



## CONVENTION D'ASSISTANCE

■ **Auto** - W65 11/2018

## SOMMAIRE

---

### PRÉAMBULE

#### 1. GÉNÉRALITÉS

- 1.1. Objet
- 1.2. Définitions

#### 2. CONDITIONS ET MODALITÉS D'APPLICATION DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE

- 2.1. Validité et durée du contrat
- 2.2. Conditions d'application
- 2.3. Titres de transport
- 2.4. Nature des déplacements couverts
- 2.5. Etendue territoriale
  - 2.5.1. Assistance aux Véhicules Motorisés et aux Personnes
  - 2.5.2. Exclusions

#### 3. MODALITÉS D'INTERVENTION

##### 4. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX VÉHICULES

- 4.1. Dépannage / Remorquage
- 4.2. Attente réparation
- 4.3. Poursuite de voyage ou retour au domicile
- 4.4. Récupération de Véhicule
- 4.5. Rapatriement du Véhicule (depuis l'Etranger uniquement)
- 4.6. Frais de gardiennage (à l'Etranger uniquement)
- 4.7. Frais d'abandon du Véhicule (à l'Etranger uniquement)
- 4.8. Véhicule de remplacement (France uniquement)
- 4.9. Transport liaison
- 4.10. Achat et envoi de pièces détachées
- 4.11. Aide au constat (France uniquement)
- 4.12. Télédiagnostic en cas de panne (France uniquement)

##### 5. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

- 5.1. Quelques conseils pour votre déplacement
- 5.2. Transport / Rapatriement
- 5.3. Retour d'un/des accompagnant(s) Bénéficiaire(s)
- 5.4. Avance sur frais d'hospitalisation (Etranger)
- 5.5. Remboursement complémentaire des frais médicaux (Etranger)
- 5.6. Présence hospitalisation
- 5.7. Prolongation de séjour d'un accompagnant Bénéficiaire
- 5.8. Transport de corps en cas de décès d'un Bénéficiaire
- 5.9. Frais de cercueil en cas de décès d'un Bénéficiaire
- 5.10. Retour d'un/des accompagnant(s) en cas de décès d'un Bénéficiaire
- 5.11. Reconnaissance de corps et formalités décès
- 5.12. Acheminement de médicaments à l'Etranger uniquement
- 5.13. Transmission de messages urgents
- 5.14. Informations médicales
- 5.15. Soutien psychologique
- 5.16. Législation Routière

##### 6. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 6.1. Ce que nous excluons
  - 6.1.1. Exclusions générales
  - 6.1.2. Exclusions spécifiques à l'assistance aux Personnes
  - 6.1.3. Exclusions spécifiques à l'assistance aux Véhicules
- 6.2. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés
- 6.3. Circonstances exceptionnelles
- 6.4. Subrogation
- 6.5. Prescription
- 6.6. Réclamations – Litiges
- 6.7. Autorité de contrôle
- 6.8. Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique
- 6.9. Protection des données personnelles

## PRÉAMBULE

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales du contrat d'assistance AUTO FMA Assurances.

Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances aux Bénéficiaires du contrat AUTO FMA Assurances souscrit auprès de FMA Assurances, entré en vigueur à compter du 15/03/2011.

### 1. GÉNÉRALITÉS

---

#### 1.1. OBJET

La présente convention d'assistance AUTO FMA Assurances a pour objet de préciser les obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

#### 1.2. DÉFINITIONS

#### FMA Assistance

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

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

#### Bénéficiaire

Par Bénéficiaire, il faut entendre tout(s) **Assuré désigné au contrat d'assurance automobile FMA Assurances**, ainsi que les personnes suivantes :

- Le conjoint, pacsé ou concubin notoire du Souscripteur, vivant sous le même toit que celui-ci,
- leur(s) enfant(s) célibataire(s) âgé(s) de moins de 25 ans à charge au sens fiscal, et vivant sous le même toit, les enfants handicapés âgés de plus de 25 ans,
- 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,
- 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,
- Par extension, toute personne physique ayant son domicile en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, non inscrite au contrat mais voyageant à titre gratuit à bord d'un véhicule assuré, dans la limite du nombre de places figurant sur la carte grise, bénéficie des prestations suivantes en cas de blessure ou de décès consécutif à un accident de la route dans le Véhicule garanti, des prestations d'assistance Frais de cercueil, Formalités décès, Transport de corps décrites ci-après.

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

#### Véhicule

Par «Véhicule», il faut entendre tout véhicule à moteur (Auto), de tourisme ou utilitaire, de moins de 3,5 tonnes, immatriculé en France métropolitaine et dont l'immatriculation a été mentionnée aux Dispositions Particulières du contrat AUTO FMA Assurances.»

Toute remorque de moins de 750 kg, poids à vide, ou caravane, tractée par le Véhicule et couverte par votre contrat d'assurance automobile, est également garantie pour les prestations où il en est fait mention.

#### Domicile

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

#### France

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

#### Etranger

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

#### Franchise

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

#### Blessure

Toute lésion corporelle médicalement constatée atteignant le Bénéficiaire, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure et survenue lors d'un accident de la route à bord du Véhicule garanti.

#### Maladie

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

#### 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..., ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'Accident et nécessitant un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Les conséquences accidentelles de catastrophes naturelles ou de l'action des forces de la nature n'entrent pas dans la définition du mot «Accident» au sens où il est entendu dans la présente convention.

#### Crevaion

Tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un ou plusieurs pneumatique(s), qui rend impossible l'utilisation du Véhicule dans les conditions normales de sécurité. Le Véhicule garanti doit être équipé d'une roue de secours, d'un cric, ou tout dispositif de substitution et le cas échéant contenir une clef antivol lorsque les roues sont équipées d'écrous antivol, ou de tout autre dispositif de substitution prévu par le constructeur

et conforme à la réglementation en vigueur

#### **Erreur carburant**

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

#### **Incendie**

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

#### **Panne**

Par Panne, il faut entendre toute défaillance mécanique, électrique, hydraulique ou électronique du Véhicule ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de la Panne et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Sont incluses dans cette définition toutes défaillances rendant impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité ou pouvant notamment aggraver le motif de panne (exemple : témoin d'huile allumé).

#### **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 un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Le Bénéficiaire devra faire une déclaration aux autorités compétentes et nous adresser une copie du récépissé de dépôt de plainte, dans les 48 heures à compter de la demande d'assistance.

#### **Vol du Véhicule**

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

#### **Perte / 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.

## **2. CONDITIONS ET MODALITÉS D'APPLICATION DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE**

### **2.1. Validité et durée du contrat**

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

La couverture « AUTO FMA Assurances » prend effet à compter de la date de souscription au contrat pour une durée de 1 an renouvelable par tacite reconduction.

### **2.2. Conditions d'application**

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

### **2.3. Titres de transport**

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

### **2.4. Nature des déplacements couverts**

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

- En France, au cours de tout déplacement privé ou professionnel,
- A l'Etranger, au cours de tout déplacement privé ou professionnel, d'une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs,

### **2.5. Etendue territoriale**

#### **2.5.1. Assistance aux Véhicules Motorisés et aux Personnes**

Les prestations d'assistance de la présente convention s'appliquent dans les pays suivants :

Pays de la carte verte : Albanie, Allemagne, Principauté d'Andorre, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bulgarie, Bosnie Herzégovine, Chypre, Croatie, Danemark (à l'exclusion du Groenland), Espagne continentale y compris Baléares, Estonie, France métropolitaine, Finlande, Liechtenstein, Grèce, Hongrie, Italie, Israël, République Islamique d'Iran, Irlande, Islande, Grand

Duché de Luxembourg, Lituanie, Lettonie, Ile De Malte, Maroc, Moldavie, F.Y.R.O.M., Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Portugal continental y compris Madère, Pologne, Principauté de Monaco, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Russie (partie européenne, jusqu'aux Monts Oural compris), Saint-Marin, Suède, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine.

#### **2.5.2. Exclusions**

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

## **3. MODALITÉS D'INTERVENTION**

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

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

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat AUTO FMA Assurances

**Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :**

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone :  
**- 01 41.85.83.45**
- depuis l'étranger vous devez composer le **33 1.41.85.83.45**
- télécopie : 01 41 85 85 71 (33 1 41 85.85.71 depuis l'étranger).
- **obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que notamment, certificat de décès, certificat de concubinage, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autre que votre nom, votre adresse, et les personnes composant votre foyer fiscal, certificat médical d'arrêt de travail, etc.).

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

**Fausse déclarations :**

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

Toute réticence ou déclaration intentionnelle fautive de votre part entraînent la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues.

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après notification qui vous sera adressée par lettre recommandée.

## **4. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX VÉHICULES**

### **4.1. Dépannage / Remorquage**

En France ou à l'Etranger, votre Véhicule est immobilisé lors d'un déplacement suite à :

- un Accident,
- une Crevaision,
- une Erreur de carburant,
- un Incendie,
- une Panne,
- la Perte ou le Vol des clés du Véhicule,
- une Tentative de Vol,
- un Vol de véhicule déclaré auprès des autorités concernées,

Nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation.

Le coût de ce dépannage sur place, ou de ce remorquage, est pris en charge à concurrence de 230 € TTC à l'exclusion des coûts engagés pour la réparation du Véhicule (pièces de rechange et main d'œuvre).

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 à concurrence du montant indiqué ci-avant.

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) seront à votre charge.

#### **4.2. Attente réparation**

En cours de trajet, votre Véhicule est immobilisé pour une (des) réparation(s) devant durer moins de 2 jours en France, ou moins de 5 jours à l'Etranger, suite à :

- un Accident,
- un Incendie,
- une Panne,
- une erreur de carburant,
- un Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées,
- aux frais d'hôtel imprévus (chambre et petit-déjeuner) si vous décidez d'attendre la (les) réparation(s) sur place, à concurrence de 60 € TTC par passager Bénéficiaire,
- aux frais de taxi, entraînés par votre transport vers l'hôtel ou le lieu de votre choix, à concurrence de 50 € TTC maximum par passager Bénéficiaire.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :**

- Récupération de véhicule
- Poursuite de voyage ou retour au domicile

#### **4.3. Poursuite de voyage ou retour au domicile**

**En France, en cas :**

- d'Accident,
- d'Incendie,
- de Panne,
- d'erreur de carburant
- de Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées,
- de Perte ou de Vol des clés du Véhicule,

pour des réparations devant durer plus de 2 jours, Nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des autres Bénéficiaires, à votre choix :

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

Nous prenons en charge votre transport soit par train en 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique, soit par véhicule de location de catégorie équivalente ou, à défaut, de catégorie inférieure à celle du véhicule immobilisé dans la limite des disponibilités locales, pour 48 heures maximum.

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

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires suivantes lorsqu'elles sont proposées par l'agence de location et sous-critées par vous: «assurances conducteur et personnes transportées» (désignées sous le terme P.A.I.), «Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué» (désigné sous le terme C.D.W.) et «Rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué» (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.)

Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et reste à votre charge. Les caractéristiques techniques particulières de votre Véhicule (4 roues motrices, turbo...), équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant...) ou aménagements spécifiques ne sont pas pris en compte pour l'attribution du véhicule de location. Il est enfin précisé que Vous seul avez la qualité de «locataire» vis-à-vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

**A l'Etranger, en cas :**

- d'Accident,
- d'Incendie,
- de Panne,
- d'erreur de carburant
- de Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées,
- de Perte ou de Vol des clés du Véhicule,

si la durée des réparations prévue par le garagiste excède 5 jours, Nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des autres Bénéficiaires :

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

Dans ce derniers cas, les conditions de l'organisation de la mise à disposition du véhicule de location sont identiques à celles énoncées ci-avant pour l'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de location en France.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation :**

- Attente réparation

#### **4.4. Récupération de Véhicule**

Au terme des réparations suite à :

- un Accident,
- un Incendie,
- une Panne,
- une Tentative de Vol,
- une erreur de carburant
- un Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées,
- la Perte ou au Vol des clés du Véhicule,

Nous mettons à votre disposition ou à celle d'une personne de votre choix résidant en France, un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique pour aller récupérer votre Véhicule réparé.

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

**Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :**

- Attente réparation
- Rapatriement de véhicule (depuis l'Etranger uniquement)

#### **4.5. Rapatriement du Véhicule (depuis l'Etranger uniquement)**

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

Les frais de transport à notre charge sont limités au montant de la valeur argus de votre Véhicule avant l'évènement.

Dans les 24 heures suivant la demande de transport, Vous devez nous adresser une lettre recommandée indiquant l'état descriptif du Véhicule, avec mention des dégâts et avaries, assorti d'une liste des objets transportés à l'intérieur du 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.

Le transport et l'acheminement de matériel sont soumis à la réglementation du fret de marchandises qui interdit, notamment, l'acheminement de matières dangereuses ou corrosives.

Nous mettons tout en œuvre pour rapatrier votre véhicule dans les meilleurs délais mais ne pouvons être tenus responsables des retards qui ne nous seraient pas imputables.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :**

- Abandon de véhicule (à l'Etranger uniquement)
- Récupération de véhicule
- Attente réparation

#### **4.6. Frais de gardiennage (à l'Etranger uniquement)**

Votre Véhicule va être transporté dans le cadre de la prestation « Rapatriement du Véhicule (depuis l'Etranger uniquement) », nous prenons en charge les frais de gardiennage dans l'attente du rapatriement du Véhicule par nos soins. Ces frais sont pris en charge à partir de la réception des documents nécessaires au transport, tels que prévus à la prestation « Rapatriement du Véhicule » jusqu'à la date d'enlèvement par le transporteur dans la limite de 150 € TTC.

#### **4.7. Frais d'abandon du Véhicule (à l'Etranger uniquement)**

A l'Etranger, si la valeur argus avant l'Accident, l'Incendie, la Panne, le Vol, Tentative de Vol, Erreur de Carburant, de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées, ayant causé l'Immobilisation, est inférieure au montant des réparations ou au coût du transport, nous pouvons organiser, à votre demande expresse, l'abandon de votre Véhicule sur place. Dans ce cas, les frais d'abandon sont à votre charge. Vous devrez alors nous remettre, sous 1 mois, au plus tard, à compter de la date de votre retour en France, les documents indispensables à l'abandon, demandés par le



service des douanes du pays concerné. A défaut, vous serez responsable de l'abandon du Véhicule sur place.

Les véhicules non motorisés sont couverts pour cette prestation en cas d'Accident,

#### **4.8. Véhicule de remplacement (France uniquement)**

En cas :

- d'Accident
- d'Incendie,
- de Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées,

si votre Véhicule fait l'objet d'une Immobilisation de plus de 48 heures, Nous organisons la mise à votre disposition dans la limite des disponibilités locales :

- d'un véhicule de remplacement de catégorie équivalente jusqu'à 20 m3 sans aménagements spécifiques pour un véhicule utilitaire et jusqu'à la catégorie A ou B pour un véhicule de Tourisme.

La mise à disposition du véhicule de remplacement est liée à la durée d'Immobilisation de votre Véhicule déterminée par le réparateur. Elle s'achève à la fin des travaux et ne peut excéder en aucun 7 jours en cas d'accident et d'Incendie, 30 jours en cas de Vol.

Le véhicule de remplacement devra impérativement être restitué dans l'agence de départ. Nous ne prenons pas en charge les frais d'abandon. Le véhicule de remplacement fourni ne sera en aucun cas un véhicule aménagé (barre d'attelage, coffre de toit,...) ou tenant compte de caractères spécifiques (4x4, cabriolet...). 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 :

- le rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué (désigné sous le terme C.D.W.),
- le 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.

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

Les frais de carburant et de péage restent à votre charge, ainsi que la partie non rachetable des franchises.

#### **4.9. Transport liaison**

En cas :

- d'Accident
- d'Incendie
- de Panne
- de Tentative de Vol
- de Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées

Nous participons à concurrence de 50 € TTC maximum, aux frais de taxi engendrés par le transport des Bénéficiaires vers la gare, l'hôtel ou l'agence où ils pourront prendre leur véhicule de location ou de remplacement.

#### **4.10. Achat et envoi de pièces détachées**

En France ou à l'Etranger, votre Véhicule est immobilisé lors d'un déplacement suite à :

- un Accident,
- un Incendie,
- une Panne,
- une Tentative de Vol
- un Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées,
- la perte ou au 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 Nous aurez préalablement communiqué les références exactes, par les moyens les plus rapides.

Nous prenons en charge l'acheminement des pièces détachées jusqu'au garage réparateur à l'exception des éventuels frais de douane qui sont à votre charge et que Vous vous engagez à Nous rembourser si nous en faisons l'avance, au plus tard 30 jours après réception de notre facture.

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.

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.

#### **4.11. Aide au constat (France uniquement)**

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

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

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

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

#### **4.12. Télédiagnostic en cas de panne (France uniquement)**

Vous constatez ou craignez une anomalie de fonctionnement sur votre Véhicule.

A 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/remorquage » décrite ci-avant.

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.

### **5. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX PERSONNES**

#### **5.1. Quelques conseils pour votre déplacement**

##### **AVANT DE PARTIR**

- Vérifiez que votre contrat vous couvre pour le pays concerné et pour la durée de votre voyage.

- 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 Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, éventuellement, 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 Economique 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 la dite convention et si vous avez des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire...)

Pour obtenir ces documents, vous devez vous adresser avant votre départ à l'institution compétente et en France, auprès de la Caisse d'Assurance Maladie.

- Si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et transportez les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages ; en effet, certains pays (Etats-Unis, Israël, etc.) n'autorisent pas les envois de ce type de produits.

##### **SUR PLACE**

- Si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre voyage, nous vous conseillons 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 vols 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.

- A l'entrée dans certains pays, les caractéristiques du véhicule sont enregistrées sur votre passeport ou sur un document officiel ; si vous 5

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 dans ce cas.

#### **ATTENTION**

Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement la présente convention d'assistance.

### **5.2. Transport / Rapatriement**

En cas de Blessure suite à un accident de la route, de Maladie, en France ou à l'Etranger, nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui Vous a pris en charge à la suite de l'évènement.

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

- soit votre retour à votre Domicile,

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

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

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

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

#### **IMPORTANT**

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

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

### **5.3. Retour d'un/des accompagnant(s) Bénéficiaire(s)**

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

Ce transport se fera :

- soit avec Vous,

- soit individuellement.

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

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

### **5.4. Avance sur frais d'hospitalisation (Etranger)**

En cas de Blessure suite à un accident de la route, de Maladie, lors d'un déplacement à l'Etranger et tant que Vous vous trouvez hospitalisé(e), Nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite de 8500 € TTC par Bénéficiaire et par an. Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes : pour des soins prescrits en accord avec nos médecins, tant que ces derniers Vous jugent intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.

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

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

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

Cette obligation s'applique même si Vous avez engagé les procédures

de remboursement prévues dans la prestation 'Remboursement complémentaire des frais médicaux'.

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

En cas de blessure suite à un accident de la route, le(s) passager(s) non déclaré(s) est (sont) couvert(s) pour cette prestation

### **5.5. Remboursement complémentaire des frais médicaux (Etranger)**

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

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

Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire :

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

- honoraires médicaux,

- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,

- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'Etranger,

- frais d'hospitalisation quand Vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où Nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si Vous décidez de rester sur place,

- frais relatifs aux soins dentaires urgents avec un plafond de 85 € TTC.

#### **Montant et modalités de prise en charge :**

Nous Vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'Etranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à hauteur de 8500 € TTC maximum par personne Bénéficiaire et par an.

Une Franchise de 35 € TTC est appliquée dans tous les cas par Bénéficiaire et par événement.

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour en France, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

- décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,

- photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

A défaut, nous ne pourrions procéder au remboursement.

### **5.6. Présence hospitalisation**

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) sur le lieu de votre Maladie ou de votre Blessure suite à un accident de la route et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 7 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 la France par train 1ère classe ou avion classe économique d'une personne de votre choix afin qu'elle se rende à votre chevet.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de cette personne (chambre et petit-déjeuner) pendant 8 nuits maximum, jusqu'à un maximum de 50 € TTC par nuit.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation :**

- **Retour d'un/des accompagnant(s) bénéficiaire(s)**

### **5.7. Prolongation de séjour d'un accompagnant Bénéficiaire**

En cas Blessure suite à un accident de la route, de Maladie, si vous êtes hospitalisé et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, Nous prenons en charge les frais d'hébergement d'un accompagnant Bénéficiaire, à concurrence de 50 € TTC par nuit pendant 8 nuits maximum, afin qu'il reste auprès de Vous jusqu'à ce que vous soyez en état de revenir en France.

### **5.8. Transport de corps en cas de décès d'un Bénéficiaire**

Un Bénéficiaire décède durant son déplacement.

Nous organisons et prenons en charge le transport du défunt Bénéficiaire jusqu'au lieu des obsèques en France.

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

### **5.9. Frais de cercueil en cas de décès d'un Bénéficiaire**

En cas de décès d'un Bénéficiaire, Nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix, jusqu'à un maximum de 765 € TTC. Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

### **5.10. Retour d'un/des accompagnant(s) en cas de décès d'un Bénéficiaire**

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

### **5.11. Reconnaissance de corps et formalités décès**

Si le Bénéficiaire décède alors qu'il se trouvait seul sur place, et si la présence d'un membre de sa famille ou d'un proche s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, sur le lieu de séjour, Nous organisons et prenons en charge le déplacement aller-retour en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique de cette personne depuis la France jusqu'au lieu du décès.

Nous prenons également en charge le séjour de cette personne à l'hôtel (chambre et petit-déjeuner) jusqu'à concurrence de 50 € TTC par nuit pendant 2 nuits maximum.

### **5.12. Acheminement de médicaments à l'Etranger uniquement**

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

### **5.13. Transmission de messages urgents**

Au cours de votre voyage, si Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve en France, Nous transmettons, à l'heure et au jour que Vous avez choisis, le message que Vous Nous aurez préalablement communiqué par téléphone à un numéro exclusivement réservé à cet usage : **33 1 41 85 81 13**.

Vous pouvez aussi utiliser ce numéro pour laisser un message destiné à une personne de votre choix qui pourra en prendre connaissance sur simple appel.

#### **NOTA :**

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

### **5.14. Informations médicales**

Ce service est conçu pour Vous écouter, orienter et informer. En cas d'urgence médicale, vous devez impérativement appeler les secours d'urgence locaux.

Sur simple appel téléphonique 24 h/24, 7 j/7, Nous nous efforçons de rechercher les renseignements à caractère documentaire destinés à Vous orienter dans le domaine de la santé.

Si une réponse ne peut Vous être apportée immédiatement, Nous effectuons les recherches nécessaires et Vous rappelons dans les meilleurs délais. Les informations sont données dans le respect de la déontologie médicale.

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

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

### **5.15. Soutien psychologique**

En cas de Blessure suite à un accident de la route, Nous mettons à votre disposition, 24 h/24, 7 j/7 et 365 jours par an, un service Ecoute et Accueil Psychologique Vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

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

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

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

En fonction de votre situation et de votre attente, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer près de chez Vous, un psychologue diplômé d'état choisi par Vous parmi 3 noms de praticiens que Nous Vous aurons communiqués.

Nous assurerons l'organisation de ce rendez-vous. Le choix du praticien appartient à Vous seul et les frais de cette consultation sont à votre charge.

### **5.16. Législation Routière**

Sur simple appel téléphonique, de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés, Nous nous efforçons de rechercher les informations et renseignements à caractère documentaire et exclusivement d'ordre privé, destinés à orienter vos démarches dans les domaines suivants :

#### **Informations Juridiques :**

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

#### **Informations Pratiques :**

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

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques.

Selon les cas, Nous pourrions Vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de Vous répondre.

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

Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais



pouvons être conduit pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse.

Nous serons alors amenés à Vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires. Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par vous des informations communiquées.

## 6. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 6.1. Ce que nous excluons

#### 6.1.1. Exclusions générales

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes sont consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme,
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- 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.
- aux sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au delà de la durée de déplacement prévu à l'Etranger.

Sont également exclus :

- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes dispositions générales,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de douane,
- les frais de restauration.

#### 6.1.2. Exclusions spécifiques à l'assistance aux Personnes

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

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

- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays de domicile,
- les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre « Transport / Rapatriement » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée et ses conséquences ou à l'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant
- les cures thermales 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 et les frais s'y rapportant, et leurs conséquences,
- les interventions à caractère esthétique, les frais en découlant ainsi que leurs conséquences,
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, ostéopathies, les frais en découlant, et leurs conséquences,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, et les frais y afférant,
- les recherches et secours de personne, notamment en montagne, en mer ou dans le désert
- 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,

#### 6.1.3. Exclusions spécifiques à l'assistance aux Véhicules

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

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

En aucun cas, les frais que vous auriez dû ou aviez prévu d'engager ne seront à notre charge (frais de carburant, péage, restauration, 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 6.1.1, sont exclus :

- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- les immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien, ainsi que leurs conséquences
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du Véhicule (exemple : batterie défectueuse) après notre première intervention,
- les réparations du Véhicule et les frais y afférant,
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment),
- les frais de gardiennage et de parking du Véhicule,
- les frais d'abandon en cas de mise à disposition d'un véhicule de location sauf dans le cadre du chapitre 4.3,
- les campagnes de rappel du constructeur,
- les actes de vandalisme et leurs conséquences,
- 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 du Véhicule et leurs conséquences,
- les déclenchements intempestifs d'alarme,
- les chargements du Véhicule et des attelages.
- Les « pocket bike », 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.

## 6.2. 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).

### **6.3. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES**

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

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

### **6.4. SUBROGATION**

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

### **6.5. PRESCRIPTION**

Toute action concernant cette convention d'assistance, qu'elle émane de Vous ou de Nous, ne peut être exercée que pendant un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance (Articles L 114-1et L 114-2 du Code des Assurances).

La prescription peut être interrompue par :

- la désignation d'un expert;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec A.R. adressée par Nous en ce qui concerne le paiement de la cotisation et par Vous en ce qui concerne le règlement d'un sinistre;
- la saisie d'un tribunal même en référé;
- toute cause ordinaire d'interruption de la prescription

### **6.6. RÉCLAMATIONS – LITIGES**

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

### **6.7. AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - ACPR 4 place de Budapest CS 92459 75436 Paris cedex 09 ([www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr))

### **6.8. DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE**

EUROP ASSISTANCE informe le Bénéficiaire, 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 :

SOCIETE OPPOSETEL - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10000 TROYES

[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

### **6.9. 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 Bénéficiaire ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'assistance et d'assurance,

- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des Bénéficiaires 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.

Le Bénéficiaire 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 du Bénéficiaire sera plus difficile voire impossible à gérer.

À cet effet, le Bénéficiaire 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 du Bénéficiaire 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.

Le Bénéficiaire 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.

Le Bénéficiaire 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).

Le Bénéficiaire, 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. Le Bénéficiaire 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-ci. 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 du Bénéficiaire 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 : EUROPASSISTANCE - À l'attention du Délégué à la protection des données - 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex

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