remorquage**

Votre Véhicule est immobilisé 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 Crevaison, d'une Panne ou Erreur de carburant, de la Perte 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 vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation 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 à concurrence 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.

Cette intervention ne pourra pas avoir lieu en dehors des infrastructures routières (sur routes non goudronnées).

De plus, 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.

##### **A.3.1.7.2. Aide au constat (France uniquement)**

À 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.

##### **A.3.1.7.3. Envoi de pièces détachées**

Dans votre pays de Domicile 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 Crevaison, d'une Erreur de carburant, de la Perte ou du 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 dans votre pays de Domicile 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 au Domicile mentionné au contrat, vous vous engagez à nous rembourser 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.

##### **A.3.1.7.4. Attente des réparations**

En cours de trajet, votre Véhicule est immobilisé pour une (des) réparation(s) devant durer moins de 24 heures dans votre pays de Domicile, 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 Crevaison, d'une Erreur de carburant, de la Perte 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 décidez d'attendre la (les) réparation(s) sur place, **jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, par passager Assuré,

- 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**, par passager Assuré.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE », « ACHÈMÈNEMENT : POURSUITE DU VOYAGE OU RETOUR AU DOMICILE » et « RAPATRIEMENT DU VÉHICULE »**

##### **A.3.1.7.5. Acheminement : poursuite du voyage ou retour au Domicile**

###### **DANS VOTRE PAYS DE DOMICILE**

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 Crevaison, d'une Erreur de carburant, de la Perte ou du vol des clés du Véhicule, nous organisons et prenons en charge votre transport à votre choix :

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

Nous prenons en charge votre transport soit par train en 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, soit en véhicule de location de catégorie citadine pour 48 heures maximum.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « ATTENTE DES RÉPARATIONS ».**

###### **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 Crevaison, d'une Erreur de carburant, de la Perte 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 Assurés :

- soit jusqu'à votre Domicile par train 1<sup>re</sup> classe ou 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<sup>re</sup> classe, avion classe économique ou véhicule de location de catégorie au plus équivalente à celle du Véhicule immobilisé, pendant 48 heures maximum.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « ATTENTE DES RÉPARATIONS ».**

###### **DANS VOTRE PAYS DE DOMICILE OU À L'ÉTRANGER**

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.).

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.

##### **A.3.1.7.6. Récupération du Véhicule**

Si la durée des réparations prévue par le garagiste excède 24 heures dans votre pays de Domicile et 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 train 1<sup>re</sup> 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 pour ramener le Véhicule à votre Domicile 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 bateau, frais d'hôtel et de restaurant des passagers) sont à votre charge.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « RAPATRIEMENT DU VÉHICULE » et « ATTENTE DES RÉPARATIONS ».**

##### **A.3.1.7.7. Rapatriement du Véhicule (depuis l'Étranger uniquement)**

À l'Étranger durant votre voyage, 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 Crevaison, d'une Erreur de carburant, de la Perte ou du vol des clés du Véhicule, et 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 Crevaison, l'Erreur de carburant, la Perte 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 », « ABANDON DU VÉHICULE » et « ATTENTE DES RÉPARATIONS ».**

##### **A.3.1.7.8. 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, la Perte ou le vol des clés du Véhicule, ayant causé l'immobilisation, 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 dans votre pays de Domicile, les documents indispensables à l'abandon, demandés par le service des douanes du pays concerné. À 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 la prestation « RAPATRIEMENT DU VÉHICULE ».**

#### A.3.1.7.9. Véhicule de remplacement (France uniquement)

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 ou du vol des clés du Véhicule, survenu en France, et si votre Véhicule est immobilisé plus de 48 heures, nous organisons la mise à votre disposition d'un véhicule de remplacement de catégorie citadine pendant 3 jours maximum en cas de Panne, de Crevaision, d'Erreur de carburant, de la Perte ou le vol des clés du Véhicule et 8 jours en cas de Vol, Tentative de vol ou d'Accident.

La mise à disposition du véhicule de remplacement est liée à la durée d'immobilisation de votre Véhicule déterminé par le réparateur. Elle s'achève à la fin des travaux et ne peut excéder en aucun cas 3 jours en cas de Panne, de Crevaision, d'Erreur de carburant ou de Perte ou vol des clés et 8 jours en cas de Vol, de Tentative de vol ou d'Accident.

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.

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires 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(e) 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.

#### A.3.1.7.10. Soutien psychologique en cas de Car-jacking (France uniquement)

En cas de Car-jacking, nous mettons à votre disposition, 24 h/24, 7 j/7, et 365 j/365, un service Écoute 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(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.

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.

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(e) et les frais de cette consultation sont à votre charge.

#### A.3.2. 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 prévus 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.).**

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

- les conséquences de l'Immobilisation de votre 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 de votre Véhicule (exemple : batterie défectueuse) après notre première intervention,
- la réparation de votre Véhicule et les frais y afférant,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais engagés sans notre accord ou non expressément prévus par le présent contrat,

- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment),
- les frais de gardiennage et de parking de votre Véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- 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,
- les immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement de votre Véhicule,
- 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 de votre Véhicule,
- les déclenchements intempestifs d'alarme,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de douane,
- les frais de restaurant,
- les chargements des Véhicules 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 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 suite à décision de retrait.

#### A.4. ASSISTANCE À DOMICILE (PRESTATIONS EN OPTION)

Si vous l'avez souscrite et qu'elle figure aux Dispositions Particulières, cette option s'applique en France dès lors que vous vous trouvez à votre Domicile ou, par extension, dans votre Résidence secondaire située en France.

##### A.4.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

###### A.4.1.1. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

###### A.4.1.1.1. Recherche d'un médecin ou d'un service médical particulier

Hors cas d'urgence, vous avez besoin d'une consultation médicale et votre médecin traitant n'est pas disponible, nous vous proposons les coordonnées de plusieurs praticiens. Le choix du praticien et la décision finale vous appartiennent. Les frais de consultations et de déplacements sont à votre charge.

**En cas d'urgence médicale, vous devez impérativement appeler les services de secours compétents (SAMU, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons nous substituer.**

###### A.4.1.1.2. Livraison en urgence de médicaments

Vous êtes immobilisé(e) à Domicile, à la suite d'une Maladie ou d'un Accident. Lorsqu'un médecin vient de vous prescrire, par ordonnance, des médicaments, si personne de votre entourage ne peut se déplacer et si les médicaments sont immédiatement nécessaires, nous allons les chercher en urgence dans une officine de pharmacie proche de votre Domicile (ou pharmacie de garde) et nous vous les apportons.

Nous prenons en charge le prix de la course. Le prix des médicaments reste à votre charge. Les médicaments doivent avoir été prescrits au maximum 24 heures avant la demande d'assistance.

###### A.4.1.1.3. Recherche d'une ambulance

Hors cas d'urgence, vous êtes immobilisé(e) à votre Domicile, à la suite d'une Maladie ou d'un Accident. Nous recherchons une ambulance ou un véhicule sanitaire léger pour vous conduire au centre de soins ou d'examen de votre choix.

La course jusqu'au centre de soins ou d'examen reste à votre charge.

**En cas d'urgence, vous devez appeler les services de secours compétents (SAMU, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons nous substituer.**

###### A.4.1.1.4. Voyage des enfants chez un proche ou voyage d'un proche jusqu'à votre Domicile

Vous êtes immobilisé(e) ou hospitalisé(e) de manière imprévue à la suite d'une Maladie ou d'un Accident survenus à votre Domicile.

Lorsque vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants de moins de 16 ans, nous organisons leur voyage jusqu'au domicile d'un proche en France ou le voyage d'un proche depuis son domicile en France jusqu'à votre Domicile.

Nous prenons en charge :

- soit le voyage des enfants, par train 1<sup>re</sup> classe ou 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 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, pour les accompagner,
- soit le voyage aller-retour d'un proche, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique depuis son domicile en France jusqu'à votre Domicile.

###### A.4.1.1.5. Présence hospitalisation

Vous êtes hospitalisé(e) de manière imprévue pour 5 jours minimum à la suite d'une Maladie ou d'un Accident survenus à votre Domicile.

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) dans un établissement proche de votre Domicile, nous organisons, pendant votre Hospitalisation, le voyage d'une personne de votre choix afin qu'elle puisse se rendre à votre chevet.

Nous prenons en charge le voyage aller-retour de cette personne, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, depuis son domicile en France jusqu'au lieu de votre Hospitalisation.

#### A.4.1.1.6. Aide ménagère

Vous êtes hospitalisé(e) de manière imprévue pour 5 jours minimum à la suite d'une Maladie ou d'un Accident survenus à votre Domicile.  
Nous mettons à votre disposition une aide ménagère, à votre Domicile, soit dès votre retour de l'hôpital, soit dès la date de votre Hospitalisation pour venir en aide aux personnes restées à votre Domicile.  
Nous prenons en charge le coût de l'aide ménagère à **concurrence du plafond indiqué au Tableau des Montants de Garanties**. Les heures sont réparties à votre convenance pendant le mois qui suit la date de votre Hospitalisation ou de votre retour à Domicile (minimum de 2 heures à la fois).  
À défaut de la présentation des justificatifs (attestation d'hospitalisation), nous nous réservons le droit de vous refacturer l'intégralité de la prestation.

#### A.4.1.1.7. Garde des animaux de compagnie

Vous êtes hospitalisé(e) de manière imprévue pour 5 jours minimum à la suite d'une Maladie ou d'un Accident survenu à Domicile.  
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 et à moins de 50 km de votre lieu d'hospitalisation.  
Nous prenons en charge le transport de vos animaux ainsi que leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, pendant la durée de votre séjour à l'hôpital.  
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.

#### A.4.1.1.8. Confort hospitalier

Vous êtes hospitalisé(e) de manière imprévue pour 5 jours minimum à la suite d'une Maladie ou d'un Accident survenus à Domicile. Nous prenons en charge les frais de location d'un téléviseur à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** pour la durée de votre séjour à l'hôpital et sur présentation de la facture originale.

#### A.4.1.2. PRESTATIONS D'ASSISTANCE HABITATION

En cas de survenance d'un Sinistre au Domicile, donnant lieu à une demande d'une ou de plusieurs des prestations ci-après, nous vous demanderons copie de la déclaration de sinistre ou récépissé du dépôt de plainte pour vol. À défaut de présentation de ce justificatif dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité du coût des prestations prévues et demandées. Ces prestations doivent être demandées dans un délai de 30 jours maximum après la déclaration de sinistre à l'assurance.

#### A.4.1.2.1. Réparations d'urgence dans les domaines de la plomberie, la vitrerie, l'électricité

Vous devez faire effectuer une réparation d'urgence à votre Domicile dans les domaines de la plomberie, la vitrerie ou l'électricité.  
Nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement. Nous vous communiquons les conditions d'intervention du prestataire et, avec votre accord, nous le dépêchons à votre Domicile, prenons en charge ses frais de déplacement à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** et vous informons du déroulement de l'intervention.  
Si aucun prestataire ne peut intervenir, nous organisons, avec votre accord, la mise en œuvre des mesures conservatoires ou de sécurité les plus urgentes.  
Cette prestation est valable en cas de panne ou de dysfonctionnement d'un appareil ou d'une installation résultant directement et exclusivement d'un événement à caractère accidentel. Le coût des réparations est à votre charge.

#### A.4.1.2.2. Dépannage serrurerie 24 h/24

Les clés de la porte principale de votre Domicile ont été perdues, volées ou cassées, ou la porte principale de votre Domicile a été fracturée.  
Nous recherchons un serrurier, le dépêchons à votre Domicile et prenons en charge ses frais de déplacement à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**. Vous devez justifier au serrurier de votre qualité d'occupant des lieux.  
Le coût des réparations est à votre charge.

#### A.4.1.2.3. Frais d'hôtel

Votre Domicile est rendu inhabitable en raison de la survenance d'un Sinistre au Domicile. Nous recherchons un hôtel pour les personnes assurées résidant au Domicile au moment du Sinistre et prenons en charge les frais d'hébergement (chambre d'hôtel et petit-déjeuner) dans un hôtel situé à proximité de votre Domicile, à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** par personne assurée et par Événement.

#### A.4.1.2.4. Aide ménagère

Votre Domicile est rendu inhabitable en raison de la survenance d'un Sinistre au Domicile. Nous mettons à votre disposition une aide ménagère pour vous aider à remettre votre Domicile en ordre après le Sinistre, **pour une durée indiquée au Tableau des Montants de Garanties**. Les heures sont réparties à votre convenance pendant le mois qui suit la date du Sinistre (minimum de 2 heures à la fois).

#### A.4.1.2.5. Véhicule utilitaire

Votre Domicile est rendu inhabitable en raison de la survenance d'un Sinistre au Domicile. Nous organisons et prenons en charge la location d'un véhicule utilitaire léger (moins de 3,5 tonnes) pour transporter vos meubles et effets personnels ou les services d'un transporteur, **jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.  
Les frais de carburant et de péage sont à votre charge, le cas échéant.  
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.  
Enfin, il est précisé que vous seul(e) 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.

#### A.4.1.2.6. Gardiennage

Lorsque votre Domicile est rendu inhabitable en raison de la survenance d'un Sinistre au Domicile, nous organisons et prenons en charge pendant une durée de 48 heures consécutives la surveillance de votre Domicile par un gardien ou un vigile.

#### A.4.1.2.7. Mise en relation avec des corps de métiers

Vous souhaitez faire effectuer des travaux d'entretien, de rénovation ou de réparation à votre Domicile. Nous organisons l'intervention d'un professionnel sélectionné par nos services avec lequel nous vous aurons préalablement mis en relation.  
La rémunération du professionnel (coûts des réparations et du déplacement notamment) est à votre charge.  
Ce service est accessible tous les jours de 8 h 00 à 19 h 30 sauf dimanches et jours fériés.

#### A.4.1.3. PRESTATIONS D'ASSISTANCE PRATIQUE

##### A.4.1.3.1. Informations pratiques

Sur simple appel de votre part, nous répondons à vos questions et recherchons les informations sur les démarches administratives et sociales, sur des questions exclusivement d'ordre privé.

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi du 31/12/71.  
Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, nous vous orienterons vers les organismes ou les professionnels susceptibles de vous répondre.  
Si une réponse ne peut être apportée immédiatement, nous effectuons les démarches nécessaires et vous rappelons dans les meilleurs délais. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance par téléphone. **Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par vous des informations communiquées.**

Ce service est accessible tous les jours de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés\*\*.

##### A.4.1.3.2. Informations vie scolaire et parascolaire des enfants\*

Nous vous informons sur la vie scolaire (orientation, filières, etc.) et parascolaire (psychologie, loisirs, etc.) de vos enfants. Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi du 31/12/71.  
Ce service est accessible tous les jours de 8 h 00 à 19 h 30, sauf samedis, dimanches et jours fériés\*\*.

\* Confidentialité : nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance par téléphone.

\*\* Délai de réponse : si une réponse ne peut pas être apportée immédiatement, nous effectuons les recherches nécessaires et rappelons dans les meilleurs délais.

#### A.4.2. 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.I., sont exclus :**

- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par ce contrat,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les sinistres survenus en dehors des dates de validité de ce contrat,
- les affections bénignes ne justifiant pas une immobilisation au Domicile,
- les maladies 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 la demande d'assistance,
- les hospitalisations prévues,
- les frais de cure thermique,
- les interventions à caractère esthétique,
- les frais de séjour dans une maison de repos,
- les sinistres à Domicile consécutifs à une négligence grave ou à un défaut d'entretien manifeste,
- les sinistres répétitifs causés par la non remise en état du Domicile après notre première intervention,
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant.

#### B. GARANTIES D'ASSURANCE (GARANTIES EN OPTION)

##### B.1. BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

###### B.1.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

###### B.1.1.1. DISPARITION ET/OU DÉTÉRIORATION ACCIDENTELLE DES BAGAGES, OBJETS ET EFFETS PERSONNELS

Nous garantissons, à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, vos bagages, objets et effets personnels, hors de votre Domicile ou Résidence secondaire contre :

- le vol,
- la destruction totale ou partielle,
- la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport,
- le vol des documents d'identité.

###### LIMITATION DE REMBOURSEMENT POUR CERTAINS OBJETS

**Pour les objets précieux, perles, bijoux et montres portés, fourrures, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, portables informatiques, la valeur de remboursement ne pourra en aucun cas excéder 50 % du montant d'assurance garanti indiqué au Tableau des Montants de Garanties. En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol.**

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clé et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert. Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 h 00 et 22 h 00.

#### B.1.1.2. RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES

Dans le cas où vos bagages personnels enregistrés auprès de la compagnie qui vous a transporté, ne vous seraient pas remis à l'aéroport de destination de votre voyage aller et s'ils vous sont restitués avec plus de 12 heures de retard, vous percevrez une indemnité forfaitaire fixée au Tableau des Montants de Garanties, afin de participer au remboursement des frais que vous avez engagés lors de l'achat d'effets de première nécessité.

**Cette indemnité ne se cumule pas avec la garantie principale indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

#### B.1.1.3. VOL DE VOS PIÈCES D'IDENTITÉ

Dans le cas où vos passeports, carte d'identité (ou de séjour), certificat d'immatriculation ou permis de conduire, vous auraient été volés pendant votre voyage, nous vous remboursons les frais de reconstitution de ces documents, sur présentation des justificatifs, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

#### B.1.2. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,
- l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,
- le vol sans effraction dûment constaté et verbalisé par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.),
- le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions,
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,
- la confiscation des biens par les autorités (douane, police),
- les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- le vol commis dans une voiture décapotable et/ou break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre, la garantie reste acquise à la condition de l'utilisation du couvre bagage livré avec le véhicule,
- les collections, échantillons de représentants de commerce,
- le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titre de transport et cartes de crédit,
- le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre fermé à clé ou qu'ils ne sont pas portés,
- le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,
- les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, les vélos, les remorques, les titres de valeur, les tableaux, les lunettes, les lentilles de contact, les clés de toute sorte (sauf celles du Domicile), les documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les téléphones portables, les CD, les DVD, tout matériel multimédia (MP3, MP4, PDA, etc.), les GPS, les articles de sport, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les cannes à pêche, les produits de beauté, les pellicules photos et les objets achetés au cours de votre voyage.

#### B.1.3. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les Sinistres survenus pendant la période de garantie.

Une Franchise relative (uniquement pour les dommages aux bagages : valises, sacs, etc.), indiquée au Tableau des Montants de Garanties, sera retenue par Sinistre.

#### B.1.4. COMMENT VOTRE INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?

Vous serez indemnisé(e) sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, Vétusté et Usure déduites. En aucun cas, il ne sera fait application de la règle proportionnelle prévue à l'article L 121-5 du Code des Assurances.

#### B.1.5. QUELLES SONT LES PIÈCES À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

- le récépissé d'un dépôt de plainte ou de déclaration de vol effectuée dans les 48 heures auprès d'une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.) lorsqu'il s'agit de vol ou de perte,
- les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur,
- le ticket d'enregistrement du bagage livré avec retard par la compagnie de transport et le justificatif de la livraison tardive.

En cas de non présentation de ces documents nous serons en droit de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous. Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens. Vous êtes tenu(e) de justifier, par tout moyen en votre pouvoir et par tout document en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du Sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.

#### DÉCHÉANCE DE GARANTIE POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE :

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 à indemnité.

#### B.1.6. QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RÉCUPÉREZ TOUT OU PARTIE DES OBJETS VOLÉS COUVERTS PAR UNE GARANTIE BAGAGES ?

Vous devez nous en aviser immédiatement par lettre recommandée dès que vous en êtes informé(e).

- Si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devrez reprendre possession des objets, nous ne serons alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.
- Si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
  - soit pour le délaissement,
  - soit pour la reprise des objets moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou des manquants.

Si vous n'avez pas choisi dans un délai de 15 jours, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

#### B.2. INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE

##### B.2.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons le paiement des indemnités prévues au Tableau des Montants de Garanties en cas d'Accident corporel pouvant atteindre l'Assuré pendant la durée du voyage.

##### B.2.2. DÉFINITION DE L'ACCIDENT CORPOREL

Atteinte corporelle, provenant de l'action soudaine et violente d'une cause extérieure, indépendante de votre volonté.

##### B.2.3. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties dans les cas suivants :

- décès : le capital est payable aux bénéficiaires que l'Assuré aura désignés aux Dispositions Particulières ou, à défaut, à ses ayants droit,
- invalidité permanente totale : nous vous versons le capital indiqué au Tableau des Montants de Garanties,
- invalidité permanente partielle : vous recevrez un capital dont le montant sera calculé en appliquant à la somme indiquée au Tableau des Montants de Garanties en cas d'invalidité permanente totale, votre taux d'incapacité permanente partielle, déterminé en fonction du barème figurant ci-après.

Il est précisé que seules les invalidités supérieures à 10 % sont indemnisées au titre du présent contrat.

##### Non cumul des indemnités

Il n'y a pas de cumul des garanties décès et invalidité permanente totale lorsqu'elles résultent des suites du même Événement garanti.

Si après avoir reçu une indemnité résultant de l'invalidité partielle consécutive à un Événement garanti, vous veniez à décéder des suites du même Événement, nous verserions aux ayant-droits le capital prévu en cas de décès dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties sous déduction de l'indemnité que nous vous aurions déjà versée au titre de l'invalidité permanente partielle.

##### B.2.4. DÉFINITION DE LA PERTE

Par perte, on entend l'amputation complète ou la paralysie complète du membre considéré ou l'ankylose de toutes les articulations.

| BARÈME D'INVALIDITÉ   |       |       |        |
|---|-------|-------|--------|
| • Perte complète :  | DROIT |       | GAUCHE |
| - du bras   | 70 %  |       | 60 %   |
| - de l'avant-bras ou de la main                                   | 60 %  |       | 50 %   |
| - du pouce  | 20 %  |       | 17 %   |
| - de l'index  | 12 %  |       | 10 %   |
| - du majeur   | 6 %   |       | 5 %    |
| - de l'annulaire  | 5 %   |       | 4 %    |
| - de l'auriculaire  | 4 %   |       | 3 %    |
| - de la cuisse  |       | 55 %  |        |
| - de la jambe   |       | 40 %  |        |
| - de 2 membres  |       | 100 % |        |
| - du pied   |       | 40 %  |        |
| - du gros orteil  |       | 8 %   |        |
| - des autres orteils  |       | 3 %   |        |
| - des 2 yeux  |       | 100 % |        |
| - de l'acuité visuelle ou d'un œil                                |       | 25 %  |        |
| • Surdité complète incurable et non appareillable               |       | 60 %  |        |
| • Surdité complète incurable et non appareillable d'une oreille |       | 10 %  |        |
| • Aliénation mentale totale et incurable                          |       | 100 % |        |

#### B.2.5. GARANTIE COMA PAR ACCIDENT

On entend par coma l'état caract ris e par la perte des fonctions de relation (conscience, mobilité, sensibilité) avec conservation de la vie végétative (respiration, circulation) d clar e par une autorité médicale habilit e à exercer ses fonctions dans votre pays de Domicile.

Lorsqu'à la suite d'un accident garanti, l'Assuré se trouve dans un état de coma, dans une clinique, un hôpital, ou un établissement de soins, et qu'il est médicalement établi qu'il demeure dans un état de coma au-delà de 10 jours consécutifs, nous lui versons la **somme forfaitaire indiquée au Tableau des Montants de Garanties**.

Cette indemnité est due pour une période maximale de 365 jours de coma au titre du même Accident. Elle est versée par tranche de 30 (trente) jours consécutifs de coma.

#### B.2.6. AMÉNAGEMENT DU DOMICILE

En cas d'invalidité permanente supérieure à 33 %, résultant d'un accident garanti, nous versons jusqu'à 10 % de la somme assurée au titre de la garantie « INVALIDITÉ PERMANENTE » avec un maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties, sur présentation de factures, pour faire face aux dépenses d'aménagements du Domicile rendues nécessaire pour l'adapter à l'invalidité de l'Assuré.

#### B.2.7. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales figurant au chapitre 3.1., sont exclus :

- les accidents causés par : la cécité, la paralysie, les maladies mentales, ainsi que toutes les maladies ou infirmités existantes au moment de la souscription du présent contrat,
- les accidents résultant de la pratique de certains sports tels que : varappe, alpinisme, luge de compétition, plongée sous-marine avec ou sans appareillage autonome, parachutisme et tout sport aérien, y compris cerf-volant ou tout engin analogue, spéléologie ainsi que ceux résultant d'un entraînement ou d'une participation à des compétitions sportives,
- les accidents causés par l'usage d'un cycle à moteur d'une cylindrée supérieure à 125 cm<sup>3</sup> en tant que conducteur ou passager,
- les accidents causés par une société de transport non agréée pour le transport public de personnes.

#### B.2.8. COMMENT L'INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?

Le montant de l'indemnité ne peut être fixé qu'après consolidation, c'est-à-dire après la date à partir de laquelle les suites de l'Accident sont stabilisées.

Le taux définitif après un Accident qui atteindrait un membre ou un organe déjà lésé sera égal à la différence entre le taux déterminé à partir du tableau et de ses conditions d'application et le taux antérieur à l'Accident.

Si vous êtes victime d'une infirmité ne figurant pas dans le tableau « BARÈME D'INVALIDITÉ » ci-avant, nous déterminons le taux d'incapacité correspondant en comparant sa gravité à celle des cas prévus dans ledit tableau, sans que l'activité professionnelle de la victime ne puisse être prise en compte pour déterminer la gravité de l'infirmité.

S'il est médicalement établi que l'Assuré est gaucher, le taux d'incapacité prévu pour le membre supérieur droit s'applique au membre supérieur gauche et inversement.

Si l'Accident entraîne plusieurs lésions, le taux d'incapacité utilisé pour le calcul de la somme que nous verserons sera calculé en appliquant au taux du barème ci-dessus la méthode retenue pour la détermination du taux d'incapacité en cas d'accident du travail sans que le taux global ne puisse excéder 100 %.

L'application du barème ci-avant suppose dans tous les cas que les conséquences de l'Accident ne soient pas aggravées par l'action d'une maladie ou d'une infirmité antérieure et que la victime ait suivi un traitement médical adapté. S'il en était autrement, le taux serait déterminé compte tenu des conséquences qu'aurait eu l'Accident sur une personne se trouvant dans un état physique normal et ayant suivi un traitement rationnel.

#### B.2.9. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

- d'un certificat médical,
- des déclarations éventuelles des témoins établissant la matérialité ou l'importance de l'Accident.

Pendant la durée de son traitement, l'Assuré devra permettre le libre accès au médecin conseil que nous lui désignerons à son dossier médical afin qu'il puisse évaluer les conséquences de l'Accident. En cas de désaccord sur les causes ou les conséquences de l'Accident, nous soumettrons son différend à 2 experts choisis l'un par l'Assuré ou par ses ayants droit, l'autre par nous-mêmes, sous réserve de nos droits respectifs.

En cas de divergence, un 3<sup>e</sup> expert sera nommé, soit d'un commun accord, soit par le Président du Tribunal de Grande Instance de votre lieu de Domicile.

#### B.3. RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER

##### B.3.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Les conséquences pécuniaires que vous pouvez encourir et faisant suite à une réclamation amiable ou judiciaire formée à votre encontre par le tiers lésé, en raison de tout dommage corporel ou matériel, causé à ce dernier par un accident, un incendie ou une explosion survenant au cours de votre voyage, dans la limite des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties.

La garantie est mise en jeu dans les conditions suivantes :

- lorsque vous avez occasionné des dommages à un tiers qui met en cause votre responsabilité civile au moyen d'une réclamation,
- et lorsque le fait dommageable est survenu entre la date de prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

##### B.3.2. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales figurant au chapitre 3.1., sont exclus :

- les dommages que vous avez causés ou provoqués intentionnellement en tant que personne physique ou en tant que dirigeant de droit ou de fait de l'entreprise si vous êtes une personne morale,
- les dommages résultant de l'usage de véhicules à moteur, ou de tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale, ou de la pratique de sports aériens,
- les dommages matériels survenus sur tout véhicule terrestre à voile ou à moteur (ou de tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale),

- les dommages résultant de la pratique de la chasse
- les dommages résultant de toute activité professionnelle,
- les conséquences de tout sinistre matériel ou corporel vous atteignant ainsi que votre conjoint, vos ascendants ou descendants,
- les dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence de dommages matériels ou corporels garantis, auquel cas leur prise en charge est comprise telle qu'elle figure dans le plafond prévu au Tableau des Montants de Garanties,
- toutes les dispositions prises à votre initiative sans notre accord préalable,
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tout sport aérien, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions.

#### B.3.3. TRANSACTION - RECONNAISSANCE DE RESPONSABILITÉ

Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction que vous auriez acceptée sans notre accord ne nous est opposable. Toutefois, l'acceptation de la matérialité des faits n'est pas considérée comme une reconnaissance de responsabilité, non plus que le seul fait d'avoir procuré à une victime un secours urgent, lorsqu'il s'agit d'un acte d'assistance que toute personne a le droit d'accomplir.

#### B.3.4. PROCÉDURE

En cas d'action dirigée contre vous, nous assurons votre défense et dirigeons le procès pour les faits et dommages rentrant dans le cadre des garanties du présent contrat.

Toutefois, vous pouvez vous associer à notre action dès lors que vous pouvez justifier d'un intérêt propre non pris en charge au titre du présent contrat.

Le fait de pourvoir à titre conservatoire à votre défense ne peut être interprété comme une reconnaissance de garantie et n'implique en aucune façon que nous acceptions de prendre en charge des dommages qui ne seraient pas garantis par le présent contrat.

**Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en réserve à votre place.**

#### B.3.5. RECOURS

En ce qui concerne les voies de recours :

- devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives, nous en avons le libre exercice dans le cadre des garanties du présent contrat,
- devant les juridictions pénales, les voies de recours ne peuvent être exercées qu'avec votre accord,
- si le litige ne concerne plus que des intérêts civils, le refus de donner votre accord pour l'exercice de la voie de recours envisagée entraîne le droit pour nous de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous.

**Vous ne pouvez vous opposer à l'exercice de notre recours contre un tiers responsable si celui-ci est garanti par un autre contrat d'assurance.**

#### B.3.6. INOPPOSABILITÉ DES DÉCHÉANCES

**Même si vous manquez à vos obligations après Sinistre, nous sommes tenus d'indemniser les personnes envers lesquelles vous êtes responsable.**

**Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en réserve à votre place.**

#### B.3.7. FRAIS DE PROCÈS

Nous prenons en charge les frais de procès, de quittance et autre frais de règlement. Toutefois, si vous êtes condamné(e) pour un montant supérieur à celui de la garantie, chacun d'entre nous supporte ces frais dans la proportion des parts respectives dans la condamnation.

#### B.4. DÉFENSE JURIDIQUE ET RECOURS

**Cette garantie de Protection Juridique est prise en charge par l'Équité (désignée ci-après par « nous »), 2 rue Pillet-Wil, 75009 Paris ou par toute société qui s'y substituerait.**

##### B.4.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Lorsque vous êtes confronté(e) à un litige garanti, nous nous engageons :

- lors de l'examen du dossier en cause, à vous conseiller sur la portée ou les conséquences de l'affaire au regard de vos droits et obligations,
- chaque fois que cela est possible, à vous fournir notre assistance au plan amiable, en vue d'aboutir à la solution la plus conforme à vos intérêts,
- en cas de besoin, à prendre en charge dans les conditions prévues chapitre 2.B.4.5 « GARANTIE FINANCIÈRE » des présentes Dispositions Générales, les dépenses nécessaires à l'exercice ou à la défense de vos droits à l'amiable ou devant les juridictions compétentes.

##### B.4.2. NOS DOMAINES D'INTERVENTION

Nous garantissons votre Protection Juridique dans le cadre des domaines ci-après listés, à l'exception toutefois des exclusions citées au chapitre 2.B.4.3. « CE QUE NOUS EXCLUONS » des présentes Dispositions Générales.

###### B.4.2.1. PROTECTION ACCIDENT ET VOYAGE

Nous prenons en charge la défense de vos intérêts :

- dans le cadre de tout recours visant à la réparation pécuniaire de votre préjudice si vous êtes victime de dommages matériels ou corporels impliquant la responsabilité d'un tiers,
  - devant toute juridiction répressive si vous êtes poursuivi(e) en qualité d'auteur ou de co-auteur d'une infraction relevée à l'occasion de l'Accident.
- La garantie s'applique aux litiges consécutifs à la survenance :
- d'un dommage accidentel survenu sur le lieu de votre voyage, qu'il s'agisse ou non d'un accident de la circulation,
  - d'un dommage résultant d'un vol dont vous êtes victime sur le lieu de votre voyage.

###### B.4.2.2. PROTECTION DU QUOTIDIEN

Nous prenons en charge les litiges survenus lors de vos déplacements touristiques ou professionnels et vous opposant à un prestataire du fait de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'un service fourni à titre onéreux, à savoir :

- les litiges consécutifs à vos achats,

• les litiges vous opposant à un tiers autre que l'organisateur de voyage (loueur de voitures, bailleur de la location saisonnière, hôtel, etc.).

#### B.4.2.3. PROTECTION SANTÉ

Nous intervenons **pour obtenir la réparation de vos préjudices consécutifs à une erreur, omission, ou manquement**, caractérisant le non respect de l'obligation de moyens à la charge du Professionnel de Santé qui vous a délivré les soins **suite à une Maladie ou à un Accident survenu sur le lieu de votre voyage.**

#### B.4.3. CE QUE NOUS EXCLUONS

**Sont exclus :**

- les litiges dont vous aviez connaissance lors de la souscription de la garantie, ou lors de votre adhésion au contrat,
- les sinistres dont le fait générateur est antérieur à la souscription de la garantie, ou à votre adhésion au contrat,
- les litiges dirigés contre vous en raison de dommages mettant en jeu votre responsabilité civile,
- les litiges pouvant survenir entre vous et EUROPE ASSISTANCE ou entre vous et nous,
- les litiges pouvant survenir par manque ou défaut de prestation du fait de l'organisateur de voyage,
- les procédures et réclamations découlant d'un crime ou d'un délit qualifié par un fait volontaire ou intentionnel,
- les litiges consécutifs à la conduite du véhicule sous l'emprise d'un état alcoolique ou en état d'ivresse ou sous l'emprise de stupéfiants ou de drogues non prescrits médicalement ou au refus de se soumettre aux opérations de dépistage,
- les litiges résultant de la conduite sans permis ou du refus de restituer le permis,
- les litiges consécutifs à un délit de fuite ou à un refus d'obtempérer,
- les contestations découlant de contraventions sanctionnées par une amende fixe ou forfaitaire,
- les litiges survenus à l'occasion de faits de guerre civile ou étrangère, d'émeute, de mouvements populaires ou d'attentats,
- les litiges afférents à votre vie privée,
- les litiges ne relevant pas de la compétence territoriale du pays de destination.

#### B.4.4. CONDITIONS DE LA GARANTIE

1 - Pour la mise en œuvre de la garantie, vous devez être à jour de la cotisation et le Sinistre doit satisfaire les conditions suivantes :

- la déclaration du sinistre doit être effectuée entre la date de prise d'effet de la garantie et la date de son expiration,
- la date du sinistre doit se situer entre la date de prise d'effet de la garantie et la date de son expiration,
- lorsque le Sinistre découle d'un cas fortuit ou d'un événement accidentel, la date de survenance du fait générateur doit être **postérieure à la date de prise d'effet du contrat**,
- dans tous les autres cas, la date de survenance du fait générateur doit être **postérieure d'un mois à la date de prise d'effet de la garantie.**

2 - Au plan judiciaire :

- En défense et en recours, nous intervenons pour assurer votre défense et/ou votre recours devant toute juridiction française territorialement compétente.
- En défense, nous vous assistons devant la juridiction du pays de destination.
- En recours uniquement, **le montant de votre préjudice en principal doit être au moins égal à 275 € TTC** (valeur 2009).
- L'Assuré doit disposer des éléments de preuve nécessaires et suffisants pour la démonstration de la réalité de son préjudice devant le tribunal.

#### B.4.5. GARANTIE FINANCIÈRE

##### B.4.5.1. DÉPENSES GARANTIES

**En cas de Sinistre garanti :**

- **au plan amiable**, nous prenons en charge les honoraires d'expert ou de spécialiste que nous mandatons ou que vous pouvez mandater **avec notre accord préalable et formel, pour un montant de préjudice en principal au moins égal à 275 € TTC, et ce, à concurrence maximale par Sinistre de 1 000 € TTC** (valeur 2009).
- **au plan judiciaire**, nous prenons en charge, **à concurrence maximale par Sinistre et par contrat**, quel que soit le nombre de bénéficiaires, de **3 000 € TTC** (valeur 2009) :
  - les frais de constitution du dossier de procédure tels que les frais de constat d'huissier engagés **avec notre accord préalable et formel**,
  - les frais taxables d'huissier de justice ou d'expert judiciaire mandaté dans l'intérêt de l'Assuré et dont l'intervention s'avère nécessaire à la poursuite de la procédure garantie,
  - les honoraires et **les frais non taxables** d'avocat, comme il est précisé au chapitre 2.B.4.5.3. « CHOIX DE L'AVOCAT » ci-après.

Les frais de consultation juridique ou d'actes de procédure engagés avant déclaration du Sinistre ne sont pas pris en charge sauf si vous pouvez justifier de l'urgence à les avoir engagés.

##### B.4.5.2. DÉPENSES NON GARANTIES

La garantie ne couvre pas les sommes de toute nature que vous devez en définitive payer ou rembourser à la partie adverse.

##### B.4.5.3. CHOIX DE L'AVOCAT

Si, dans le cadre du traitement de votre Sinistre, il est nécessaire de faire appel à un avocat, vous fixez de gré à gré avec celui-ci le montant de ses honoraires et frais.

Vous disposez, en cas de Sinistre, de la possibilité de choisir librement l'avocat dont l'intervention s'avère nécessaire pour transiger, vous assister ou vous représenter en justice. Cette faculté de libre choix s'exerce à votre profit, selon l'alternative suivante :

**1 - Si vous faites appel à votre avocat**, vous lui réglez directement ses frais et honoraires. Vous pouvez nous demander le remboursement desdits frais et honoraires, **dans la**

**limite maximale des montants fixés au tableau « MONTANTS DE PRISE EN CHARGE OU DE REMBOURSEMENT DES HONORAIRES D'AVOCAT »**, comme il est précisé ci-après.

Les indemnisations sont alors effectuées dans un délai de 4 semaines à réception des justificatifs de votre demande à notre siège social.

Sur demande expresse de votre part, nous pouvons adresser le règlement de ces sommes directement à votre avocat dans les mêmes limites contractuelles.

En cas de paiement par l'Assuré **d'une première provision** à son avocat, l'assureur peut régler une avance sur le montant de cette provision, **égale à la moitié de la limite maximale des montants fixés au tableau « MONTANTS DE PRISE EN CHARGE OU DE REMBOURSEMENT DES HONORAIRES D'AVOCAT »**, précisés ci-après, le solde étant réglé à l'issue de la procédure.

**Attention : sous peine de non-paiement des sommes contractuelles, vous devez :**

- obtenir notre accord exprès avant la régularisation de toute transaction avec la partie adverse,
- joindre les notes d'honoraires acquittées accompagnées de la copie intégrale de toutes pièces de procédure et décisions rendues ou du protocole de transaction signé par les parties.

**2 - Si vous nous demandez l'assistance de notre Avocat correspondant habituel**

(mandaté par nos soins suite à un écrit de votre part), nous réglons directement **ses frais et honoraires dans la limite maximale des montants fixés au tableau « MONTANTS DE PRISE EN CHARGE OU DE REMBOURSEMENT DES HONORAIRES D'AVOCAT »**, comme il est précisé ci-après.

##### B.4.5.4. DIRECTION DU PROCÈS

En cas de procédure judiciaire, la direction du procès appartient à l'Assuré assisté de son avocat. Tout changement d'avocat doit être immédiatement notifié à la Compagnie.

##### B.4.5.5. MONTANTS DE PRISE EN CHARGE OU DE REMBOURSEMENT DES HONORAIRES D'AVOCAT

| PRESTATIONS   | Montant en € TTC   |
|---|--|
| <b>Assistance</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Réunion d'expertise ou mesure d'instruction, Médiation Civile ou Pénale</li><li>• Commission</li><li>• Intervention amiable</li><li>• Toutes autres interventions</li></ul>   | 500 € (1)<br>400 € (1)<br>150 € (1)<br>200 € (3)                             |
| <b>Procédures devant toutes juridictions</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Référé en demande</li><li>• Référé en défense, Requête ou Ordonnance</li><li>• Infraction Code de la Route</li></ul>   | 550 € (2)<br>450 € (2)<br>450 € (3)  |
| <b>Première Instance</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Juge de Proximité<ul style="list-style-type: none"><li>- Affaire civile</li><li>- Affaire pénale</li></ul></li><li>• Tribunal d'Instance</li><li>• Procureur de la République</li><li>• Tribunal de Police, Juge ou Tribunal pour Enfants</li><li>• Cour d'Assises</li></ul> | 650 € (3)<br>450 € (3)<br>650 € (3)<br>200 € (1)<br>500 € (3)<br>2 000 € (3) |
| <b>Tribunal de Grande Instance</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Juridiction Correctionnelle<ul style="list-style-type: none"><li>- avec constitution de partie civile</li><li>- sans constitution de partie civile</li></ul></li><li>• Autres procédures au fond</li></ul>   | 850 € (3)<br>650 € (3)<br>1 200 € (3)  |
| <b>Appel</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• en matière de police ou d'infraction Code de la Route</li><li>• en matière correctionnelle</li><li>• autres matières</li></ul>   | 450 € (3)<br>850 € (3)<br>1 050 € (3)  |
| <b>Cour de Cassation - Conseil d'État</b>   | 2 100 € (3)  |
| <b>Toute autre juridiction</b>  | 650 € (3)  |
| <b>Transaction amiable</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• menée à son terme, sans protocole signé</li><li>• menée à son terme et ayant abouti à un protocole signé par les parties et agréé par l'ÉQUITÉ</li></ul>   | 500 € (3)<br>1 000 € (3)   |

(1) = par intervention - (2) = par décision - (3) = par affaire

Les plafonds ainsi prévus comprennent les frais divers (déplacement, secrétariat, photocopies), les taxes et impôts, et constituent le maximum de notre engagement.

#### B.4.6. FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE

##### B.4.6.1. DÉCLARATION DU SINISTRE

Pour nous permettre d'intervenir efficacement, vous devez faire votre déclaration par écrit dans les plus brefs délais, soit auprès de notre siège social, soit auprès de l'assureur conseil dont les références sont précisées aux Dispositions Particulières du présent contrat.

##### B.4.6.2. MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE

À réception, votre dossier est traité par notre Département Juridique comme il suit :

**1 -** Nous vous faisons part de notre position quant à la garantie, étant entendu que nous pouvons vous demander de nous fournir, sans restriction ni réserve, toutes les pièces se rapportant au litige ainsi que tout renseignement complémentaire en votre possession. Conformément aux dispositions de l'article L 127-7 du Code des Assurances, nous sommes tenus en la matière à une obligation de secret professionnel.

**2 -** Nous vous donnons notre avis sur l'opportunité de transiger ou d'engager une instance judiciaire, en demande comme en défense. Les cas de désaccord à ce sujet sont réglés selon les modalités prévues au chapitre B.4.6.6. « ARBITRAGE ».

##### B.4.6.3. CUMUL DE LA GARANTIE

Si vous êtes garanti(e) par plusieurs polices pour le risque constituant l'objet du présent contrat, vous devez nous en informer, au plus tard, lors de la déclaration du Sinistre. Il est

entendu que vous pouvez vous adresser à l'assureur de votre choix pour la prise en charge du Sinistre.

La garantie des polices contractées sans fraude produit ses effets dans les limites contractuelles prévues.

S'il y a eu tromperie ou fraude de votre part, les sanctions prévues par l'article L 121-3 du Code des Assurances sont applicables.

#### B.4.6.4. EXÉCUTION DES DÉCISIONS DE JUSTICE ET SUBROGATION

Dans le cadre de notre garantie, nous prenons en charge la procédure d'exécution par huissier de la décision de justice rendue en votre faveur, exception faite des frais visés au chapitre B.4.5.2. « DÉPENSES NON GARANTIES ».

Lorsque la partie adverse est condamnée aux dépens de l'instance nous sommes subrogés dans vos droits, à due concurrence de nos débours.

Lorsqu'il vous est alloué une indemnité de procédure par application des dispositions de l'article 700 du Code de Procédure Civile, de l'article 475-1 ou 800-1 et 800-2 du Code de Procédure Pénale ou de l'article L 761-1 du Code de la Justice administrative, nous sommes subrogés dans vos droits à hauteur du montant de notre garantie, déduction faite des honoraires demeurés à votre charge.

#### B.4.6.5. DÉCHÉANCE DE GARANTIE

**Vous pouvez être déchu(e) de votre droit à garantie si vous faites de mauvaise foi des déclarations inexactes sur les faits ou les événements constitutifs du Sinistre, ou plus généralement, sur tout élément pouvant servir à la solution du litige.**

#### B.4.6.6. ARBITRAGE

Conformément aux dispositions de l'article L 127-4 du Code des Assurances, il est entendu que, dans le cas d'un désaccord entre nous au sujet des mesures à prendre pour régler le litige, objet du Sinistre garanti, cette difficulté peut être soumise sur votre demande, à l'arbitrage d'un conciliateur désigné d'un commun accord, ou à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance, statuant en la forme des référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à votre charge, sauf lorsque le Président du Tribunal de Grande Instance en décide autrement, au regard du caractère abusif de votre demande.

Si contrairement à notre avis et celui du conciliateur, vous engagez à vos frais une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle que nous avons proposée, nous nous engageons, dans le cadre de notre garantie, à prendre en charge les frais de justice et d'avocat que vous aurez ainsi exposés.

Toutefois, afin de simplifier la gestion de ce désaccord, nous nous engagerons à :

- nous en remettre au choix de votre arbitre dans la mesure où ce dernier est habilité à délivrer des conseils juridiques,
- accepter, si vous en êtes d'accord, la solution de cet arbitre.

En ce cas, la consultation de cet arbitre sera prise en charge par la Compagnie, dans la limite contractuelle du chapitre 2.B.4.5.5. « MONTANTS DE PRISE EN CHARGE OU DE REMBOURSEMENT DES HONORAIRES D'AVOCAT » pour le poste « Assistance - Médiation Civile ».

#### B.4.6.7. CONFLIT D'INTÉRÊTS

Si, lors de la déclaration du Sinistre, ou au cours du déroulement des procédures de règlement de ce Sinistre, il apparaît entre vous et nous un conflit d'intérêt, notamment lorsque le tiers auquel vous êtes opposé est assuré par nous, il sera fait application des dispositions du chapitre 2.B.4.5.3. « CHOIX DE L'AVOCAT ».

### B.5. FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

#### B.5.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous remboursons au prorata temporis à concurrence des montants indiqués au **Tableau des Montants de Garanties**, les frais de séjour, souscrit auprès d'un organisateur de voyage, déjà réglés et non utilisés (transport non compris), à compter du jour suivant l'Événement entraînant votre retour anticipé, dans les cas suivants :

- suite à votre transport/rapatriement organisé par nos soins, dans les conditions définies ci-avant au chapitre 2.A.1.1.1.,
- si un proche parent (votre conjoint, un ascendant, un descendant de vous-même ou de votre conjoint) se trouve hospitalisé ou décède, ou si l'un de vos frères ou sœurs décède et, que de ce fait, vous deviez interrompre votre séjour,
- si un attentat ou une catastrophe naturelle survient à destination durant votre séjour dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature, et que de ce fait vous devez interrompre votre séjour,
- si un Sinistre (cambriolage, incendie, dégât des eaux) survient à votre Domicile et que cela nécessite impérativement votre présence, et que de ce fait vous deviez interrompre votre séjour.

#### B.5.2. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours de séjour non utilisés.

L'indemnité est remboursée **dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties par personne**, sans toutefois dépasser le plafond par Événement.

Pour déterminer l'indemnité, seront déduits les frais de dossier, de visa, d'assurance, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'organisateur du voyage.

### B.6. RETARD D'AVION

#### B.6.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Cette garantie est valable sur :

- les vols réguliers des compagnies aériennes aller et/ou retour dont les horaires sont publiés,
- les vols charters aller dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion aller.

Suite à un retard à l'arrivée de l'avion de l'Assuré de plus de 4 heures par rapport à l'heure initialement prévue, nous vous remboursons les dépenses de frais de repas, de rafraichissements et/ou d'hébergement, à concurrence du montant indiqué au **Tableau des Montants de Garanties**.

Pour le calcul de l'indemnité, les heures de retard du vol aller ne s'additionnent pas avec les heures de retard du vol retour ; elles ne concernent qu'un trajet simple. Cependant, la garantie peut jouer sur le vol régulier aller et sur le vol régulier retour, si pour chaque trajet le retard est supérieur à 4 heures. Cette garantie ne s'applique pas si vous êtes transféré(e) sur une autre compagnie dans les horaires initialement prévus.

La garantie prend effet à la date et l'heure indiquées sur le billet d'avion et expire dès l'arrivée à l'aéroport de destination.

### B.6.2. CE QUE NOUS EXCLUONS

**Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au chapitre 3.1., nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :**

- la guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme, prise d'otage ou de sabotage, manifestation quelconque de la radioactivité, tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant dans le pays de départ, de transfert et de destination,
- tout événement mettant en péril la sécurité de votre voyage dès lors que votre destination est déconseillée par le Ministère des Affaires étrangères et du Développement international,
- une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile, ou de toute autre autorité en ayant fait l'annonce 24 heures avant la date de départ de votre voyage,
- les événements survenus entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat,
- le manquement du vol sur lequel votre réservation était confirmée quel qu'en soit la raison,
- la non admission à bord consécutive au non respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou présentation à l'embarquement.

### B.6.3. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez :

- compléter et/ou faire tamponner une déclaration de retard auprès d'une personne compétente de la compagnie aérienne sur laquelle vous voyagez ou auprès d'une personne compétente de l'aéroport,
- nous transmettre, dès votre retour et au plus tard dans les 15 jours suivant, la déclaration de retard dûment complétée, la photocopie de votre billet d'avion, la facture d'achat du billet garanti et le talon de la carte d'embarquement.

### B.7. RETOUR IMPOSSIBLE

#### B.7.1. OBJET DE LA GARANTIE

Cette garantie a pour objet votre indemnisation, frais réels d'hébergement, repas et effets de première nécessité, **dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties**, restant à sa charge dans les situations répondant aux conditions décrites ci-après.

#### B.7.2. CONDITIONS DE LA GARANTIE

La garantie « RETOUR IMPOSSIBLE » couvre votre impossibilité absolue de quitter votre lieu de séjour ou de mission à votre date de retour initialement prévue pour une cause ayant les caractéristiques de la force majeure et répondant aux conditions cumulatives suivantes :

- indépendante de votre volonté, inconnue et imprévisible au moment de votre départ,
- extérieure à vous, notamment, non liée à votre état de santé, telle que la maladie ou blessure,
- indépendante de la défaillance des organismes chargés d'exécuter votre voyage de retour (tour opérateur, agence de voyage, compagnie aérienne, etc.) et/ou des prestataires auxquels ces organismes auraient recours, dans l'organisation matérielle du voyage ou dans le respect de leurs obligations légales vis-à-vis de vous,
- indépendante des besoins de l'entreprise souscriptrice ou de ses clients et prospects,
- indépendante de la grève des organismes susvisés chargés d'exécuter votre voyage.

La garantie couvre les prolongations de séjour consécutives directement ou indirectement à une catastrophe naturelle ou à un acte de terrorisme, et ce par dérogation aux exclusions générales du présent contrat.

Vous devrez justifier, lors de la déclaration du Sinistre que les conditions ci-dessus sont réunies.

#### B.7.3. ÉTENDUE DE LA GARANTIE

Nous vous remboursons les frais réels d'hébergement (frais d'hôtel, repas et effets de première nécessité) dans les limites suivantes :

- du montant indiqué au **Tableau des Montants de Garanties**, par nuit supplémentaire, au-delà de la première nuit, consécutive à la date de retour initialement prévue,
  - tant que l'Assuré est dans l'impossibilité absolue de quitter son lieu de séjour,
  - jusqu'à un maximum de 5 nuits consécutives.
- La première nuit suivant la date de départ initialement prévue n'est jamais indemnisée. Les montants sont remboursés sur présentation, par vous, d'une part des justificatifs originaux (factures) des frais engagés, et d'autre part, du billet de transport du retour initialement prévu ainsi que de la facture originale du voyage.

## 3. CADRE DU CONTRAT

Le présent contrat est soumis à la loi française.

### A. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION DES GARANTIES

#### A.1. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT PASS INTÉGRAL

Les prestations et les garanties **décrites dans les présentes Dispositions Générales** peuvent être souscrites par une personne physique ou morale au bénéfice de personnes physiques ayant leur Domicile dans l'un des pays visés au chapitre 1.B.1. « Domicile », plus spécifiquement :

- Contrat **Pass intégral « Individuel »** est souscrit au bénéfice d'une personne physique.
- Contrat **Pass intégral « Famille »** est souscrit au bénéfice des personnes suivantes lorsqu'elles sont indiquées aux Dispositions Particulières :
  - une personne physique,
  - son conjoint, son pacsé ou concubin notoire, vivant sous le même toit,
  - leur(s) enfant(s) célibataire(s) âgé(s) de moins de 25 ans et les enfants handicapés âgés de plus de 25 ans, à charge au sens fiscal, et vivant sous le même toit,
  - les enfants adoptés, répondant aux conditions susvisées, à compter de la date de

transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'État civil français, au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours, - leurs ascendants vivant sous le même toit, à charge au sens fiscal, - le cas échéant : leur(s) enfant(s) qui viendrai(en)t à naître au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours.

Le contrat **Pass intégral** est composé des prestations d'assistance, décrites au chapitre 2.A. ainsi que, lorsque vous les avez souscrites et indiquées aux Dispositions Particulières :

- de l'option « Assistance au(x) Véhicule(s) et aux passagers assurés » décrite au chapitre 2.A.3.,
- de l'option « Assistance à Domicile » décrite au chapitre 2.A.4.,
- des garanties d'assurance optionnelles décrites au chapitre 2.b.

Ces différentes garanties sont souscrites selon les modalités et aux conditions définies aux chapitres 3.A.2. à 3.A.4. ci-après.

## A.2. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DE L'OPTION « ASSISTANCE AU(X) VÉHICULE(S) ET AUX PASSAGERS ASSURÉS » DU CHAPITRE 2.A.3.

L'option « Assistance au(x) Véhicule(s) et aux passagers assurés » ne peut être souscrite qu'en complément des prestations d'assistance décrite au chapitre 2.A.1. « PRESTATIONS D'ASSISTANCE ».

Peuvent être mentionnées aux Dispositions Particulières du contrat, 1 ou 2 Véhicule(s) maximum par Assuré, répondant aux conditions prévues à la définition « Véhicule ».

## A.3. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DE L'OPTION « ASSISTANCE À DOMICILE » DU CHAPITRE 2.A.4.

L'option « Assistance à Domicile » ne peut être souscrite qu'en complément des prestations d'assistance décrites au chapitre 2.A.1. « PRESTATIONS D'ASSISTANCE ».

## A.4. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DES « GARANTIES D'ASSURANCE » DU CHAPITRE 2.B.

Ces garanties ne peuvent être souscrites qu'en complément des prestations décrites au chapitre 2.A.1. « PRESTATIONS D'ASSISTANCE ».

## B. PRISE D'EFFET ET DURÉE

**Le contrat Pass intégral prend effet à la date portée aux Dispositions Particulières, laquelle ne peut être antérieure à la date de souscription. Il est souscrit pour une durée de 12 mois consécutifs.**

## C. RENOUELEMENT AUTOMATIQUE DU CONTRAT

Le contrat se renouvelle par tacite reconduction à chaque échéance pour une période d'un an, sauf dénonciation par lettre recommandée adressée à l'autre partie au plus tard 1 mois avant la date d'échéance annuelle par le Souscripteur ou par nous, au plus tard 2 mois avant la date d'échéance annuelle.

En cas de modification du prix par nous, applicable après l'échéance annuelle du contrat, le Souscripteur a la possibilité de résilier son contrat dans un délai de 20 jours suivant la date de communication du nouveau prix.

## D. DÉLAI DE RENONCIATION EN CAS DE SOUSCRIPTION À DISTANCE

Aucun droit de renonciation ne s'applique au présent contrat dans la mesure où l'article L 112-2-1 du Code des Assurances en exclut l'application pour les polices d'assurance de voyage et de bagage.

## E. COTISATION - PAIEMENT

### E.1. MONTANT

Le montant de la cotisation figure aux Dispositions Particulières.

### E.2. PAIEMENT

Si le Souscripteur est une personne physique, la cotisation et les taxes y afférents de ce contrat sont payables au comptant à la souscription, et en cas de renouvellement, à chaque date d'échéance.

Si le Souscripteur est une personne morale, la cotisation et les taxes y afférents sont à payer au plus tard 30 jours après la date de souscription ou d'échéance en cas de renouvellement, date indiquée aux Dispositions Particulières.

### E.3. NON PAIEMENT - RÉSILIATION

En cas de non paiement d'une échéance à sa date d'exigibilité, conformément à l'article L 113-3 du Code des Assurances, nous pourrions, par lettre recommandée valant mise en demeure, adressée au dernier domicile connu du Souscripteur, suspendre les prestations et garanties prévues dans le présent contrat, 30 jours après l'envoi de cette lettre.

Nous pourrions résilier le contrat souscrit, cette résiliation prenant, dans ce cas, effet dans les 10 jours suivant l'expiration du délai de 30 jours susvisé. La notification de cette résiliation pourra être faite au Souscripteur dans la même lettre recommandée que celle précitée, valant première mise en demeure.

## F. MODIFICATIONS

Vous vous engagez à nous signaler toute modification concernant :

- l'adresse de votre Domicile ou de celui de vos collaborateurs pour lesquels vous avez souscrit le présent contrat,
- le nombre et le nom des Assurés, (naissance, changement de situation, enfants atteignant l'âge de 25 ans, etc.),
- les caractéristiques du (des) Véhicule(s) garanti(s),
- la raison sociale et/ou l'adresse du siège social en tant que Souscripteur.

En cas de survenance d'un des événements précités modifiant votre situation ou celle de votre (vos) Véhicule(s), qui ne répondrait plus aux définitions et conditions d'application, le contrat peut être résilié par chacune des parties dans les conditions prévues au chapitre 3.J.1. ci-après. La résiliation prend effet 1 mois après que l'autre partie au contrat en a reçu notification.

## G. 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'O.M.S. 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).

## H. 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 2.A.1.1.1.

« TRANSPORT/RAPATRIEMENT ») au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

## I. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ?

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

**Sont exclus :**

- les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires, les actes de terrorisme,
- la participation volontaire d'un Assuré 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,
- sauf dérogation, 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 (pour les garanties d'assurance),
- 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.

## J. RÉSILIATION DU CONTRAT

### J.1. LES CAUSES DE RÉSILIATION

Le contrat peut être résilié :

- par le Souscripteur ou par nous :

- chaque année à la date d'échéance du contrat moyennant un préavis de 2 mois avant cette date, lorsque le contrat est tacitement reconductible, ou un préavis de 1 mois avant cette date si le contrat est résilié par le Souscripteur,
- en cas de survenance des événements listés ci-dessous au cours du contrat, dès lors que le présent contrat couvre des risques en relation directe avec la situation antérieure qui ne se retrouve pas dans la situation nouvelle, la résiliation prend effet 1 mois à compter de sa notification, laquelle doit intervenir dans les 3 mois suivant la date de l'événement (article L 113-16 du Code des Assurances). Ces événements sont le changement de domicile, de situation matrimoniale, de régime matrimonial, de profession, retraite professionnelle ou cessation définitive de l'activité professionnelle.

- par nous :

- dans le cas où le Souscripteur ne paie pas la prime, dans les conditions prévues au chapitre 3.E.3. « NON-PAIEMENT - RÉSILIATION »,
- dans le cas où des omissions ou des inexactitudes apparaissent dans les déclarations du Souscripteur à la souscription ou en cours de contrat (article L 113-9 du Code des Assurances), le contrat est résilié 10 jours après l'envoi de votre lettre recommandée si vous n'acceptez pas une augmentation de la cotisation,
- après la survenance d'un Sinistre, ou la mise en œuvre d'une prestation d'assistance (décrite aux présentes Dispositions Générales), la résiliation prend effet 1 mois après que le Souscripteur en a reçu notification (article R 113-10 du Code des Assurances),
- par le Souscripteur :
- si nous modifions le tarif, à l'échéance dans les conditions prévues au chapitre 3.C. « RENOUELEMENT AUTOMATIQUE DU CONTRAT »,
- si nous résilions après Sinistre un autre contrat souscrit par le Souscripteur (article R 113-10 du Code des Assurances).

Dans ces cas, vous disposez d'un délai d'un mois pour résilier, suivant la notification de la résiliation. La résiliation prend effet 1 mois après l'envoi de votre demande.

- de plein droit, en cas de retrait de notre agrément administratif (article L 326-12 du Code des Assurances),
- si le Souscripteur est une personne morale, et si elle se trouve en état de redressement ou de liquidation judiciaire, le contrat peut être résilié dans les 3 mois qui suivent la date du jugement, soit par nous, soit par l'administrateur, soit par vous-même si vous y êtes autorisé(e) par le juge-commissaire ou le liquidateur (article L 113-6 du Code des Assurances).

## J.2. LES MODALITÉS DE RÉSILIATION

- Pour le Souscripteur, par lettre recommandée, à l'adresse figurant au chapitre 3.0. Le point de départ du préavis est la date d'envoi par l'expéditeur de la lettre recommandée demandant la résiliation, le cachet de la poste faisant foi.
- Pour nous, par lettre recommandée au dernier Domicile connu du Souscripteur. Le point de départ du préavis est la date d'envoi par l'expéditeur de la lettre recommandée demandant la résiliation, le cachet de la poste faisant foi.

## K. COMMENT SONT EXPERTISÉS LES DOMMAGES MATÉRIELS COUVERTS PAR LES GARANTIES D'ASSURANCE ?

Si les dommages ne peuvent être déterminés de gré à gré, ils sont évalués par la voie d'une expertise amiable et obligatoire, sous réserve de nos droits respectifs. Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un 3<sup>e</sup> et tous les 3 opèrent en commun et à la majorité des voix. Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les 2 experts de s'entendre sur le choix d'un 3<sup>e</sup>, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu où le Sinistre s'est produit. Cette nomination est faite sur simple requête signée au moins par l'un d'entre nous, celui n'ayant pas signé est convoqué à l'expertise par lettre recommandée. Chacun prend à sa charge les frais et honoraires de son expert et le cas échéant, la moitié de ceux du 3<sup>e</sup>.

## L. GARANTIES D'ASSURANCE : DANS QUELS DÉLAIS SEREZ-VOUS INDEMNISÉ(E) ?

Concernant les garanties d'assurance, le règlement interviendra dans un délai de 5 jours à partir de l'accord qui interviendra entre nous ou de la décision judiciaire exécutoire.

## M. SUBROGATIONS

Après avoir engagé des frais dans le cadre de nos garanties d'assurance et/ou prestations d'assistance, à l'exception de celle versée au titre de la garantie « INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE » décrite au chapitre 2.B.2., 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.

## N. 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 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :  
**1** - en cas de réticence, omission, déclaration fautive 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).

## O. 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.

## P. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - A.C.P.R. - 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 09.

## Q. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Europ Assistance, Entreprise régie par le Code des Assurances, ayant son siège social au 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex (ci-après dénommée « l'Assureur »), agissant en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel du Assuré ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'assistance et d'assurance ;
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des assurés ayant bénéficié des services d'assistance et d'assurance ;
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles ;
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque ;
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales ;
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance ;
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

L'Assuré est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du contrat. Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes d'assistance et d'assurance de l'Assuré sera plus difficile voire impossible à gérer.

À cet effet, l'Assuré est informé que ses données personnelles sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles de l'Assuré sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

L'Assuré est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont encadrés par :

- une convention de flux transfrontières établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur ;
- des contrats d'adhésion des entités de l'Assureur aux règles internes conformes à la recommandation 1/2007 du Groupe de travail de l'Article 29 sur la demande standard d'approbation des règles d'entreprise contraignantes pour le transfert de données personnelles ;
- une convention de flux transfrontières établie conformément au Privacy Shield actuellement en vigueur s'agissant des transferts de données à destination des États-Unis.

L'Assuré peut demander une copie de ces garanties appropriées encadrant les transferts de données à l'une ou l'autre des adresses indiquées ci-dessous.

Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance et d'assurance. Les catégories de données suivantes sont concernées :

- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants),
- données de localisation,
- données de santé, y compris le numéro de sécurité sociale (NIR).

L'Assuré, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition. L'Assuré a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

L'exercice des droits de l'Assuré s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : [protectiondesdonnees@europ-assistance.fr](mailto:protectiondesdonnees@europ-assistance.fr),
- soit par voie postale : EUROP ASSISTANCE – à l'attention du Délégué à la protection des données – 1, promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers cedex.

Enfin, l'Assuré est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

## R. DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Europ Assistance informe l'Assuré, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet :

SOCIÉTÉ OPPOSETEL  
Service Bloctel  
6, rue Nicolas Siret - 10000 TROYES  
[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

## 4. ACCÈS À « 123CLASSEZ » ABONNEMENT CLASSIC (Service de coffre-fort électronique d'EUROP ASSISTANCE)

Vous ne pouvez bénéficier du service « 123Classez » version « CLASSIC » proposé par EUROP ASSISTANCE, qu'à la condition que votre contrat Pass intégral soit en cours de validité et que vous adhérez à ce service dans les conditions prévues ci-après.

**EUROP ASSISTANCE vous offre ce service à titre gratuit.**

Pour accéder à ce service, vous devez vous munir du code partenaire qu'EUROP ASSISTANCE

vous aura préalablement communiqué, afin de pouvoir procéder à votre inscription en ligne sur le site internet [www.123classez.com/classic](http://www.123classez.com/classic) et souscrire aux Conditions Générales d'Utilisation accessibles sur le site. Vous disposerez ensuite d'un compte d'utilisateur accessible sur ce site, vous permettant d'archiver, de consulter et de gérer vos documents pendant toute la durée de votre abonnement.

Le service « **123Classez** » version **CLASSIC** est rendu aux conditions et limites exposées aux Conditions Générales d'Utilisation de l'abonnement « **CLASSIC** », disponibles sur le site. Vous êtes informé(e) que l'archivage électronique de vos documents ne saurait se substituer à la conservation du document original sous format papier, qui possède une valeur probatoire supérieure aux documents copiés et dont la production pourrait s'avérer nécessaire.

En conséquence, vous reconnaissez que le service « **123Classez** » version **CLASSIC** n'a pas vocation à vous permettre de détruire vos documents papier.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES DE LA GARANTIE PRÉVENTION DES RISQUES

### 1. GÉNÉRALITÉS

#### A. PRÉAMBULE

Crisis Consulting, société d'ingénierie et de services aux entreprises ayant des activités internationales, a élaboré un programme d'information et d'assistance sécurité destiné aux Souscripteurs et aux collaborateurs des Souscripteurs de contrats **Pass intégral** dans le cadre de leurs déplacements professionnels à l'Étranger.

Les prestations ci-après définies sont délivrées par Crisis Consulting, ci-après dénommée « nous ».

#### B. OBJET

Les présentes Dispositions Générales ont pour objet de préciser les droits et les obligations réciproques de Crisis Consulting, du Souscripteur et des Bénéficiaires définis ci-dessous et désignés aux Dispositions Particulières.

Votre contrat se compose des 2 éléments suivants :

- des Dispositions Générales : elles vous indiquent le fonctionnement de votre contrat, le contenu des garanties, les limites de notre engagement ainsi que les exclusions,
- des Dispositions Particulières : elles retracent les éléments personnels de votre contrat, vos déclarations et les garanties souscrites.

#### C. DÉFINITIONS

##### • Bénéficiaire

Toute personne physique, salariée du Souscripteur, en Mission à l'Étranger pour le compte de celui-ci et préalablement désignée par lui aux Dispositions Particulières, ayant son Domicile dans l'un des pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Danemark sauf Groenland, Espagne continentale, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce et Îles, Irlande, Italie et Îles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal continental, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède, Suisse.

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

##### • Domicile

Est considéré comme Domicile votre lieu de résidence principale et habituelle, et figurant sur votre avis d'imposition sur le revenu, situé en Europe occidentale, dans l'un des pays indiqués au paragraphe « Bénéficiaire ».

##### • Étranger

La notion Étranger signifie le monde entier à l'exception de votre Pays de domicile.

##### • France

La notion France signifie la France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

##### • Mission

Tout déplacement professionnel dont la durée ne dépasse pas 90 jours consécutifs, dans votre Pays de domicile et/ou à l'Étranger.

##### • Pays de domicile

Est considéré comme Pays de domicile celui de votre Domicile situé en Europe occidentale, dans l'un des pays indiqués au paragraphe « Bénéficiaire ».

##### • Souscripteur

Toute personne morale de droit français, ayant son siège social en France métropolitaine, qui souscrit le présent contrat au bénéfice de ses collaborateurs.

#### D. NATURE DES DÉPLACEMENTS GARANTIS

Les prestations s'appliquent dans le cadre de tous vos déplacements professionnels dans votre Pays de domicile et lors de vos déplacements professionnels à l'Étranger, dont la durée ne dépasse pas 90 jours consécutifs.

#### E. COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT

Les prestations décrites au chapitre 2 s'appliquent dans le monde entier.

#### F. DÉLAIS DE PRESCRIPTION

Les parties conviennent d'un commun accord que toute action découlant de l'exécution des prestations Prévention des risques est prescrite par une période de 2 ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

#### G. VALIDITÉ DES GARANTIES

Les garanties du présent contrat sont mises en œuvre durant vos déplacements à compter de la date de votre départ en Mission jusqu'à la date de votre retour dans votre Pays de domicile et ce, dans la limite de la durée de validité du présent contrat.

Pour bénéficier des prestations, vous devez enregistrer votre (vos) déplacement(s) à l'Étranger.

Figureront notamment des informations concernant la destination finale, la durée du séjour, les contacts d'urgence, etc.

L'enregistrement s'effectuera en remplissant un formulaire HTML (disponible sur le site d'information en ligne [www.ea-mysafepass.com](http://www.ea-mysafepass.com)).

#### H. DÉLAI DE CARENCE

Un délai de carence de 15 jours est appliqué à compter de la date de souscription pour accéder aux prestations.

## 2. ÉTENDUE DES GARANTIES LORSQUE VOUS ÊTES EN MISSION

### A. INFORMATIONS ET PRÉVENTION DES RISQUES

#### A.1. MISE À DISPOSITION D'UN SITE INTERNET D'INFORMATIONS SANTÉ ET SÉCURITÉ

Vous avez accès au site internet bilingue <http://www.ea-mysafepass.com>.

Les informations portent sur les conditions sécuritaires et sanitaires dans plus de 180 pays et territoires du monde.

L'accès à ce site sécurisé se fait grâce à un identifiant et un mot de passe strictement personnels qui vous seront communiqués lors de l'activation de votre compte, c'est-à-dire lors de votre première visite sur le site.

Pour chacun des pays, le site présente différentes classes d'information :

- note de risque sur une échelle de 1 à 5 (le risque 5 étant le plus élevé), vous donnant une première évaluation rapide du niveau de risque dans la zone de votre choix,
- analyse des risques sécuritaires et politiques,
- suivi des risques naturels,
- informations pratiques : culture, formalités d'entrée et de sortie du territoire, sécurité des différents modes de transport, communication (courant électrique, téléphones portables, etc.), contexte juridique et financier et langues officielles et d'usage,
- informations sanitaires,
- un service d'informations en ligne dédié aux infrastructures médicales dans le monde entier, composé des données suivantes :
  - nom de l'infrastructure,
  - ses coordonnées.

Ces informations sont délivrées par le Groupe EUROP ASSISTANCE.

Il s'agit d'un annuaire composé :

- des structures médicales généralement recommandées par les ambassades et les consulats,
- des structures médicales auditées par EUROP ASSISTANCE,
- pour certains pays, des structures médicales membres d'un réseau de PPO (Preferred Provider Organisation).

Les informations sur ce site sont communiquées à titre indicatif.

S'agissant d'une prestation purement indicative/informative et non d'une recommandation, nous ne saurions répondre des dites structures de soins et en particulier être tenus responsables de la qualité des soins qui y sont prodigués.

#### A.2. BASE DE SUIVI DES VOYAGEURS

Afin de pouvoir bénéficier des présentes prestations vous devez enregistrer votre (vos) déplacement(s) à l'Étranger avant de partir. Figureront notamment des informations concernant la destination finale, la durée du séjour, les contacts d'urgence, etc.

L'enregistrement s'effectuera en remplissant un formulaire HTML, disponible sur le site d'information en ligne [www.ea-mysafepass.com](http://www.ea-mysafepass.com).

Les données seront consultables en temps réel par nos équipes via notre plateforme de suivi de situation. Cette base de données des déplacements des Bénéficiaires nous permettra de mieux anticiper les déplacements en zone sensible et de pouvoir mieux réagir en cas de crise. En cas de dégradation significative des conditions de sécurité ou des conditions sanitaires dans une zone donnée (pillages accompagnés de violences, arrestation de ressortissants étrangers, meurtres de ressortissants occidentaux, attentats terroristes, épidémie, etc.), nous pourrions ainsi vous transmettre directement par mail des consignes de sécurité ou les risques éventuels liés à la crise, si vous vous trouvez sur place ou si vous projetez de vous rendre dans ladite zone, voire même en informer le Souscripteur.

### B. GESTION DES RISQUES

#### B.1. ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE H24

Sur simple appel téléphonique, vous êtes mis(e) en relation avec l'un de nos experts.

La prestation de l'expert vise à vous conseiller par téléphone, lorsque vous vous sentez en situation de risque, sur la conduite à tenir afin de garantir votre sécurité. Il peut ainsi vous aider à identifier des manœuvres hostiles, vous conseiller sur les comportements à adopter et la procédure à suivre afin de minimiser votre exposition au risque.

En fonction de la situation, le conseiller pourra également vous mettre en relation avec les autorités locales compétentes dans les meilleurs délais.

Ce service est accessible 7 j/7 et 24 h/24.

#### B.2. PRÉPARATION DE DISPOSITIFS SUR PLACE

Notre plateforme de suivi de situation nous permet de croiser automatiquement la cartographie des zones à risques avec la localisation des Bénéficiaires à l'Étranger en fonction des déplacements enregistrés.

Sur cette base, nous déterminons périodiquement une liste de pays/zones « prioritaires », combinant un fort risque de survenance de crise et un nombre effectif élevé de Bénéficiaires sur place.

Pour chacune de ces zones prioritaires, nous pouvons être amenés à dépêcher un expert ou faire intervenir sous notre contrôle les meilleurs experts locaux afin de préparer localement des dispositifs pour les situations d'urgence.

Son rôle consiste notamment à :

- reconnaître les éléments-clés de la situation : évaluation détaillée des menaces, répartition et localisation des Bénéficiaires, recensement des sites d'évacuation et des destinations possibles, projection de délais de mise en œuvre des moyens logistiques, établissement de plans détaillés du pays et de la liste des contacts locaux (diplomatiques et institutionnels),
- recruter les partenaires locaux qui pourront être mobilisés sous très court préavis,
- prendre et/ou entretenir les contacts avec les autorités du pays concerné,
- mettre en place les procédures d'urgence à l'échelon local et central : mesures de coordination, organisation du commandement et des détachements de liaison, modalités de renforcement de la cellule de crise à Paris ou au siège du Souscripteur, détails du soutien logistique, financier, sanitaire et télécoms.

#### B.3. INTERVENTION ET GESTION DE CRISE

Les missions de secours à l'Étranger ne s'improvisent pas. Les chances de réussite sont directement proportionnelles au soin apporté aux reconnaissances et préparations de consignes réalisées en amont. Nous nous engageons à mettre en œuvre les ressources humaines et techniques qui garantissent les meilleures chances de succès.

Nous mettons en place :

- les liaisons spécialisées entre le terrain, les Bénéficiaires et la cellule de veille,
- les moyens dédiés à la transmission et à la gestion du renseignement de crise.

### B.3.1. ORGANISATION DE LA MOBILISATION LOCALE

Afin d'offrir la meilleure réactivité en cas de dégradation des conditions de sécurité, nos partenaires locaux conduiront sur demande de notre part les procédures d'urgence locales établies préalablement par nos spécialistes. Au même moment, une cellule de crise sera constituée au siège de votre entreprise ou dans nos locaux parisiens.

### B.3.2. DÉTACHEMENT DE LIAISON : ENVOI DE PERSONNELS ET DE MOYENS DE SOUTIEN

Parallèlement au déclenchement des procédures d'urgence locales, nous dépêcherons, à vos côtés, dans les meilleurs délais un détachement de liaison sur la zone de tensions.

Cette équipe aura pour objectifs principaux de :

- contrôler directement le partenaire local,
- évaluer la situation et rendre compte à notre cellule de crise à Paris,
- prendre en compte tout ou partie, le cas échéant, de la situation locale.

En cas de détérioration de la situation (pillages accompagnés de violences, arrestation de ressortissants étrangers, meurtres de ressortissants occidentaux, attentats terroristes, etc.), notre cellule de crise, en étroite liaison avec le détachement sur le terrain, pourra émettre une recommandation d'évacuation.

### B.3.3. ORGANISATION ET CONTRÔLE DU RAPATRIEMENT POLITIQUE

La décision d'évacuation ou de rapatriement politique est prise par le Souscripteur.

Dès lors que nous avons émis une recommandation d'évacuation, dans le cas où le Souscripteur refuserait de suivre la recommandation de Crisis Consulting, nous ne pouvons être tenus pour responsable des conséquences de cette décision.

Notre équipe et nos partenaires locaux coordonnent sur le terrain la conduite de votre évacuation et de votre mise en sécurité.

Nous vous évacuons vers un lieu sécurisé soit dans le pays où vous effectuez votre Mission soit dans un pays limitrophe en fonction des conditions de sécurité jugées objectivement satisfaisantes, soit dans votre Pays de domicile.

La détermination du lieu de destination se fait en accord avec le Souscripteur.

La détermination de la date et des moyens utilisés de l'évacuation et du transport relève exclusivement de notre compétence.

## 2 situations peuvent se présenter :

**1 -** Le gouvernement français émet une recommandation officielle d'évacuer lorsque la situation se détériore gravement (pillages accompagnés de violences, arrestation de ressortissants étrangers, meurtres de ressortissants occidentaux etc.). Il doit être souligné qu'au jour de la rédaction du présent document, cette situation s'avère peu fréquente. Dans ce cas les coûts de mise en œuvre de notre équipe sur le terrain restent à notre charge. De plus, dans cette hypothèse, nous avons souscrit une garantie d'assurance auprès d'EUROP ASSISTANCE. Dans ce cadre, EUROP ASSISTANCE participe aux frais de rapatriement politique que nous organisons à hauteur de 8 000 € TTC par Bénéficiaire et par année contractuelle, quel que soit le nombre d'événements.

Ces montants de garantie pourront être affectés soit :

- à des frais d'immobilisation : en cas d'impossibilité de sortir du pays où vous effectuez votre Mission, pour cause d'émeutes ou de troubles entraînant l'annulation des vols ou la fermeture des aéroports, EUROP ASSISTANCE prend en charge vos frais d'immobilisation à l'hôtel (chambre et frais de restauration) pour une durée de 8 jours consécutifs maximum.

La prise en charge s'effectue à concurrence de 350 € TTC par jour et par Bénéficiaire.

- à des frais liés à une prolongation de séjour : suite à un rapatriement politique, dans un pays limitrophe du pays où vous effectuez votre Mission, organisé par nos services, si vous êtes contraint(e) de séjourner à l'hôtel en attente d'une décision du Souscripteur concernant votre retour soit vers le pays où vous effectuez votre Mission, qui ne présenterait plus de risques, soit vers votre Pays de domicile, EUROP ASSISTANCE prend en charge les frais de prolongation de votre séjour à l'hôtel (chambre et frais de restauration) pour une durée de 8 jours consécutifs maximum. La prise en charge s'effectue à concurrence de 350 € TTC par jour et par Bénéficiaire.

Dans ce cas, les frais de transport soit vers votre Pays de domicile, soit vers le pays où vous effectuez votre Mission, restent à la charge du Souscripteur.

- à des frais de transport vers un pays proche du pays où vous effectuez votre Mission si les conditions d'accueil et de sécurité y sont jugées satisfaisantes ou vers votre Pays de domicile.

Au-delà du plafond de 8 000 € susvisé, les coûts sont refacturés par nos services au Souscripteur. Le remboursement doit être effectué dans un délai de 30 jours à compter de la date de la demande de remboursement émise par nos services.

Passé ce délai, nous sommes en droit d'exiger le montant majoré du taux légal en vigueur.

**2 -** La décision d'évacuer ses collaborateurs d'une zone troublée est prise par votre entreprise à titre préventif, en l'absence de recommandation officielle du gouvernement français. Dans ce cas, les coûts de mise en œuvre de notre équipe sur le terrain ainsi que l'intégralité des moyens logistiques dans le cadre d'un rapatriement, même préconisés par nos services, seront à la charge du Souscripteur.

Un devis est soumis par écrit au Souscripteur avant toute intervention.

Après accord écrit du Souscripteur et règlement d'un acompte, tel qu'indiqué sur le devis, nous organisons le service. Le Souscripteur s'engage à nous rembourser la totalité des sommes avancées dans un délai de 30 jours à compter de la date de la facture émise par nos services. Passé ce délai, nous sommes en droit d'exiger le montant majoré du taux légal en vigueur. Des poursuites seront engagées si le remboursement des coûts engagés n'est pas effectué dans le délai prévu.

## 3. CONDITIONS GÉNÉRALES D'APPLICATION

### A. MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

Pour que vous puissiez bénéficier de l'ensemble des prestations ou de l'une d'entre elles, ci-dessus énumérées, il est impératif :

- que vous renseigniez préalablement la base de données accessible depuis notre site internet ([www.ea-mysafepass.com](http://www.ea-mysafepass.com)), en fournissant les informations suivantes : dates de départ et de retour avec indication du lieu de Mission, moyen de transport utilisé,

adresse e-mail et coordonnées téléphoniques pour pouvoir être joint à tout moment, • que vous nous appeliez au numéro de téléphone 01 41 85 81 02 (depuis l'étranger composer le +33 1 41 85 81 02), télécopie 01 41 85 85 71 (depuis l'étranger :

- +33 1 41 85 85 71),
- que vous obteniez notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, afin d'obtenir un numéro de dossier qui seul justifiera l'accord préalable de prise en charge,
- que vous vous conformiez aux solutions que nous préconisons,
- que vous nous fournissiez tous les éléments relatifs au contrat souscrit.

Si vous êtes malade ou blessé(e), ou si vous avez besoin d'une information médicale nous vous conseillons de nous appeler au numéro de téléphone 01 41 85 85 85 (depuis l'étranger le +33 1 41 85 85 85), télécopie 01 41 85 85 71 (depuis l'étranger :

+33 1 41 85 85 71). Nous intervenons dans le cadre fixé par les lois et les règlements nationaux et internationaux. Notre responsabilité ne peut être engagée en cas d'impossibilité matérielle insurmontable de délivrer les garanties du présent contrat ou en cas de retard dans la fourniture de ces mêmes garanties pour cause de respect de ces règlements.

Le remboursement des avances doit être effectué par le Souscripteur dans le délai prévu au présent contrat. Passé ce délai, nous sommes en droit d'exiger le montant majoré du taux légal en vigueur.

Le remboursement des frais engagés avec notre accord ne peut être effectué que sur production des justificatifs originaux accompagnés du numéro de dossier matérialisant l'accord préalable de prise en charge.

## B. CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION

### Nullité

Le non-respect des obligations du Souscripteur ou de vous-même envers nous, en matière de déclaration des éléments d'information susceptibles d'entraîner la mise en œuvre des garanties prévues au présent contrat et du respect de la procédure définie dans le chapitre 2.A., entraîne la nullité de nos engagements, ainsi que la déchéance des droits prévus au présent contrat.

### Responsabilité

Les informations fournies sur le site [www.ea-mysafepass.com](http://www.ea-mysafepass.com) sont communiquées à titre indicatif. S'agissant d'une prestation purement indicative/informative et non d'une recommandation, nous ne serions être tenus responsable des conséquences de l'application des conseils proposés sur le site.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial subi par vous-même à la suite d'un incident ayant nécessité notre intervention ou à la suite d'une recommandation d'intervention non suivie par le Souscripteur. Nous ne pouvons nous substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche.

### Conditions d'utilisation des données

Les informations accessibles sur notre site internet [www.ea-mysafepass.com](http://www.ea-mysafepass.com) sont destinées à être consultées en ligne exclusivement par les Bénéficiaires et à être utilisées uniquement dans les limites de leurs propres besoins liés à leurs Missions, et ce à l'exclusion de tout usage commercial.

La diffusion desdites informations à des personnes autres que les Bénéficiaires est formellement interdite.

## 4. VIE DU CONTRAT

### A. QUAND LE CONTRAT PREND-IL EFFET ?

**Le contrat prend effet à la date fixée aux Dispositions Particulières, laquelle ne peut être antérieure à la date de souscription, sous réserve du règlement de la cotisation due au titre du présent contrat, et après un délai de carence défini au chapitre 1.H.**

### B. QUELLE EST LA DURÉE DU CONTRAT ?

**Le contrat est conclu pour une durée de 12 mois consécutifs tacitement reconductible par période d'un an.**

### C. QUELS SONT LES CAS DE RÉSILIATION ?

Le contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à EUROP ASSISTANCE sous 2 mois au moins avant la date d'échéance. Toute lettre de résiliation envoyée en dehors de ce délai sera considérée comme nulle et non avenue, le cachet de la poste faisant foi.

### D. COTISATIONS, TAXATION ET RÈGLEMENT

Les cotisations applicables sont forfaitaires et calculées conformément au tarif en vigueur à la date de souscription ou de renouvellement du contrat. Elles sont exprimées toutes taxes comprises, conformément au régime de taxation en vigueur. Leur règlement est dû et payable à la souscription ou au renouvellement du contrat, sauf stipulation contractuelle contraire. Le paiement est effectué auprès du partenaire agréé.

Si nous sommes amenés à majorer les cotisations applicables aux risques garantis par le présent contrat, la cotisation en sera modifiée dès la première échéance annuelle suivant cette modification. Le Souscripteur en sera informé par une mention en caractères apparents figurant sur l'avis d'échéance ou la quittance. e Souscripteur disposera alors d'un délai d'un mois pour résilier le contrat, la résiliation prenant effet 1 mois après l'envoi de votre demande. Nous aurons le droit dans ce cas à la portion de cotisation qui aurait été due, calculée sur les bases de l'ancienne cotisation, au prorata du temps écoulé entre la date de dernière échéance et la date de résiliation.

À défaut de résiliation, nous considérons que le Souscripteur a accepté la nouvelle cotisation.

### E. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Europ Assistance, Entreprise régie par le Code des Assurances, ayant son siège social au 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex (ci-après dénommée « l'Assureur »), agissant en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel du Assuré ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'assistance et d'assurance ;
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des assurés ayant bénéficié des services

- d'assistance et d'assurance ;
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles ;
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque ;
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales ;
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance ;
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

L'Assuré est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du contrat. Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes d'assistance et d'assurance de l'Assuré sera plus difficile voire impossible à gérer.

À cet effet, l'Assuré est informé que ses données personnelles sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles de l'Assuré sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

L'Assuré est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont encadrés par :

- une convention de flux transfrontières établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur ;
- des contrats d'adhésion des entités de l'Assureur aux règles internes conformes à la recommandation 1/2007 du Groupe de travail de l'Article 29 sur la demande standard d'approbation des règles d'entreprise contraignantes pour le transfert de données personnelles ;
- une convention de flux transfrontières établie conformément au Privacy Shield actuellement en vigueur s'agissant des transferts de données à destination des États-Unis.

L'Assuré peut demander une copie de ces garanties appropriées encadrant les transferts de données à l'une ou l'autre des adresses indiquées ci-dessous.

Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance et d'assurance. Les catégories de données suivantes sont concernées :

- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants),
- données de localisation,
- données de santé, y compris le numéro de sécurité sociale (NIR).

L'Assuré, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition. L'Assuré a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

L'exercice des droits de l'Assuré s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : [protectiondesdonnees@europ-assistance.fr](mailto:protectiondesdonnees@europ-assistance.fr),
- soit par voie postale : EUROPE ASSISTANCE – à l'attention du Délégué à la protection des données – 1, promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers cedex.

Enfin, l'Assuré est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

## F. DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Europ Assistance informe l'Assuré, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet :

SOCIÉTÉ OPPOSETEL  
Service Bloctel  
6, rue Nicolas Siret - 10000 TROYES  
[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

## G. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE JUDICIAIRE

Toute contestation pouvant s'élever à propos de l'exécution du présent contrat, et qui n'aurait trouvé de solution amiable ou arbitrale, sera portée devant la juridiction compétente dont nous relevons.

## LISTE DES PAYS

### ZONE 1 : FRANCE

France métropolitaine (FR) - Principauté de Monaco (MC)

### ZONE 2 : EUROPE ET PAYS MÉDITERRANÉENS

(à l'exclusion des DROM-COM, Canaries, Açores, Partie Asiatique de la Russie)

|                                |                           |   |
|--------------------------------|---------------------------|---|
| Albanie (AL)                   | Gibraltar (GI)            | Principauté de Monaco (MC)  |
| Allemagne (DE)                 | Grèce (GR)                | République Tchèque (CZ)   |
| Andorre (AD)                   | Hongrie (HU)              | (voir aussi Tchèque République)   |
| Angleterre (voir Royaume-Uni)  | Irlande (IE)              | Roumanie (RO)   |
| Autriche (AT)                  | Israël (IL)               | Royaume-Uni (GB)  |
| Baléares (XA)                  | Italie (IT)               | Russie, Fédération de (partie européenne, jusqu'aux Monts Oural compris) (RU) |
| Belgique (BE)                  | Jordanie (JO)             | Saint-Marin (SM)  |
| Biélorussie (BY)               | Lettonie (LV)             | Serbie (RS)   |
| Bosnie-Herzégovine (BA)        | Liechtenstein (LI)        | Slovaquie (SK)  |
| Bulgarie (BG)                  | Lituanie (LT)             | Slovénie (SI)   |
| Chypre (CY)                    | Luxembourg (LU)           | Suède (SE)  |
| Croatie (HR)                   | Macédoine (MK)            | Suisse (CH)   |
| Danemark (sauf Groenland) (DK) | Madère (XC)               | Tchèque, République (CZ)  |
| Écosse (voir Royaume-Uni)      | Malte (MT)                | Territoires Palestiniens (PS)   |
| Espagne continentale (ES)      | Maroc (MA)                | Tunisie (TN)  |
| Estonie (EE)                   | Moldavie (MD)             | Turquie (TR)  |
| Finlande (FI)                  | Monténégro (ME)           | Ukraine (UA)  |
| France métropolitaine (FR)     | Norvège (NO)              | Vatican, État de la cité du (Saint-Siège) (VA)                                |
| Géorgie (GE)                   | Pays-Bas (NL)             |   |
|                                | Pologne (PL)              |   |
|                                | Portugal continental (PT) |   |

### ZONE 3 : MONDE ENTIER

Sauf les pays exclus dans le cadre de l'application du chapitre 1.D. « QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ? ».

## PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

| GARANTIES        | DATE D'EFFET                       | EXPIRATION DES GARANTIES           |
|------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| TOUTES GARANTIES | Sauf dérogation, le jour du départ | Sauf dérogation, le jour du retour |

Les garanties ci-dessus sont valables pendant toute la durée de votre contrat (un an renouvelable), dont les dates figurent aux Dispositions Particulières. Elles sont applicables à tous les voyages effectués pendant la validité de votre contrat, avec un maximum de 90 jours à compter de la date de départ pour les garanties d'assurance et de 12 mois pour les prestations d'assistance (90 jours à l'étranger).

## TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

| PRESTATIONS D'ASSISTANCE   | Montant max. TTC/personne  |
|--|--|
| <b>ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Transport/rapatriement</li> <li>Prolongation de séjour d'un accompagnant assuré</li> <li>Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assurés</li> <li>Présence hospitalisation</li> </ul>   | Frais réels<br>Hôtel 100 €/nuit (max. 4 nuits)<br>Billet retour + frais de taxi<br>Billet AR + 100 €/nuit (max. 7 nuits)<br>Billet AR ou hôteesse<br>Frais de transport<br>Frais de transport supplémentaires<br>Billet ou chauffeur<br>Billet retour + frais de taxi<br>Billet retour ou billet aller |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagnement de vos enfants</li> <li>Rapatriement des animaux domestiques (étranger uniquement)</li> <li>Poursuite du voyage</li> <li>Chauffeur de remplacement (uniquement zones 1 et 2)</li> <li>Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille, de votre remplaçant professionnel, de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile</li> <li>Poursuite de la mission professionnelle après votre transport organisé par nos soins</li> </ul> |  |
| <b>FRAIS MÉDICAUX</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger :</li> <li>- Zone 2 : Europe et Pays méditerranéens</li> <li>- Zone 3 : Monde entier</li> <li>Urgence dentaire</li> <li>Franchise des frais médicaux</li> <li>Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger :</li> <li>- Zone 2 : Europe et Pays méditerranéens</li> <li>- Zone 3 : Monde entier</li> </ul>  | 160 000 €<br>1 000 000 €<br>300 €<br>30 €<br>160 000 €<br>1 000 000 €  |

| PRESTATIONS D'ASSISTANCE (SUITE)   | Montant max. TTC/personne  |
|--|--|
| <b>ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Transport de corps</li> <li>Frais de cercueil ou d'urne</li> <li>Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assurés</li> <li>Reconnaissance de corps et formalités décès</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Retour anticipé en cas de décès d'un membre de votre famille, de votre remplaçant professionnel, de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile</li> <li>Collaborateur de remplacement</li> </ul>   | Frais réels<br>2 300 €<br>Billet retour + frais de taxi<br><br>Billet AR + 100 €/nuit (max. 2 nuits)<br><br>Billet AR + frais de taxi<br><br>Billet aller  |
| <b>ASSISTANCE VOYAGE</b><br><b>Avant le déplacement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informations voyage</li> </ul> <b>Pendant le déplacement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Avance de la caution pénale à l'étranger</li> <li>Prise en charge des honoraires d'avocat à l'étranger</li> <li>Assistance en cas de sinistre au domicile :               <ul style="list-style-type: none"> <li>Retour anticipé</li> <li>Mesures conservatoires</li> <li>Hébergement</li> </ul> </li> <li>Voyage des enfants et/ou des ascendants chez un proche</li> <li>Garde des animaux de compagnie</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Retour anticipé en cas d'attentat</li> <li>Retour anticipé en cas de catastrophe naturelle</li> <li>Transmission de messages urgents</li> <li>Envoi de médicaments</li> <li>Assistance en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou des moyens de paiement</li> <li>Informations santé</li> <li>Assistance modification de voyage en cas d'imprévu</li> </ul>  | 30 000 €<br>5 000 €<br><br>Billet retour + frais de taxi<br>160 €<br>100 €/nuit (max. 2 nuits)/personne<br>Billet AR ou<br>hôtel 100 €/personne/sinistre<br>Transport + hébergement<br>200 €/sinistre<br>Billet retour + frais de taxi<br>Billet retour + frais de taxi<br><br>Frais d'envoi<br><br>Avance de fonds de 2 300 €<br><br>Organisation   |
| <b>ASSISTANCE VOYAGE</b><br><b>Après le déplacement suite à rapatriement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voyage des enfants chez un proche ou voyage d'un proche jusqu'au domicile</li> <li>Aide ménagère</li> <li>Garde des animaux de compagnie</li> <li>Confort hospitalier</li> <li>École à domicile</li> </ul>   | Billet AR<br>10 heures<br>Transport + hébergement 160 €<br>Location de TV 80 €<br>1 600 €  |
| <b>ASSISTANCE AU(X) VÉHICULE(S) ET AUX PASSAGERS ASSURÉS (EN OPTION)</b><br>Avant le déplacement <ul style="list-style-type: none"> <li>Informations route</li> <li>Révision du véhicule</li> </ul> <b>Diagnostic mécanique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse de devis de réparations en cas de panne</li> <li>Télédiagnostic en cas de panne</li> </ul> <b>S.O.S. fourrière</b><br><b>Stage de sensibilisation</b><br><b>Retrait immédiat du permis de conduire</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Remorquage</li> <li>Acheminement</li> </ul> <b>Assistance en cas de panne, accident, vol ou tentative de vol, crevaison, panne de carburant ou erreur de carburant, perte ou vol des clés du véhicule</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dépannage ou remorquage</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aide au constat</li> <li>Envoi de pièces détachées</li> <li>Attente des réparations</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acheminement : poursuite du voyage ou retour au domicile</li> <li>Récupération du véhicule</li> <li>Rapatriement du véhicule depuis l'étranger</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abandon du véhicule (étranger)</li> <li>Véhicule de remplacement (France) :               <ul style="list-style-type: none"> <li>Panne, crevaison, erreur carburant, perte ou vol des clés</li> <li>Accident, vol ou tentative de vol</li> </ul> </li> <li>Soutien psychologique en cas de car-jacking</li> </ul> | Organisation du rendez-vous<br><br>Frais de taxi 50 €<br>Frais de stage<br><br>230 €<br>Frais de taxi 50 €<br><br>Frais réels (sauf véhicule de collection limité à 200 €)<br><br>Frais d'envoi<br>Hôtel 80 €/personne<br>+ frais de taxi 50 €/personne<br>Billet ou location de voiture (48 h)<br><br>Billet aller<br>Frais de transport à la hauteur de la valeur Argus<br>Organisation<br><br>3 jours<br>8 jours<br>3 consultations/téléphone |

| PRESTATIONS D'ASSISTANCE (SUITE)  | Montant max. TTC/personne  |
|---|--|
| <b>ASSISTANCE À DOMICILE (EN OPTION)</b><br><b>Prestations d'assistance aux personnes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recherche d'un médecin ou d'un service médical particulier</li> <li>Livraison de médicaments en urgence</li> <li>Recherche d'une ambulance</li> <li>Voyage des enfants chez un proche ou voyage d'un proche jusqu'à votre domicile</li> <li>Présence hospitalisation</li> <li>Aide ménagère*</li> <li>Garde des animaux de compagnie*</li> <li>Confort hospitalier*</li> </ul> <b>Prestations d'assistance habitation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réparations d'urgence (plomberie, vitrerie, électricité)</li> <li>Dépannage serrurerie H24</li> <li>Frais d'hôtel**</li> <li>Aide ménagère**</li> <li>Véhicule utilitaire**</li> <li>Gardiennage**</li> <li>Mise en relation avec des corps de métier</li> </ul> <b>Prestations d'assistance pratique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informations pratiques</li> <li>Informations vie scolaire et parascolaire des enfants</li> </ul> | Organisation<br>Course<br>Organisation<br>Billet enfants ou billet AR proche<br>Billet AR<br>10 heures<br>Transport + hébergement 160 €<br>Location de TV 80 €<br><br>Frais déplacement 50 €<br>Frais déplacement 80 €<br>80 €<br>10 heures<br>Location 350 €<br>48 heures<br>Organisation |
| <b>GARANTIES D'ASSURANCE</b>  | <b>Montant max. TTC/personne</b>   |
| <b>BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport</li> <li>Objets précieux : limités à 50 % du montant de la garantie</li> <li>Franchise pour les dommages aux valises</li> <li>Indemnités pour retard de livraison des bagages</li> <li>Frais de reconstitution des documents d'identité</li> </ul>  | 3 000 €<br><br>50 €<br>Indemnité forfaitaire de 300 €<br>150 €   |
| <b>INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capital décès ou invalidité permanente totale</li> <li>Coma</li> <li>Aménagement du domicile</li> <li>Pour les enfants mineurs</li> <li>Franchise</li> </ul>  | 150 000 €<br>50 €/jours (365 jours max.)<br>20 000 €<br>7 500 €<br>10 %  |
| <b>RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER</b><br><b>Plafond global de garantie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>dont dommages corporels et dommages immatériels consécutifs à des dommages corporels garantis</li> <li>dont dommages matériels et dommages immatériels consécutifs à des dommages matériels garantis</li> </ul>  | 4 000 000 €<br>4 000 000 €<br>75 000 €   |
| <b>DÉFENSE JURIDIQUE ET RECOURS</b>   | 3 000 €  |
| <b>FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Remboursement des prestations non utilisées en cas de rapatriement médical ou de retour anticipé</li> </ul>  | Au prorata temporis avec un max. de 8 000 €/personne et 35 000 €/événement   |
| <b>RETARD D'AVION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>sur vol régulier aller et/ou retour</li> <li>sur vol charter aller</li> </ul> Retard > 4 heures  | Remboursement sur justificatifs des dépenses de frais de repas et de rafraîchissement ou d'hébergement avec un max. de 300 €   |
| <b>RETOUR IMPOSSIBLE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prise en charge sur justificatifs des frais d'hébergement, de repas et d'effets de première nécessité en cas de retour impossible au-delà de sa date de retour initialement prévue</li> </ul> Franchise   | 200 € max./assuré et/nuit supplémentaire suivant la date de retour initialement prévue avec un max. de 5 nuits consécutives<br>La première nuit consécutive à la date de retour  |
| <b>GARANTIE PRÉVENTION DES RISQUES (OPTION)</b>   | <b>Montant max. TTC/personne</b>   |
| <b>INFORMATION ET PRÉVENTION DES RISQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise à disposition d'un site internet d'informations santé et sécurité : <a href="http://www.ea-mysafepass.com">http://www.ea-mysafepass.com</a></li> <li>Base de suivi des voyageurs</li> </ul>  |  |
| <b>GESTION DES RISQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assistance téléphonique H24</li> <li>Préparation de dispositifs sur place</li> <li>Intervention et gestion de crise</li> </ul>  | Rapatriement politique<br>8 000 €/personne/an***   |
| <b>ACCÈS À « 123CLASSEZ » ABONNEMENT CLASSIC</b>  |  |
| <b>LE COFFRE-FORT ÉLECTRONIQUE D'EUROP ASSISTANCE</b><br>(Adhésion sur le site <a href="http://www.123classez.com/classic">www.123classez.com/classic</a> )   |  |

\* Hospitalisation imprévue 5 jours min. \*\* Domicile inhabitable suite à sinistre.

\*\*\* Si le gouvernement français a émis une recommandation officielle d'évacuer ses ressortissants.