



Convention d'assistance

REF : LR7 - 01092015

Sans franchise kilométrique

Avec véhicule de remplacement

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

En cas de besoin d'assistance,
adressez-vous en premier lieu à
EUROP ASSISTANCE

Ayez toujours à cet effet les coordonnées
d'EUROP ASSISTANCE avec vous



Tél. +33 1 41 85 88 11

**frontassur**
l'assurance des frontaliers

Sommaire

Préambule	4
1. Généralités.....	4
1.1. Objet.....	4
1.2. Définitions.....	4
1.2.1. SLCA ASSISTANCE SANS FRANCHISE AVEC VR.....	4
1.2.2. Bénéficiaire.....	4
1.2.3. Membre de la famille	4
1.2.4. Véhicule.....	4
1.2.5. Domicile.....	5
1.2.6. France	5
1.2.7. Etranger.....	5
1.2.8. Franchise.....	5
1.2.9. Blessure.....	5
1.2.10. Hospitalisation	5
1.2.11. Maladie.....	5
1.2.12. Accident du Véhicule.....	5
1.2.13. Catastrophe naturelle	5
1.2.14. Crevaison	5
1.2.15. Erreur carburant	5
1.2.16. Incendie.....	6
1.2.17. Panne	6
1.2.18. Panne de carburant.....	6
1.2.19. Tentative de vol.....	6
1.2.20. Vol du Véhicule.....	6
1.2.21. Perte/Vol/Casse/enfermement des clés du Véhicule	6
2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance	6
2.1. Validité et durée du contrat	6
2.2. Conditions d'application	6
2.3. Titres de transport	6
2.4. Nature des déplacements couverts	6
2.5. Etendue territoriale.....	7
2.5.1. Assistance aux Véhicules.....	7
2.5.2. Assistance aux Personnes.....	7
2.5.3. Exclusions territoriales	7
3. Modalités d'intervention	7
4. Prestations d'assistance aux Véhicules.....	8
4.1. Dépannage / Remorquage.....	8
4.2. Transport en cas de Perte, Vol, Casse, Enfermement des clefs ou Défaillance de la carte de démarrage de votre Véhicule	8
4.3. Attente réparation.....	9
4.4. Poursuite de voyage ou retour au Domicile.....	9
4.5. Véhicule de remplacement (France et Etranger).....	10
4.6. Récupération de Véhicule	10
4.7. Rapatriement du Véhicule (depuis l'Etranger uniquement)	11
4.8. Frais de gardiennage (à l'Etranger uniquement)	11
4.9. Frais d'abandon du Véhicule (à l'Etranger uniquement).....	11
4.10. Transport liaison.....	11
4.11. Achat et envoi de pièces détachées	12
4.12. Aide au constat (France uniquement).....	12
5. Prestations d'assistance aux Personnes	12
5.1. Quelques conseils pour votre déplacement.....	12
5.2. Transport / Rapatriement	13
5.3. Retour d'un/des accompagnant(s) Bénéficiaire(s).....	13
5.4. Avance sur frais d'hospitalisation (Etranger uniquement).....	14
5.5. Remboursement complémentaire des frais médicaux (Etranger uniquement)	14

5.6.	Présence hospitalisation	14
5.7.	Accompagnement de vos enfants.....	15
5.8.	Transport et garde d'animaux de compagnie (chien ou chat)	15
5.9.	Transport de corps en cas de décès d'un Bénéficiaire	15
5.10.	Frais de cercueil en cas de décès d'un Bénéficiaire	15
5.11.	Retour d'un/des accompagnant(s) en cas de décès d'un Bénéficiaire	15
5.12.	Reconnaissance de corps et formalités décès	15
5.13.	Prolongation de séjour d'un accompagnant Bénéficiaire	16
5.14.	Acheminement de médicaments à l'Etranger uniquement	16
5.15.	Transmission de messages urgents	16
5.16.	Perte ou Vol des Moyens de Paiement.....	16
5.17.	Prise en charge des honoraires d'avocat.....	16
5.18.	Chauffeur de remplacement.....	16
5.19.	Achat et envoi d'objets divers	17
5.20.	Soutien psychologique	17
5.21.	Renseignements et Informations à caractère documentaire	17
5.22.	Législation Routière	18
5.23.	Avance Caution Pénale.....	18
6.	Dispositions générales.....	19
6.1.	Exclusions	19
6.1.1.	Exclusions communes à toutes les prestations	19
6.1.2.	Exclusions spécifiques à l'assistance aux Personnes	19
6.1.3.	Exclusions spécifiques à l'assistance aux Véhicules	20
6.2.	Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés	20
6.3.	Circonstances exceptionnelles	21
6.4.	Subrogation	21
6.5.	Prescription	21
6.6.	Déchéance pour déclaration frauduleuse	22
6.7.	Cumul des garanties	22
6.8.	Réclamations – Litiges	22
6.9.	Autorité de contrôle	22
6.10.	Informatique et Libertés	22

Préambule

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales du contrat d'assistance SLCA ASSISTANCE SANS FRANCHISE AVEC VR.

Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances aux Bénéficiaires du contrat SLCA ASSISTANCE SANS FRANCHISE AVEC VR souscrit auprès de , entré en vigueur à compter du 1/11/2014.

1. Généralités

1.1. Objet

La présente convention d'assistance SLCA ASSISTANCE SANS FRANCHISE AVEC VR a pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

1.2. Définitions

1.2.1. SLCA ASSISTANCE SANS FRANCHISE AVEC VR

Désigne EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 35 402 785 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, SLCA ASSISTANCE SANS FRANCHISE AVEC VR, est remplacé par le terme « Nous ».

1.2.2. Bénéficiaire

Sont considérées comme Bénéficiaires, toutes les personnes visées au présent contrat, inscrites aux Dispositions Particulières, 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.
- leurs ascendants vivant sous le même toit, à charge au sens fiscal,

- 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 abonné, bénéficie des prestations suivantes en cas de blessure ou de décès consécutif à un accident de la route dudit véhicule :

-«

Transport-Rapatriement »

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

1.2.3. Membre de la famille

Désigne : les enfants, la sœur, le frère, la mère, le père, la grand-mère, le grand-père, le conjoint, le concubin, la belle-fille, le gendre, la belle-mère, le beau-père, appartenant à la famille d'un bénéficiaire.

1.2.4. Véhicule

Désigne tout véhicule à moteur (Auto et/ou Moto), de tourisme, dont le poids total en charge (PTAC) est inférieur ou égal à 3,5 tonnes, immatriculé en France métropolitaine et dont l'immatriculation a été mentionnée aux Dispositions Particulières du contrat SLCA ASSISTANCE SANS FRANCHISE AVEC VR."

Les « Pocket bike », les quads, les karts, les motocyclettes non immatriculées, les voitures 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 cm3, et les corbillards sont exclus.

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.

1.2.5. Domicile

Désigne le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

1.2.6. France

Désigne la France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

1.2.7. Etranger

Désigne l'un des pays listés à l'article 2.5 « Etendue Territoriale » ci-après, à l'exception de la France.

1.2.8. Franchise

Désigne la partie du montant des frais restant à la charge du Bénéficiaire.

1.2.9. Blessure

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

1.2.10. Hospitalisation

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

1.2.11. Maladie

Désigne l'état pathologique dûment constaté par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

1.2.12. Accident du Véhicule

Désigne 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 obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Sont assimilés à un Accident : bris de glace, embourbement ainsi que, les conséquences accidentelles de catastrophes naturelles telle que les conséquences des actions de la grêle, les inondations, les chutes d'arbres, conséquence de la foudre.

1.2.13. Catastrophe naturelle

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

1.2.14. Crevaison

Désigne 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 .

1.2.15. Erreur carburant

Désigne l'erreur de carburant ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter obligatoirement un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

1.2.16. Incendie

Désigne 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 obligatoirement un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Dans le cas de l'incendie volontaire causé par un tiers, le Bénéficiaire nous remettra une copie du récépissé du dépôt de plainte.

1.2.17. Panne

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

1.2.18. Panne de carburant

Désigne l'absence de carburant (y compris le gel du gazole) ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter obligatoirement un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

1.2.19. Tentative de vol

Désigne 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 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.

1.2.20. Vol du Véhicule

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

1.2.21. Perte/Vol/Casse/enfermement des clés du Véhicule

Désigne toute clé ou carte de démarrage du Véhicule perdue, volée, cassée ou enfermée dans le 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 SLCA ASSISTANCE SANS FRANCHISE AVEC VR. Elles cessent de ce fait si le contrat est résilié.

La couverture ; SLCA ASSISTANCE SANS FRANCHISE AVEC VR; prend effet à compter de la date de souscription au contrat pour une durée de 12 mois.

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 SLCA ASSISTANCE SANS FRANCHISE AVEC VR le droit d'utiliser les titres de transport qu'il détient soit à rembourser à SLCA ASSISTANCE SANS FRANCHISE AVEC VR 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 :

- 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

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. Assistance 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.

2.5.3. Exclusions territoriales

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 SLCA ASSISTANCE SANS FRANCHISE AVEC VR

Si Vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- Nous appeler sans attendre au n° de téléphone :
 - 01 41 85 88 11
 - depuis l'étranger Vous devez composer le +33 1 41 85 88 11.
- **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.

FausseS déclarations :

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

- **toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse 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.**

4. Prestations d'assistance aux Véhicules

4.1. Dépannage / Remorquage

En France ou à l'Etranger, votre Véhicule est immobilisé à la suite de :

- un Accident,
- une Catastrophe Naturelle
- une Crevaision,
- une Erreur de carburant,
- un Incendie,
- une Panne de carburant,
- une Panne,
- 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 jusqu'à concurrence de 200 € 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.

Les véhicules non motorisés sont couverts pour cette prestation en cas :

- d'Accident,
- de Catastrophe Naturelle
- de Crevaision,
- de Panne,
- de Tentative de Vol,
- de Vol déclaré auprès des autorités concernées,

4.2. Transport en cas de Perte, Vol, Casse, Enfermement des clefs ou Défaillance de la carte de démarrage de votre Véhicule

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

4.3. Attente réparation

En cours de trajet, votre Véhicule est immobilisé pour une (des) réparation(s) devant durer moins de 1 jour en France, ou moins de 2 jours à l'Etranger, à la suite de :

- un Accident,
- une Catastrophe Naturelle
- une Crevaision,
- une Erreur de carburant,
- un Incendie,
- une Panne de carburant,
- une Panne,
- une Tentative de Vol,
- un Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées,

Nous organisons et prenons en charge :

- les frais d'hôtel imprévus (chambre et petit-déjeuner) si Vous décidez d'attendre la (les) réparation(s) sur place, jusqu'à concurrence de 50 € TTC par passager Bénéficiaire et 2 nuits maximum.,

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :

- **Récupération de Véhicule**
- **Poursuite de voyage ou retour au Domicile**

4.4. Poursuite de voyage ou retour au Domicile

En France, en cours de trajet, votre Véhicule est immobilisé pour une (des) réparation(s) devant durer plus de 1 jour, en cas :

- d'Accident,
- de Crevaision,
- de Catastrophe Naturelle
- d'Erreur de carburant,
- d'Incendie,
- de Panne de carburant,
- de Panne,
- de Tentative de Vol,
- de Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées,

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^{ère} classe ou avion classe économique, soit

- en véhicule de location de catégorie type compact maximum et au plus équivalente (d'habitabilité suffisante liée au nombre de passagers) à celle du Véhicule immobilisé dans la limite des disponibilités locales pour 48 heures maximum.

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

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

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

A l'Etranger, en cas :

- d'Accident,
- de Catastrophe Naturelle

- de Crevaison,
 - d'Erreur de carburant,
 - d'Incendie,
 - de Panne de carburant,
 - de Panne,
 - de Tentative de Vol,
 - de Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées,
- si la durée des réparations prévue par le garagiste excède 2 jours, Nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des autres Bénéficiaires :
- soit jusqu'à votre Domicile par train 1^{ère} 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^{ère} classe, par avion classe économique ou véhicule de location de catégorie de type compact 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**

4.5. Véhicule de remplacement (France et Etranger)

En cas d'Accident, de Panne, d'Incendie, de Tentative de vol, de Vol ou de Catastrophe naturelle, et si votre Véhicule est immobilisé plus de 24 heures en France ou plus de 5 jours à l'Etranger, nous organisons la mise à votre disposition d'un véhicule de remplacement (de type véhicule de tourisme) de catégorie équivalente ou, à défaut, de catégorie inférieure à celle du véhicule immobilisé dans la limite des disponibilités locales.

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 :

- 7 jours consécutifs en cas de Panne,
- 14 jours consécutifs en cas d'Accident, d'Incendie, de Tentative de vol ou Catastrophe naturelle,
- 30 jours consécutifs en cas de Vol.

Le véhicule de remplacement devra impérativement être restitué à 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, qui peuvent être proposées par l'agence de location et souscrites par vous, à savoir :

- « Assurances conducteur et personnes transportées » (désignées sous le terme P.A.I.),
 - 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.

4.6. Récupération de Véhicule

Au terme des réparations à la suite de :

- un Accident,
- une Catastrophe Naturelle
- une Crevaison,
- une Erreur de carburant,
- un Incendie,
- une Panne de carburant,
- une Panne,
- une Tentative de Vol,

- un Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées,
Nous mettons à votre disposition ou à celle d'une personne de votre choix résidant en France, un billet de train 1^{ère} 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)

4.7. Rapatriement du Véhicule (depuis l'Etranger uniquement)

A l'Etranger, durant votre voyage, si votre Véhicule n'est pas en état de rouler à la suite de : l'Accident, l'Incendie, la Panne, la Tentative de Vol, le Vol 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
- Récupération de Véhicule
- Attente réparation

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

Votre Véhicule va être transporté dans le cadre de la prestation « Rapatriement du Véhicule », 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 30 jours mximum.

4.9. Frais d'abandon du Véhicule (à l'Etranger uniquement)

A l'Etranger, si la valeur argus avant l'Accident, l'Incendie, la Panne, la Tentative de Vol, le Vol 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 notre 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.

4.10. Transport liaison

En cas :

- d'Accident
- de Catastrophe Naturelle
- de Crevaison
- d'Erreur de carburant
- d'Incendie
- de Panne
- de Panne de carburant
- de Tentative de Vol

- de Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées
- de perte ou de vol des clés du Véhicule

Nous participons jusqu'à concurrence de 80 € TTC maximum, aux frais de taxi engendrés par votre transport vers la gare, l'aéroport, le garage, l'hôtel ou l'agence où Vous pourrez prendre votre véhicule de location ou de remplacement.

4.11. Achat et envoi de pièces détachées

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

- un Accident,
- un Incendie,
- une Panne,
- une Tentative de Vol,
- un Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées,

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.

4.12. 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 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.

(France uniquement)

5. Prestations d'assistance aux Personnes

Les prestations décrites ci-après sont liées à l'usage du Véhicule.

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 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, 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 1^{ère} classe (couchette ou place assise), avion classe économique ou 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 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 1^{ère} 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 uniquement)

En cas de Blessure, 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 8 000 € 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'.

5.5. Remboursement complémentaire des frais médicaux (Etranger uniquement)

Pour bénéficier de cette prestation, Vous devez obligatoirement relever 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'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 de Blessure, 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 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 80 € 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 8 000 € TTC maximum par Bénéficiaire et par an.

Une Franchise de 15 € 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.

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 susvisés, 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.

5.6. Présence hospitalisation

Lorsque Vous êtes hospitalisé(e) sur le lieu de votre Maladie ou de votre Blessure et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 10 jours (pour un enfant de moins de 16 ans, le délai est ramené à 48 heures), Nous organisons et prenons en charge le voyage

aller-retour depuis la France par train 1^{ère} 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 10 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. Accompagnement de vos enfants

En cas :

- de Blessure,
- de Blessure suite à un accident de la route,
-

de Maladie,

et lorsque Vous Vous trouvez dans l'impossibilité de Vous occuper de vos enfants de moins de 16 ans, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique, depuis son domicile en France, d'une personne désignée par vos soins, ou d'une de nos hôtesses, pour venir chercher, vos enfants lorsqu'ils sont à votre charge et les conduire chez un proche en France.

Nous prenons en charge le coût du voyage aller-retour des enfants ainsi que celui d'un accompagnant.

5.8. Transport et garde d'animaux de compagnie (chien ou chat)

En cas de Blessure, de Maladie, survenu au cours d'un déplacement, si Vous n'êtes plus en mesure de Vous occuper de vos animaux de compagnie (chien ou chat exclusivement), Nous organisons leur transport 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 de compagnie ainsi que leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde jusqu'à concurrence de 230 € TTC 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, passeport de l'animal, caution éventuelle, etc.).

5.9. 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.

5.10. 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.

5.11. 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^{ère} 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.

5.12. Reconnaissance de corps et formalités décès

Si le Bénéficiaire décède alors qu'il se trouvait à plus de 100 kilomètres de son Domicile, et si la présence d'un membre de sa famille ou d'un proche s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, sur le lieu de séjour, Nous organisons et prenons en charge le déplacement aller-retour en train 1^{ère} 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 10 nuits maximum.

5.13. Prolongation de séjour d'un accompagnant Bénéficiaire

En cas de Blessure, d'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, jusqu'à concurrence de 50 € TTC par nuit pendant 10 nuits maximum, afin qu'il reste auprès de Vous jusqu'à ce que Vous soyez en état de revenir en France.

5.14. 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. 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.

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.

5.15. 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.

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.

5.16. Perte ou Vol des Moyens de Paiement

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 d'un montant maximum de 1 525 € TTC 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.

5.17. Prise en charge des honoraires d'avocat

Vous êtes en déplacement à l'Etranger et Vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation et ce à l'exclusion de toute autre cause, Nous prenons en charge les frais d'avocat que Vous avez été amené(e), de ce fait, à engager sur place à concurrence de 1 520 € TTC, à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales.

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

5.18. Chauffeur de remplacement

En cas

- de Blessure,

- de Maladie,
au cours de votre déplacement, si votre situation médicale ne Vous permet plus de conduire votre Véhicule de tourisme et qu'aucun des passagers ne peut Vous remplacer, Nous mettons à disposition :

- soit un chauffeur pour conduire le Véhicule jusqu'à votre Domicile, par l'itinéraire le plus direct. Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur. Ce dernier 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,
- soit un billet de train 1^{ère} classe ou avion classe économique, afin que Vous ou une personne de votre choix 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.

5.19. Achat et envoi d'objets divers

Si Vous vous trouvez dans l'impossibilité de Vous procurer, pour votre usage privé, un objet ou une pièce de rechange dans votre pays de résidence, Nous nous chargeons de le rechercher, en France exclusivement, et organisons son envoi par les moyens les plus appropriés jusqu'à l'aéroport douanier le plus proche de votre lieu de résidence.

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

Après recherche, si l'objet ou la pièce est disponible, Nous organisons son envoi après réception de votre règlement faisant suite à notre facture. Cette facture correspond au prix public TTC en vigueur de l'objet, ou de la pièce, augmenté des frais d'expédition qui comprennent les frais de transport proprement dits suivant le barème fourni par le transporteur choisi, ainsi que les frais de dossier qui ne peuvent être inférieurs à 75 € TTC.

Toutes les procédures et taxes de dédouanement restent à votre charge. L'abandon de la fabrication de l'objet, ou de la pièce ou sa non-disponibilité, peut retarder ou rendre impossible l'exécution de cet envoi.

NOTA :

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

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

5.20. Soutien psychologique

En cas de Blessure suite à un accident de la route, de décès du Bénéficiaire, 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 à la suite de 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 Vous appartient et les frais de cette consultation sont à votre charge.

5.21. Renseignements et Informations à caractère documentaire

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 :

- famille, mariage, divorce, succession,
- habitation, logement,
- justice,
- travail,

- impôts, fiscalité,
- assurances sociales, allocations, retraites,
- consommation, vie privée,
- formalités, cartes,
- la législation routière (les contraventions, les procès-verbaux...),
- le permis à points (les points, les stages, les sanctions...),
- enseignement, formation,
- voyages, loisirs,
- assurances, responsabilité civile,
- services publics, 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 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 conduits 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.

5.22. 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 conduits 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.

5.23. Avance Caution Pénale

Vous êtes en voyage 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 un maximum de 7 623 €

TTC. 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.

6. Dispositions générales

6.1. Exclusions

6.1.1. Exclusions communes à toutes les prestations

Sont exclues les demandes 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,
- à un incident survenu 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.
- à un sinistre survenu dans l'un des 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 demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence ou des transports primaires tels que le SAMU, les pompiers, et les frais s'y rapportant,
- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par la présente convention d'assistance,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de douane,
- les frais de 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 communes à toutes les prestations figurant au chapitre 6, 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 séjournerez 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 afférents,
- 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

Outre les Exclusions communes à toutes les prestations figurant au chapitre 6, sont exclus :

- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- les immobilisations du Véhicule 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 l'absence de réparation ou de remplacement d'une pièce du Véhicule après notre première intervention,
- les réparations du Véhicule et les frais y afférents,
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier,
- le coût des pièces détachées,
- les frais de gardiennage et de parking du Véhicule,
- les frais d'hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'immobilisation du Véhicule,
- les frais d'abandon en cas de mise à disposition d'un véhicule de location,
- les campagnes de rappel du constructeur du Véhicule et les frais en découlant,

- 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.

Outre les Exclusions communes à toutes les prestations et les Exclusions spécifiques à l'assistance aux Véhicules figurant ci-dessus, sont exclues :

- toute demande découlant d'une faute inexcusable ou intentionnelle, d'un acte de conduite dangereuse sanctionné par le Code de la route français,
- toute demande découlant d'une conduite sous l'empire d'un état alcoolique visé par les articles L234-1 et R234-1 du Code de la route français,
- toute demande découlant d'une conduite sous l'empire de stupéfiants au sens du Code de la route français,
- toute demande découlant d'un délit de grand excès de vitesse. Dans le cas où le caractère intentionnel ne serait établi qu'en cours ou après notre intervention, le remboursement des frais engagés pourrait vous être demandé.
- toute demande consécutive à un refus de se soumettre aux vérifications destinées à dépister ou établir une preuve de conduite sous l'empire d'un état alcoolique ou sous l'empire de stupéfiants,

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'évènements 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 du Bénéficiaire et/ou de l'enfant à naître.

6.4. Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre de ses prestations d'assistance, SLCA ASSISTANCE SANS FRANCHISE AVEC VR est subrogée 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.

6.5. Prescription

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances :

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'évènement 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. »

Conformément à l'article L114-2 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. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites 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).

Conformément à l'article L114-3 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. »

6.6. Déchéance pour déclaration frauduleuse

En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment, Vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, Vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations, prévues dans la présente convention d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

6.7. 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 (article L121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

6.8. Réclamations – Litiges

En cas de réclamation ou de litige, Vous pourrez vous adresser au Service Remontées Clients d'Europ Assistance, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Si le délai de traitement doit excéder les dix 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 deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

6.9. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 61 rue Taitbout – 75436 Paris CEDEX 09.

6.10. Informatique et Libertés

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

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

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine de la présente garantie d'assistance.

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

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

Par ailleurs, les Bénéficiaires sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec EUROP ASSISTANCE FRANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement. Les Bénéficiaires pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.



FRONTASSUR, 20, rue Eugène Ruppert, L-2453 Luxembourg, est une marque utilisée par la société SLCA, Société Luxembourgeoise de Courtage en Assurances, SA au capital de 50 000 €, Société inscrite au Registre des intermédiaires en assurances sous le numéro 2014CM007 (vérifiable auprès du Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II - L-1840 Luxembourg - www.commassu.lu)