

# Dispositions Générales Évasio temporaire

Applicables aux contrats souscrits à compter du 15 octobre 2019 et jusqu'à parution des nouvelles Dispositions Générales

## SOMMAIRE

<b>1. GÉNÉRALITÉS</b>	<b>P 1</b>
<b>2. DESCRIPTION DE NOS GARANTIES ET PRESTATIONS</b>	<b>P 4</b>
<b>A. GARANTIES D'ASSURANCE - GARANTIES EN OPTION</b>	<b>P 4</b>
<b>A.1. ANNULATION</b>	<b>P 4</b>
<b>A.2. RATAGE D'AVION</b>	<b>P 5</b>
<b>A.3. BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS</b>	<b>P 5</b>
<b>A.4. INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE</b>	<b>P 6</b>
<b>B. PRESTATIONS D'ASSISTANCE</b>	<b>P 7</b>
<b>B.1. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS</b>	<b>P 7</b>
<b>B.2. CE QUE NOUS EXCLUONS</b>	<b>P 10</b>
<b>B.3. ASSISTANCE AU(X) VÉHICULE(S) ET AUX PASSAGERS ASSURÉS (PRESTATIONS D'ASSISTANCE EN OPTION)</b>	<b>P 11</b>
<b>C. GARANTIES D'ASSURANCE COMPLÉMENTAIRES</b>	<b>P 13</b>
<b>C.1. RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER</b>	<b>P 13</b>
<b>C.2. DÉFENSE JURIDIQUE ET RECOURS</b>	<b>P 13</b>
<b>C.3. FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR</b>	<b>P 15</b>
<b>C.4. RETARD D'AVION</b>	<b>P 16</b>
<b>C.5. RETOUR IMPOSSIBLE</b>	<b>P 16</b>
<b>3. CADRE DU CONTRAT</b>	<b>P 16</b>
<b>LISTE DES PAYS</b>	<b>P 18</b>
<b>PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES</b>	<b>P 19</b>
<b>TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES</b>	<b>P 19</b>

## QUELQUES CONSEILS...

### AVANT DE PARTIR À L'ÉTRANGER

- Vérifiez que votre contrat vous couvre pour le pays concerné et pour la durée de votre voyage. Si vous voyagez plusieurs fois dans l'année, vous avez la possibilité de souscrire un contrat **Évasio annuel** (pour les voyages touristiques et de loisirs de moins de 90 jours consécutifs à l'Étranger).
- Pensez à vous munir de formulaires adaptés à la durée et à la nature de votre voyage ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'assurance maladie). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.
- Si vous vous déplacez dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace économique européen (EEE), vous devez vous renseigner, avant votre départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de Sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, vous devez consulter votre Caisse d'Assurance Maladie pour savoir si vous entrez dans le champ d'application de ladite convention et si vous avez des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire, etc.). Pour obtenir ces documents, vous devez vous adresser avant votre départ à l'institution compétente (en France adressez-vous à votre Caisse d'Assurance Maladie).
- Si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et renseignez-vous sur les conditions de transport de ceux-ci en fonction de vos moyens de transport et de votre destination.
- Dans la mesure où nous ne pouvons nous substituer aux secours d'urgence, nous vous conseillons, particulièrement si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque, ou si vous vous déplacez dans une zone isolée, de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.

- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.
- De même, en cas de perte ou de vol de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.

### SUR PLACE

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

### ATTENTION

- Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement les Dispositions Générales du contrat et plus particulièrement le chapitre 3.A. « MODALITÉS DE SOUSCRIPTION DES GARANTIES » et le chapitre 3.I. « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? ».
- Votre contrat **Évasio temporaire** se compose des 2 éléments suivants :
- les présentes Dispositions Générales : elles vous indiquent le contenu, les conditions et modalités d'application des garanties d'assurance et prestations d'assistance ainsi que les exclusions y afférentes,
  - les Dispositions Particulières : elles retracent les éléments personnels de votre contrat, vos déclarations et les garanties souscrites.

L'option dénommée « ASSISTANCE AU(X) VÉHICULE(S) ET AUX PASSAGERS ASSURÉS » (chapitre 2.B.3.) ne peut être souscrite qu'en complément des prestations décrites au chapitre 2.B. « PRESTATIONS D'ASSISTANCE ».

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

## 1. GÉNÉRALITÉS

### A. OBJET DU CONTRAT

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

### B. DÉFINITIONS

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

Au sens du présent contrat, on entend par :

##### • Accident (de la personne)

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

##### • Assuré (vous)

Sont considérés comme Assurés :

- le Souscripteur, s'il souscrit pour son compte,
- la (les) personne(s) physique(s), désignée(s) par le Souscripteur, ayant son (leur) Domicile en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, dans les DROM (départements et régions d'outre-mer), en Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie française, et mentionnée(s) aux Dispositions Particulières.

Seules 9 personnes au maximum peuvent être assurées sur le même contrat **Évasio temporaire**.

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

#### • **Assureur/Assiste**

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

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

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

#### • **Attentat**

Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous voyagez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur, et faisant l'objet d'une médiatisation.

Cet Attentat devra être recensé par le Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères.

#### • **Catastrophe naturelle**

Phénomène d'origine naturelle, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics du pays de survenance.

#### • **Domicile**

Est considéré comme Domicile votre lieu principal et habituel d'habitation figurant comme domicile sur votre avis d'imposition sur le revenu. Il est situé en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, dans les DROM (départements et régions d'outre-mer), en Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie française, et son adresse figure aux Dispositions Particulières du contrat.

#### • **DROM**

Par DROM, on entend la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, Mayotte et la Réunion.

#### • **Étranger**

Le terme Étranger signifie les pays désignés à l'annexe « LISTE DES PAYS » hors votre pays de Domicile, et figurant dans la zone choisie aux Dispositions Particulières.

#### • **Événement**

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

#### • **France**

Le terme France signifie la France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

#### • **Franchise**

Partie du montant des frais restant à votre charge.

#### • **Hospitalisation**

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

#### • **Immobilisation au Domicile**

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

#### • **Maladie**

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

#### • **Membre de la famille**

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

#### • **Sinistre au Domicile**

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

#### • **Souscripteur**

Toute personne physique ayant son Domicile en France, dans les DROM (départements et régions d'outre-mer), en Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie française, souscrivant un contrat pour elle-même et, le cas échéant, pour le compte d'autres personnes physiques également domiciliées en France, en Principauté de Monaco, dans les DROM, en

Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie française, et indiquées aux Dispositions Particulières du contrat.

Seules 9 personnes au maximum peuvent être assurées sur le même contrat **Évasio temporaire**.

#### • **Voyage**

Tout déplacement à plus de 40 km du Domicile de l'Assuré et de son lieu de travail habituel (à l'exclusion du trajet domicile/travail et/ou des trajets professionnels quotidiens effectués de façon régulière) incluant au moins une nuitée passée hors du Domicile.

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

#### • **Accident grave**

Un événement soudain et fortuit atteignant toute personne physique, non intentionnel de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

#### • **Annulation**

La suppression pure et simple du voyage que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant l'application de la garantie « ANNULATION », qui sont énumérés au chapitre 2.A.1.1. « ANNULATION ».

#### • **Événement majeur à destination**

3 causes peuvent, au sens du présent contrat, être susceptibles de constituer un événement majeur :

- des événements climatiques majeurs en intensité répondant aux conditions cumulatives suivantes : événements climatiques tels les inondations par débordements de cours d'eau, inondations par ruissellement, inondations et chocs mécaniques liés à l'action des vagues, inondations dues aux submersions marines, coulées de boues et laves torrentielles, raz de marée, tremblements de terre, séismes, éruptions volcaniques, vents cycloniques, tempêtes présentant une intensité anormale et ayant donné lieu à un arrêté de Catastrophes naturelles s'il est survenu en France, ou ayant occasionné des dégâts matériels et/ou humains de grande ampleur s'il est survenu à l'Étranger,
- des événements sanitaires majeurs dans le pays ou la zone de destination recensés par l'Organisation Mondiale de la Santé et entraînant un risque pandémique ou épidémique,
- des événements politiques majeurs en intensité et durée entraînant soit des perturbations graves de l'ordre intérieur établi au sein d'un état, soit des conflits armés entre plusieurs états ou au sein d'un même état entre groupes armés. Sont visés les zones ou pays formellement déconseillés par le Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères.

#### • **Maladie grave**

État pathologique dûment constaté par un docteur en médecine interdisant formellement de quitter le Domicile et nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle.

#### • **Résidence secondaire**

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

#### • **Sinistre**

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

#### • **Usure**

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

#### • **Vétusté**

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

### **B.3. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE « ASSISTANCE AU(X) VÉHICULE(S) »**

#### • **Accident du Véhicule**

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

#### • **Crevaision**

Par Crevaision, il faut entendre tout échappement d'air, dégonflement ou éclatement d'un (ou de plusieurs) pneumatique(s), qui rend impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Afin de bénéficier de cette prestation, le Véhicule garanti doit être équipé d'une roue de secours conforme à la réglementation en vigueur (ou le cas échéant d'un kit anti-crevaision), d'un cric (sauf véhicules roulant au GPL), ainsi que d'une clé antivol lorsque les roues sont équipées d'écrous antivol.

#### • **Erreur de carburant**

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

### • Immobilisation du Véhicule

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

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

### • Panne

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

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

### • Panne de carburant

Par Panne de carburant, il faut entendre les pannes de carburant (y compris le gel du gazole) ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

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

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

### • Tentative de vol

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

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

### • Véhicule

On entend par Véhicule, un véhicule terrestre à moteur, de tourisme ou utilitaire, auto de moins de 3,5 tonnes, ou moto d'une cylindrée supérieure à 125 cm<sup>3</sup>, immatriculé en France et dont l'immatriculation a été mentionnée aux Dispositions Particulières.

**Les « pocket bikes », les quads, les karts, les motocyclettes non immatriculés, 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 égale ou inférieure à 125 cm<sup>3</sup>, et les corbillards sont exclus.**

Les remorques de moins de 750 kg de PTAC ou caravane tractée par le Véhicule sont considérées comme Véhicules garantis uniquement pour les prestations suivantes : « DÉPANNAGE/REMORQUAGE » et « RAPATRIEMENT DU VÉHICULE ».

### • Vol

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

## C. QUELLE EST LA NATURE DES DÉPLACEMENTS COUVERTS ?

Les garanties et prestations du contrat **Évasio temporaire** décrites au chapitre 2 s'appliquent aux déplacements :

- de loisirs ou professionnels,
- effectués dans la zone de destination indiquée aux Dispositions Particulières,
- et dont les dates de validité, d'une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs, sont indiquées aux Dispositions Particulières.

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

Les garanties d'assurance (décrites aux chapitres 2.A. et 2.C.) et les prestations d'assistance (décrites au chapitre 2.B.) s'appliquent dans tous les pays de la zone de destination choisie par le Souscripteur et mentionnée aux Dispositions Particulières. Elle est identifiée par référence à la liste des pays énumérés dans l'annexe « LISTE DES PAYS ».

Cette liste est susceptible de modifications en fonction des événements propres à certains pays (avant de souscrire et/ou de partir, renseignez-vous auprès des points de vente, ou au 01 41 85 85 41 pour connaître d'éventuelles mises à jour).

Les prestations d'Assistance au(x) Véhicule(s) (chapitre 2.B.3.) en option des prestations d'assistance du contrat **Évasio temporaire** ne peuvent s'appliquer qu'aux zones 1 et 2 identifiées par référence à la « LISTE DES PAYS » figurant sur ce document et fixées aux Dispositions Particulières.

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

**EUROP ASSISTANCE ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge les prestations et ne fournira aucun service décrit dans le présent document si cela peut l'exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis d'Amérique. Plus d'informations disponibles sur <https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaître/informations-reglementaires-internationale>.**

**À ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les prestations ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants : Corée du Nord, Syrie, Crimée, Iran et Venezuela.**

**Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée à la fourniture de la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis. Les ressortissants Américains sont réputés inclure toute personne, où qu'elle se trouve, qui est un citoyen américain ou réside habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte) ainsi que toute société de capitaux, société de personnes, association ou autre organisation, qu'elles y soient constituées ou y exercent des activités qui sont détenues ou contrôlées par de telles personnes.**

## E. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

### E.1. VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE

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

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

Afin de nous permettre d'intervenir :

Nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

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

Vous devez impérativement :

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

### E.2. QUELLES SONT LES CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES ET DES PRESTATIONS ?

Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires à l'appui de toute demande d'assurance ou d'assistance (certificat de décès, justificatif du lien de parenté, justificatif de l'âge des enfants, justificatif de domicile, justificatif de dépenses, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf votre nom, votre adresse et les personnes composant votre foyer fiscal, etc.).



Nous intervenons à la condition expresse que l'Événement qui nous amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment de la souscription et au moment du départ.

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

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

### E.3. VOUS SOUHAITEZ DÉCLARER UN SINISTRE COUVERT AU TITRE DE LA GARANTIE D'ASSURANCE

Dans les 2 jours ouvrés, à partir du moment où vous avez connaissance du Sinistre pour la garantie « BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS » en cas de vol, et dans les 5 jours dans tous les autres cas, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez déclarer votre sinistre :

#### • Pour les garanties « RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER » et « INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE » :

- soit en ligne sur notre site : <https://sinistre.europ-assistance.fr/>
- soit aux coordonnées suivantes :

EUROP ASSISTANCE - Service Indemnisations

1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex

e-mail : [slv@europ-assistance.fr](mailto:slv@europ-assistance.fr)

#### • Pour les garanties « ANNULATION DE VOYAGE », « BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS », « FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR », « RATAGE D'AVION », « RETARD D'AVION » et « RETOUR IMPOSSIBLE » :

- soit en ligne sur le site : [www.roleurop.com/rol\\_fr](http://www.roleurop.com/rol_fr)
- soit à l'adresse suivante :

EUROP ASSISTANCE - Service Indemnisations GCC

1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex

#### • Pour la garantie « DÉFENSE JURIDIQUE ET RECOURS » :

- soit par email à : [EQUITE-PJDeclarations@generalif.fr](mailto:EQUITE-PJDeclarations@generalif.fr)
- soit par courrier à l'adresse suivante :

L'ÉQUITÉ - Protection Juridique - 75433 Paris cedex 09

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

### E.4. CUMUL DE GARANTIES

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

### E.5. FAUSSES DÉCLARATIONS

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

- toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L.113-8 du Code des Assurances,
- 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 conformément à l'article L.113-9 du Code des Assurances.

### E.6. DÉCHÉANCE DE GARANTIE ET DE PRESTATION POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

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

## F. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE DE VOS TITRES DE TRANSPORT ?

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

## 2. DESCRIPTION DE NOS GARANTIES ET PRESTATIONS

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

### A. GARANTIES D'ASSURANCE

**LES GARANTIES DÉCRITES AUX CHAPITRES 2.A.1. « ANNULATION » ET 2.A.2. « RATAGE D'AVION », S'APPLIQUENT EXCLUSIVEMENT AVANT VOTRE DÉPART.**

Vous avez acheté une ou plusieurs prestations de voyage. En cas de survenance des Événements décrits ci-après, vous bénéficiez des garanties suivantes :

#### A.1. ANNULATION

##### A.1.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler l'intégralité de votre voyage avant le départ et que cette annulation porte sur tous les engagements prévus (transport aller et retour notamment), nous vous remboursons, **à concurrence d'un montant maximum et avec une Franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties** ci-après, les frais d'annulation encourus au jour du Sinistre conformément aux conditions de vente de l'organisateur du voyage, et/ou du ou des différent(s) prestataire(s) auprès duquel (desquels) vous avez contracté des prestations de voyage, (à l'exclusion des frais de dossier, des taxes, des frais de visa et des primes d'assurance liées au voyage).

##### A.1.2. DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tout autre.

**MALADIE GRAVE, ACCIDENT GRAVE OU DÉCÈS (y compris l'aggravation de maladies antérieures et des séquelles d'un accident antérieur) :**

- de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ou d'une des personnes vous accompagnant sous réserve qu'elle figure sur la même facture du présent contrat d'assurance,
- de vos ascendants ou descendants et/ou ceux de votre conjoint ou ceux de la personne vous accompagnant sous réserve que cette personne figure sur la même facture du présent contrat d'assurance,
- de vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles,
- de votre remplaçant professionnel, sous réserve que son nom soit mentionné lors de l'inscription au voyage,
- de la personne chargée, pendant votre voyage :
  - de la garde de vos enfants mineurs, sous réserve que son nom soit mentionné à la souscription du contrat,
  - de la garde d'une personne handicapée, sous réserve qu'elle vive sous le même toit que vous et que vous en soyez le tuteur légal et que son nom soit mentionné dès la souscription du contrat.

##### ANNULATION POUR TOUTES CAUSES JUSTIFIÉES

La garantie vous est acquise, **déduction faite d'une Franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties :**

- dans tous les cas d'Annulation imprévisibles au jour de la souscription du présent contrat, indépendants de votre volonté et justifiés,
- ainsi qu'en cas d'Annulation, pour une cause justifiée, d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous et ayant la qualité d'Assuré au titre du présent contrat,
- ainsi qu'en cas d'Attentat ou d'Événement majeur survenant dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature dans les 8 jours précédant la date de départ, par dérogation au chapitre 3.G. « QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ? ».

La garantie « ANNULATION » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du voyage par l'organisateur (tour opérateur, compagnie aérienne) y compris en cas de vol sec et/ou sa défaillance (grève, annulation, report, retard) ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

##### A.1.3. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation de votre voyage ou de la souscription du contrat,
- la maladie nécessitant des traitements psychiques médicamenteux et/ou psychothérapeutiques (y compris

la dépression nerveuse) sauf lorsqu'elle a entraîné une hospitalisation supérieure à 4 jours consécutifs au moment de la date d'annulation de votre voyage,

- l'oubli de vaccination,
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tout sport aérien, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions,
- la non présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au voyage, tels que passeport, visa, titres de transport, carnet de vaccination, sauf en cas de vol le jour du départ du passeport ou carte d'identité dûment déclaré auprès des autorités compétentes,
- les maladies, accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat de votre voyage et la date de souscription du présent contrat,
- les frais de dossier, les taxes, les frais de visa et de prime d'assurance liés au voyage.

#### A.1.4. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'Événement pouvant engager la garantie, conformément aux conditions générales de vente de l'organisateur du voyage, avec un montant maximum et une Franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties.

#### A.1.5. DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS NOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

Vous devez aviser immédiatement l'agence de voyage ou l'organisateur et nous aviser dans les 5 jours ouvrés suivant l'Événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser une déclaration de sinistre. En cas d'Annulation et/ou de déclaration tardives de votre part, nous ne prendrons en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de survenance du Sinistre ayant donné lieu à l'Annulation.

Si vous avez souscrit la présente garantie Annulation après l'apparition du motif d'annulation du voyage et après avoir eu connaissance dudit motif d'annulation, elle ne pourra pas ouvrir droit aux indemnités prévues.

#### LIMITATION DE LA GARANTIE

L'indemnité due en vertu de la présente garantie ne peut dépasser le montant réel des pénalités facturées suite à l'annulation du voyage. Les frais de dossier, les taxes, les frais de visa et la prime d'assurance ne sont pas remboursables.

#### A.1.6. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration doit être accompagnée :

- en cas de Maladie ou d'Accident, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la Maladie ou de l'Accident, ainsi que la photocopie de l'arrêt de travail, si vous êtes salarié(e), et les photocopies des ordonnances comportant les vignettes des médicaments prescrits ou éventuellement les analyses et examens pratiqués,
- en cas de décès, d'un certificat et d'un justificatif de lien de parenté,
- dans les autres cas, de tout justificatif.

Le certificat médical doit impérativement être joint sous pli fermé à l'attention du médecin conseil que nous vous désignerons.

À cet effet, vous devez libérer votre médecin du secret médical vis-à-vis de ce médecin conseil.

Sous peine de déchéance, l'Assuré se prévalant de la mise en jeu de la garantie doit remettre l'ensemble des pièces contractuellement exigées sans qu'il puisse se prévaloir, sauf force majeure, de quelque motif empêchant leur production.

Si vous vous y opposiez sans motif valable, vous risqueriez de perdre vos droits à la garantie. De convention expresse, vous nous reconnaissez le droit de subordonner la mise en jeu de la garantie au respect de cette condition.

Vous devez également nous transmettre tout renseignement ou document qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre Annulation, et notamment :

- les décomptes de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- l'original de la facture d'annulation établie par l'organisateur du voyage,
- le numéro de votre contrat,
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyage ou l'organisateur,
- en cas d'Accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et adresses des responsables et si possible, des témoins.

#### A.2. RATAGE D'AVION

Si vous rater votre avion au départ du lieu de convocation de l'organisateur de votre voyage aller, pour quelque cause que ce soit, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour la même destination, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent ou par le premier vol disponible et à concurrence du montant maximal ci-après :

- pour un voyage à forfait (prestations de transport et prestations terrestres) : 50 % du coût total du billet initialement acheté,
- pour un vol sec (prestations aériennes uniquement) : 80 % du coût total du billet initialement acheté.

#### A.3. BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

##### A.3.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

##### A.3.1.1. LA DISPARITION ET/OU DÉTÉRIORATION ACCIDENTELLE DES BAGAGES, OBJETS ET EFFETS PERSONNELS

Nous garantissons, dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties, vos bagages, objets et effets personnels, hors de votre Domicile ou de votre Résidence secondaire contre :

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

##### LIMITATION DE REMBOURSEMENT POUR CERTAINS OBJETS

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

En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol.

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

##### A.3.1.2. RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES

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

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

##### A.3.1.3. VOL DE VOS PIÈCES D'IDENTITÉ

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

#### A.3.2. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- le vol des bagages, objets et effets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,
- l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,
- le vol sans effraction dûment constaté et verbalisé par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.),
- le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions,
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,
- la confiscation des biens par les autorités (douane, police),
- les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- le vol commis dans une voiture décapotable et/ou break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre, la garantie reste acquise à la condition de l'utilisation du couvre bagage livré avec le véhicule,

- les collections, échantillons de représentants de commerce,
- le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit,
- le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre fermé à clé ou qu'ils ne sont pas portés,
- le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,
- les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, les vélos, les remorques, les titres de valeur, les tableaux, les lunettes, les lentilles de contact, les clés de toutes sortes (sauf celles du Domicile), les documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les téléphones portables, les CD, les DVD, tout matériel multimédia (MP3, MP4, PDA, etc.) les GPS, les articles de sport, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les cannes à pêche, les produits de beauté, les pellicules photos et les objets achetés au cours de votre voyage.

#### A.3.3. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

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

#### A.3.4. COMMENT VOTRE INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?

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

#### A.3.5. QUELLES SONT LES PIÈCES À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

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

En cas de non présentation de ces documents nous serons en droit de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous. Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.

Vous êtes tenu(e) de justifier, par tout moyen en votre pouvoir et par tout document en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du Sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.

#### A.3.6. QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RÉCUPÉREZ TOUT OU PARTIE DES OBJETS VOLÉS COUVERTS PAR UNE GARANTIE BAGAGES ?

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

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

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

#### A.4. INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE

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

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

##### A.4.2. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

#### Pour les Assurés majeurs :

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

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

#### Pour les Assurés mineurs :

- décès de l'enfant : nous vous indemnisons des frais d'obsèques engagés dans la limite du montant prévu au Tableau des Montants de Garanties, et sur présentation de la facture originale émise par le prestataire funéraire,
- invalidité de l'enfant : nous versons une indemnité dont le montant sera calculé en appliquant à la somme indiquée au Tableau des Montants de Garanties en cas d'invalidité permanente totale, le taux d'incapacité permanente partielle de l'enfant assuré, déterminé en fonction du barème figurant ci-après.

#### Non cumul des indemnités :

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

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

#### BARÈME D'INVALIDITÉ

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

#### A.4.3. DÉFINITION DE LA PERTE

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

#### A.4.4. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

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



#### A.4.5. COMMENT L'INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?

Le montant de l'indemnité ne peut être fixé qu'après consolidation, c'est-à-dire après la date à partir de laquelle les suites de l'Accident sont stabilisées. Le taux définitif après un Accident qui atteindrait un membre ou un organe déjà lésé sera égal à la différence entre le taux déterminé à partir du tableau et de ses conditions d'application et le taux antérieur à l'Accident. Si vous êtes victime d'une infirmité ne figurant pas dans le tableau « BARÈME D'INVALIDITÉ » ci-avant, nous déterminons le taux d'incapacité correspondant en comparant sa gravité à celle des cas prévus dans ledit tableau, sans que l'activité professionnelle de la victime ne puisse être prise en compte pour déterminer la gravité de l'infirmité.

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

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

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

#### A.4.6. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

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

Pendant la durée de son traitement, l'Assuré devra permettre le libre accès au médecin conseil que nous lui désignerons à son dossier médical afin qu'il puisse évaluer les conséquences de l'Accident.

En cas de désaccord sur les causes ou les conséquences de l'Accident, nous soumettrons son différend à 2 experts choisis l'un par l'Assuré ou par ses ayants droit, l'autre par nous-mêmes, sous réserve de nos droits respectifs. En cas de divergence, un 3<sup>e</sup> expert sera nommé, soit d'un commun accord, soit par le Président du Tribunal de Grande Instance de votre lieu de Domicile.

## B. PRESTATIONS D'ASSISTANCE

### B.1. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS

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

##### B.1.1.1. TRANSPORT/RAPATRIEMENT

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

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

- soit votre retour à votre Domicile,
- soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre Domicile, par véhicule sanitaire léger, par ambulance, par train (place assise en 1<sup>re</sup> classe, couchette 1<sup>re</sup> classe ou wagon-lit), par avion de ligne ou par avion sanitaire.

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

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

#### IMPORTANT

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

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

#### B.1.1.2. RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURÉS

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

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

#### B.1.1.3. PRÉSENCE HOSPITALISATION

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) sur le lieu de votre Maladie ou de votre Accident et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 5 jours (pour un enfant de moins de 16 ans, le délai est ramené à 48 heures), nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour depuis votre pays de Domicile par train 1<sup>re</sup> classe ou par avion classe économique d'une personne de votre choix afin qu'elle se rende à votre chevet.

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

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de la personne (ou des 2 parents), (chambre et petit-déjeuner), **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURÉS ».**

#### B.1.1.4. ACCOMPAGNEMENT DE VOS ENFANTS

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

Les billets de vos enfants restent à votre charge.

#### B.1.1.5. RAPATRIEMENT DES ANIMAUX DOMESTIQUES (ÉTRANGER UNIQUEMENT)

Vous êtes en Voyage à l'Étranger avec votre chien ou votre chat et comme vous devez faire l'objet d'un transport/rapatriment organisé par nos soins dans les conditions définies au chapitre 2.B.1.1.1., vous n'êtes plus en mesure de vous en occuper. Si aucune personne vous accompagnant ne peut s'occuper de l'animal, nous organisons son transport vers le domicile d'un de vos proches en France ou vers une structure spécialisée en France. La mise en oeuvre de cette prestation est soumise aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement exigées par les prestataires sollicités (vaccinations à jour, caution, etc.) ainsi qu'à la législation et aux règlements sanitaires en vigueur dans chacun des pays et notamment ceux imposant des périodes de quarantaine tels que la Finlande, Gibraltar, l'Irlande, la Norvège, la Suède, etc. Pour cette prestation, vous ou une personne autorisée par vous doit remettre au prestataire que nous aurons sollicité, le carnet de vaccination de l'animal. Les frais de cage liés au transport de votre animal restent à votre charge.

#### B.1.1.6. POURSUITE DU VOYAGE

Vous êtes malade ou blessé(e) au cours de votre Voyage mais votre état de santé ne nécessite pas votre rapatriement médical, selon avis de nos médecins conformément aux termes du chapitre 2.B.1.1.1. Nous prenons en charge les éventuels frais supplémentaires du transport que vous engagez pour poursuivre le voyage interrompu, dans la limite du prix du voyage de retour à votre Domicile, au jour et au lieu de l'incident.

#### B.1.1.7. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT (UNIQUEMENT ZONES 1 ET 2)

Vous êtes malade ou blessé(e) au cours de votre Voyage. Si votre état de santé ne vous permet plus de conduire votre véhicule de tourisme et qu'aucun des passagers ne peut vous remplacer, nous mettons à votre disposition :

- soit un chauffeur pour ramener le véhicule à votre Domicile, par l'itinéraire le plus direct.

Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur, • soit un billet de train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion en classe économique, depuis votre pays de Domicile, afin de vous permettre soit de récupérer votre véhicule ultérieurement, soit qu'une personne désignée par vous puisse ramener le véhicule.

Les frais de route (carburant, péages éventuels, passages bateau, frais d'hôtel et de restaurant des éventuels passagers) restent à votre charge. Le chauffeur intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession.

Cette garantie vous est accordée si votre véhicule est dûment assuré, en parfait état de marche, conforme aux normes du Code de la Route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur et en remplacement, nous fournissons et prenons en charge un billet de train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe économique pour vous permettre d'aller rechercher le véhicule.

#### **B.1.1.8. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE, DE VOTRE REMPLAÇANT PROFESSIONNEL OU DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DE VOTRE ENFANT MINEUR ET/OU MAJEUR HANDICAPÉ RESTÉ AU DOMICILE**

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

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

Afin que vous :

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

Nous organisons :

- soit votre voyage aller-retour,
- soit votre voyage aller simple et celui d'une personne assurée de votre choix se déplaçant avec vous, et prenons en charge le(s) billet(s) de train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe économique jusque dans votre pays de Domicile ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile. À défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

#### **B.1.1.9. REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX (ÉTRANGER UNIQUEMENT)**

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

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

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

#### **Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire**

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

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'Étranger,
- frais d'hospitalisation quand vous êtes jugé(e) intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place,
- urgence dentaire à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

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

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

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engageant) à cette fin à effectuer, au retour dans votre pays de Domicile ou sur place, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

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

À défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

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

de frais médicaux et l'attestation de non prise en charge émanant de la Sécurité sociale, la mutuelle et tout autre organisme de prévoyance.

#### **B.1.1.10. AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (ÉTRANGER UNIQUEMENT)**

Vous êtes malade ou blessé(e) pendant votre Voyage à l'Étranger, tant que vous vous trouvez hospitalisé(e) nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation à **concurrence des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties.**

Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- pour des soins prescrits en accord avec nos médecins,
- tant que ces derniers vous jugent intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.

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

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 devrez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés.

Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement visées ci-avant.

#### **B.1.2. ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS LORS D'UN VOYAGE**

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

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

Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, à l'exclusion de tous les autres frais. De plus, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix, à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** et sur présentation de la facture originale. Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

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

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

##### **B.1.2.3. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE DÉCÈS D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE, DE VOTRE REMPLAÇANT PROFESSIONNEL OU DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DE VOTRE ENFANT MINEUR ET/OU MAJEUR HANDICAPÉ RESTÉ AU DOMICILE**

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

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

Afin que vous :

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

Nous organisons :

- soit votre voyage aller-retour,
- soit votre voyage aller simple et celui d'une personne assurée de votre choix se déplaçant avec vous, et prenons en charge le(s) billet(s) de train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe économique jusque dans votre pays de Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

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

Cette prestation est accordée dès lors que la date des obsèques est antérieure à la date initialement prévue pour votre retour.

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

##### **B.1.3.1. AVANT LE VOYAGE**

##### **Informations Voyage (tous les jours de 8 h 00 à 19 h 30, heures françaises, sauf dimanches et jours fériés)**

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

- les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre un voyage (vaccins, médicaments, etc.),



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

### **B.1.3.2. PENDANT LE VOYAGE**

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

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 concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**. Vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que la caution pénale vous aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

De plus, nous prenons en charge les frais d'avocat que vous avez été amené(e), de ce fait, à engager sur place **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays de Domicile, par suite d'un accident de la route survenu à l'Étranger.

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

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

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

##### **• Retour anticipé**

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

De plus, si les dommages causés nécessitent des mesures conservatoires, nous vous mettons en relation avec un spécialiste (plombier, serrurier, vitrier, société de gardiennage) et nous prenons en charge le coût de l'intervention **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

Cette prestation n'est garantie que si votre Domicile est situé en France.

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

Nous mettons tout en oeuvre pour Vous rendre la prestation dans les meilleurs délais.

Néanmoins, la situation géographique du Domicile, les conditions météorologiques ou l'indisponibilité des prestataires, peuvent, indépendamment de notre volonté, retarder ou rendre impossible la réalisation de la prestation.

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

Un délai de 12 heures entre 8 h 00 et 19 h 30 du lundi au samedi (hors jours fériés), est indispensable pour organiser la présence du prestataire à votre Domicile.

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

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

#### **1°) Voyage des enfants et/ou des ascendants chez un proche :**

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

#### **2°) Garde des animaux de compagnie**

Nous organisons le transport de vos animaux de compagnie (chien ou chat) jusqu'à un établissement de garde approprié proche de votre Domicile ou jusqu'à la destination de votre choix située en France.

Nous prenons en charge le transport de vos animaux ainsi que leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, par Sinistre au Domicile. Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, caution éventuelle, etc.).

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

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

#### **B.1.3.2.3. Retour anticipé en cas d'Attentat**

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

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

#### **B.1.3.2.4. Retour anticipé en cas de Catastrophe naturelle**

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

#### **B.1.3.2.5. Transmission de messages urgents (depuis l'Étranger uniquement)**

Au cours de votre Voyage, si vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans votre pays de Domicile, nous transmettons, à l'heure et au jour que vous avez choisis, le message que vous nous aurez 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.

#### **B.1.3.2.6. Envoi de médicaments à l'Étranger**

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

S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons à partir de la France uniquement, l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins une 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.

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

Pendant votre Voyage, vous perdez ou vous vous faites voler vos documents d'identité. Tous les jours, de 8 h 00 à 19 h 30 (heures françaises) sauf les dimanches et les jours fériés, sur simple appel vers notre Service « Informations », nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des documents d'identité, etc.).

Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/71. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultation juridique. Selon les cas nous vous orienterons vers des organismes ou catégories de professionnels susceptibles de vous répondre. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation que vous pourrez faire des informations communiquées.

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

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

Vous signerez un reçu lors de la remise des fonds.

#### **B.1.3.2.8. Informations santé**

**Ce service est conçu pour vous écouter, orienter et informer. En cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les secours prévus localement.**

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

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

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation ou une prescription médicale téléphonique personnalisée, de favoriser une automédication ou de remettre en cause les choix thérapeutiques de praticiens.

Si telle était votre demande, nous vous 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nous prenons en charge :

- soit le voyage des enfants, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique jusqu'au domicile de la personne choisie en France ainsi que le voyage aller-retour de la personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, pour les accompagner,
- soit le voyage aller-retour d'un proche, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique depuis son domicile en France jusqu'à votre Domicile.

#### **B.1.4.2. AIDE MÉNAGÈRE**

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

Nous prenons en charge le coût de l'aide ménagère à concurrence de 10 heures, réparties à votre convenance pendant le mois qui suit la date de votre Hospitalisation ou de votre retour à Domicile ou pendant votre Immobilisation au Domicile (minimum de 2 heures à la fois).

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

#### **B.1.4.3. GARDE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE**

Nous organisons le transport de vos animaux de compagnie (chien ou chat) jusqu'à un établissement de garde approprié proche de votre Domicile ou jusqu'à la destination de votre choix située en France et à moins de 50 km de votre lieu d'hospitalisation.

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

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

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

#### **B.1.4.4. CONFORT HOSPITALIER**

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

#### **B.1.4.5. ÉCOLE À DOMICILE**

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

Nous recherchons un ou plusieurs répétiteurs scolaires, à partir du 11<sup>e</sup> jour d'absence scolaire, afin d'assurer la continuité du programme scolaire de l'enfant au maximum pendant l'année scolaire en cours. Cette prestation cesse de plein droit dès que l'enfant est apte à reprendre sa scolarité. Les cours sont dispensés du Cours Préparatoire (école primaire) à la Terminale des lycées d'enseignement général dans les matières principales suivantes : français, anglais, allemand, espagnol, histoire, géographie, mathématiques, sciences et vie de la terre, physique, chimie.

Le ou les répétiteur(s) scolaire(s) est (sont) autorisé(s) à prendre contact avec l'établissement scolaire de l'enfant afin d'examiner avec l'instituteur ou les professeurs l'étendue du programme scolaire.

En cas d'hospitalisation de l'enfant, les cours seront dispensés, dans la mesure du possible, sous réserve que la Direction de l'établissement hospitalier, les médecins et le personnel soignant donnent un accord formel en ce sens.

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

Les cours sont dispensés du lundi au vendredi, hors jours fériés et vacances scolaires.

#### **B.2. CE QUE NOUS EXCLUONS**

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

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

- les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants diffusés de façon intentionnelle ou accidentelle, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
- les conséquences d'actes intentionnels de votre part ou les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,
- les états de santé et/ou maladies et/ou blessures préexistants diagnostiqués et/ou traités ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,
- les frais non justifiés par des documents originaux,

- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie du contrat ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'Étranger,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre 2.B.1.1.1. « TRANSPORT/RAPATRIEMENT » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, ses conséquences, et les frais en découlant,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les cures thermales, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays de Domicile,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle, leurs conséquences et les frais s'y rapportant,
- les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences et les frais en découlant,
- les séjours dans une maison de repos, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation des recherches et secours de personnes, notamment en montagne, en mer ou dans le désert, et les frais s'y rapportant,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de voyage,
- les frais de restaurant,
- les frais de douane.

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

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

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

- transport/rapatriment,

- accompagnement des enfants,
- transport en cas de décès d'un Assuré,
- avance sur frais d'hospitalisation.

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

#### **B.3.1. DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE**

##### **B.3.1.1. ASSISTANCE AU(X) VÉHICULE(S) AVANT LE DÉPART (FRANCE UNIQUEMENT)**

###### **B.3.1.1.1. Informations route\* (tous les jours de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés)**

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

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

\*Cette prestation est aussi accessible pour le trajet retour.

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

###### **B.3.1.1.2. Révision du Véhicule (France uniquement)**

Vous souhaitez, avant votre départ, procéder à une révision de votre Véhicule.

Nous organisons, à votre demande, le rendez-vous dans un garage (en France uniquement) pour effectuer cette révision.

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

Cette prestation sera mise en œuvre en fonction de vos disponibilités et de celles du garage.

À cet égard, nous vous conseillons de tenir compte des délais et contraintes inhérents aux périodes de vacances scolaires et de grand départ.

Les ordres de mission, les décisions relatives aux réparations de votre Véhicule et les frais en découlant vous incombent ainsi que le coût de la révision.

##### **B.3.1.2. ASSISTANCE EN CAS DE PANNE, ACCIDENT, VOL OU TENTATIVE DE VOL, CREVAISON, PANNE DE CARBURANT OU ERREUR DE CARBURANT, PERTE OU VOL DES CLÉS DU VÉHICULE**

###### **B.3.1.2.1. Dépannage ou remorquage**

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

Nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage vers le garage le plus proche du lieu de l'Immobilisation ou du lieu où le Véhicule a été retrouvé après le Vol.

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

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.

###### **B.3.1.2.2. Aide au constat (France uniquement)**

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

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

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

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



### **B.3.1.2.3. Envoi de pièces détachées**

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

Lorsque les pièces détachées nécessaires à la réparation du Véhicule ne sont pas disponibles sur place, nous organisons la recherche et l'envoi de ces pièces, dont vous aurez préalablement communiqué les références exactes, par les moyens les plus rapides.

Si vous êtes en déplacement en France ou à l'Étranger, nous prenons en charge l'acheminement des pièces détachées jusqu'au garage réparateur. Si nécessaire, nous faisons l'avance du coût d'achat des pièces, dans ce cas, vous vous engagez à nous rembourser sur la base du prix public TTC, à réception de notre facture.

Les éventuels frais de douane sont également à votre charge et vous vous engagez à nous les rembourser si nous en faisons l'avance, au plus tard 30 jours après réception de notre facture.

Si les pièces détachées sont envoyées au Domicile mentionné au contrat, vous vous engagez à nous rembourser les frais d'acheminement au prix public TTC, à réception de notre facture. Toute pièce commandée est due. L'acheminement de ces pièces est soumis à la réglementation applicable au transport international des marchandises. L'abandon de la fabrication par le constructeur, la non disponibilité en France d'une pièce demandée, ou la perte de la pièce pendant le transport, constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de cette prestation.

### **B.3.1.2.4. Attente des réparations**

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

Nous participons sur présentation des factures originales :

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

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

### **B.3.1.2.5. Acheminement : poursuite du voyage ou retour au Domicile EN FRANCE**

Pour des réparations devant durer plus de 24 heures, à la suite d'une Panne, d'un Accident, d'un Vol ou d'une Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, d'une Crevaision, d'une Erreur de carburant ou, de la Perte ou vol des clés du Véhicule, nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des passagers assurés 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>re</sup> classe ou avion classe économique, soit en véhicule de location de catégorie citadine pour 48 heures maximum. L'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de location ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales et des dispositions réglementaires, sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et la détention du permis de conduire.

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

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

Les caractéristiques techniques particulières (4 roues motrices, turbo, etc.), équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant, etc.) ou aménagements spécifiques ne sont pas pris en compte pour l'attribution du véhicule de location. Les frais de carburant et de péage restent à votre charge.

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

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

### **À L'ÉTRANGER**

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

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

L'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de location s'effectue aux conditions et selon les modalités définies au chapitre ci-dessus « EN FRANCE ».

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

### **B.3.1.2.6. Récupération du Véhicule**

Si la durée des réparations prévue par le garagiste excède 24 heures en France et 5 jours à l'Étranger ou si votre Véhicule a été retrouvé après avoir été déclaré volé, nous organisons et prenons en charge votre transport en train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique pour aller rechercher votre Véhicule.

Si vous ne souhaitez pas récupérer votre Véhicule par vos propres moyens et si votre Véhicule est dûment assuré et remplit les normes du contrôle technique obligatoire et du Code de la Route, nous pouvons envoyer un chauffeur qualifié pour ramener le Véhicule à votre Domicile 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 « RAPATRIEMENT DU VÉHICULE » et « ATTENTE DES RÉPARATIONS ».**

### **B.3.1.2.7. Rapatriement du Véhicule (depuis l'Étranger uniquement)**

À l'Étranger durant votre voyage, si votre Véhicule n'est pas en état de rouler, à la suite d'une Panne, d'un Accident, d'un Vol ou d'une Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, d'une Crevaision, d'une Erreur de carburant ou, de la Perte ou vol des clés du Véhicule, et si la durée des réparations prévue par le garagiste excède 5 jours, nous organisons et prenons en charge le transport du Véhicule depuis le garage où il est immobilisé jusqu'à un garage désigné par vous, proche de votre Domicile. Lorsque le dépôt du Véhicule dans le garage désigné s'avère impossible, nous choisissons un garage parmi les plus proches de votre Domicile.

Les frais de transport à notre charge sont limités au montant de la valeur Argus du Véhicule avant la Panne, l'Accident, le Vol ou la Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, la Crevaision, l'Erreur de carburant ou, la Perte ou vol des clés du Véhicule.

Dans les 24 heures suivant la demande de transport, vous devez nous adresser une lettre recommandée indiquant l'état descriptif du Véhicule, avec mention des dégâts et avaries, assorti d'une liste des objets transportés dans le Véhicule ainsi qu'une procuration nous autorisant à effectuer les démarches nécessaires au transport.

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

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

Nous mettons tout en oeuvre pour organiser le rapatriement de votre Véhicule dans les meilleurs délais mais nous ne pouvons être tenus responsables des retards qui ne nous seraient pas imputables.

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

### **B.3.1.2.8. Abandon du Véhicule (à l'Étranger uniquement)**

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

Cette prestation est fournie à votre demande exclusive.

Vous devrez alors nous remettre, sous 1 mois, au plus tard, à compter de la date de votre retour en France, les documents indispensables à l'abandon, demandés par le service des douanes du pays concerné. À défaut, vous serez responsable de l'abandon du Véhicule sur place.

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

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

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

**Les interventions seront effectuées sous réserve des disponibilités locales, notamment en matière d'hébergement, ou de location de véhicule. Les prestations qui n'auront pas été demandées au moment même du besoin ou en accord avec nous, ne donneront pas**

droit a posteriori à un remboursement ou à une indemnité compensatoire, à l'exception des remorquages sur autoroutes ou voies assimilées. Dans tous les cas, vous devrez fournir, à titre de justificatif, les originaux des factures.

En aucun cas, les frais que vous auriez dû ou aviez prévu d'engager ne seront à notre charge (frais de carburant, péage, restaurant, taxi, hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'Immobilisation du Véhicule, coût des pièces détachées, etc.). Outre les exclusions générales figurant au chapitre 3.1., sont exclus :

- les conséquences de l'Immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- les immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien,
- les pannes répétitives causées par la non réparation du Véhicule (exemple : batterie défectueuse) après notre première intervention,
- la réparation du Véhicule et les frais y afférant,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais engagés sans notre accord ou non expressément prévus par le présent contrat,
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment),
- les frais de gardiennage et de parking du Véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- les campagnes de rappel du constructeur,
- les immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement du Véhicule hors Panne de carburant ou Erreur de carburant,
- les opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure et les immobilisations consécutives à des interventions prévues dans le programme de maintenance du Véhicule,
- les déclenchements intempestifs d'alarme,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de douane,
- les frais de restaurant,
- les chargements du Véhicule et des attelages.

## C. GARANTIES D'ASSURANCE COMPLÉMENTAIRES

Ces garanties sont accessibles lorsque vous avez souscrit une des formules « MULTIRISQUE ».

### C.1. RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER

#### C.1.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

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

La garantie est mise en jeu dans les conditions suivantes :

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

#### C.1.2. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- les dommages que vous avez causés ou provoqués intentionnellement en tant que personne physique ou en tant que dirigeant de droit ou de fait de l'entreprise si vous êtes une personne morale,

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

### C.1.3. TRANSACTION À RECONNAISSANCE DE RESPONSABILITÉ

Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction que vous auriez acceptée sans notre accord ne nous est opposable.

Toutefois, l'acceptation de la matérialité des faits n'est pas considérée comme une reconnaissance de responsabilité, non plus que le seul fait d'avoir procuré à une victime un secours urgent, lorsqu'il s'agit d'un acte d'assistance que toute personne a le droit d'accomplir.

### C.1.4. PROCÉDURE

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

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

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

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

### C.1.5. RECOURS

En ce qui concerne les voies de recours :

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

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

### C.1.6. INOPPOSABILITÉ DES DÉCHÉANCES

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

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

### C.1.7. FRAIS DE PROCÈS

Nous prenons en charge les frais de procès, de quittance et autre frais de règlement.

Toutefois, si vous êtes condamné(e) pour un montant supérieur à celui de la garantie, chacun d'entre nous supporte ces frais dans la proportion des parts respectives dans la condamnation.

## C.2. DÉFENSE JURIDIQUE ET RECOURS

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

### C.2.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Lorsque vous êtes confronté(e) à un litige garanti, nous nous engageons :  
• après examen du dossier en cause, à **vous conseiller** sur la portée ou les conséquences de l'affaire au regard de vos droits et obligations,

- chaque fois que cela est possible, à **vous fournir notre assistance** au plan amiable, en vue d'aboutir à la solution la plus conforme à vos intérêts,
- en cas de besoin, à **prendre en charge** dans les conditions prévues au chapitre 2.C.2.5. « GARANTIE FINANCIÈRE » des présentes Dispositions Générales, les dépenses nécessaires à l'exercice ou à la défense de vos droits à l'amiable ou devant les juridictions compétentes.

### C.2.2. NOS DOMAINES D'INTERVENTION

Nous garantissons votre Protection Juridique dans le cadre des domaines ci-après listés, à l'exception toutefois des exclusions citées au chapitre 2.C.2.3. « CE QUE NOUS EXCLUONS » des présentes Dispositions Générales.

#### C.2.2.1. PROTECTION ACCIDENT ET VOYAGE

Nous prenons en charge la défense de vos intérêts :

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

#### C.2.2.2. PROTECTION DU QUOTIDIEN

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

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

#### C.2.2.3. PROTECTION SANTÉ

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

### C.2.3. CE QUE NOUS EXCLUONS

**Sont exclus :**

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

### C.2.4. CONDITIONS DE LA GARANTIE

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

- **la déclaration du sinistre** doit être effectuée entre la date de prise d'effet de la garantie et la date de son expiration,
- **la date du sinistre** doit se situer entre la date de prise d'effet de la garantie et la date de son expiration,

- lorsque le Sinistre découle d'un cas fortuit ou d'un Événement accidentel, la date de survenance du fait générateur doit être **postérieure à la date de prise d'effet du contrat**,
- dans tous les autres cas, la date de survenance du fait générateur doit être **postérieure d'un mois à la date de prise d'effet de la garantie.**

### 2 - Au plan judiciaire :

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

### C.2.5. GARANTIE FINANCIÈRE

#### C.2.5.1. DÉPENSES GARANTIES

En cas de Sinistre garanti :

- **Au plan amiable**, nous prenons en charge les honoraires d'expert ou de spécialiste que nous mandats ou que vous pouvez mandater **avec notre accord préalable et formel, pour un montant de préjudice en principal au moins égal à 275 € TTC, et ce, à concurrence maximale par Sinistre de 1 000 € TTC (valeur 2009).**
- **Au plan judiciaire**, nous prenons en charge, **à concurrence maximale par Sinistre et par contrat**, quel que soit le nombre de bénéficiaires, **de 3 000 € TTC (valeur 2009) :**
  - les frais de constitution du dossier de procédure tels que les frais de constat d'huissier engagés **avec notre accord préalable et formel**,
  - les frais taxables d'huissier de justice ou d'expert judiciaire mandaté dans l'intérêt de l'Assuré et dont l'intervention s'avère nécessaire à la poursuite de la procédure garantie,
  - les honoraires et **les frais non taxables** d'avocat, comme il est précisé au chapitre 2.C.2.5.3. « CHOIX DE L'AVOCAT » ci-après.

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

#### C.2.5.2. DÉPENSES NON GARANTIES

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

#### C.2.5.3. CHOIX DE L'AVOCAT

Vous disposez, en cas de Sinistre, comme dans l'éventualité d'un conflit d'intérêt survenant entre nous à l'occasion dudit Sinistre, de la possibilité de choisir librement l'avocat dont l'intervention s'avère nécessaire pour transiger, vous assister ou vous représenter en justice.

Tout changement d'avocat doit être immédiatement notifié à la Compagnie. Vous fixez de gré à gré avec l'avocat le montant de ses frais et honoraires.

Cette faculté de libre choix s'exerce à votre profit, selon l'alternative suivante :

- 1** - Si vous faites appel à votre avocat, vous lui réglez directement ses frais et honoraires.

Vous pouvez nous demander le remboursement desdits frais et honoraires, dans la limite maximale des montants fixés au tableau « MONTANTS DE PRISE EN CHARGE OU DE REMBOURSEMENT DES HONORAIRES D'AVOCAT », comme il est précisé ci-après.

Les indemnisations sont alors effectuées dans un délai de 4 semaines à réception des justificatifs de votre demande à notre siège social. Sur demande expresse de votre part, nous pouvons adresser le règlement de ces sommes directement à votre avocat dans les mêmes limites contractuelles.

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

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

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

- 2** - Si vous souhaitez l'assistance de notre avocat correspondant mandaté par nos soins suite à une demande écrite de votre part, nous réglons directement les frais et honoraires entrant dans la limite maximale des montants fixés au tableau « MONTANTS DE PRISE EN CHARGE OU DE REMBOURSEMENT DES HONORAIRES D'AVOCAT », comme il est précisé ci-après, tout complément demeurant à votre charge.

#### C.2.5.4. DIRECTION DU PROCÈS

En cas d'action contentieuse, la direction, la gestion et le suivi du Sinistre appartiennent à l'Assuré assisté de son avocat.



### C.2.5.5. MONTANTS DE PRISE EN CHARGE OU DE REMBOURSEMENT DES HONORAIRES D'AVOCAT

PRESTATIONS	Montant en € TTC
<b>Assistance</b> • Réunion d'expertise ou mesure d'instruction, Médiation Civile ou Pénale • Commission • Intervention amiable • Toutes autres interventions	500 € (1) 400 € (1) 150 € (1) 200 € (3)
<b>Procédures devant toutes juridictions</b> • Référé en demande • Référé en défense, Requête ou Ordonnance • Infraction Code de la Route	550 € (2) 450 € (2) 450 € (3)
<b>Première Instance</b> • Juge de Proximité - Affaire civile - Affaire pénale • Tribunal d'Instance • Procureur de la République • Tribunal de Police, Juge ou Tribunal pour Enfants • Cour d'Assises	650 € (3) 450 € (3) 650 € (3) 200 € (1) 500 € (3) 2 000 € (3)
<b>Tribunal de Grande Instance</b> • Juridiction Correctionnelle - avec constitution de partie civile - sans constitution de partie civile • Autres procédures au fond	850 € (3) 650 € (3) 1 200 € (3)
<b>Appel</b> • en matière de police ou d'infraction Code de la Route • en matière correctionnelle • autres matières	450 € (3) 850 € (3) 1 050 € (3)
<b>Cour de Cassation - Conseil d'État</b>	2 100 € (3)
<b>Toute autre juridiction</b>	650 € (3)
<b>Transaction amiable</b> • menée à son terme, sans protocole signé • menée à son terme et ayant abouti à un protocole signé par les parties et agréé par l'ÉQUITÉ	500 € (3) 1 000 € (3)

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

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

### C.2.6. FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE

#### C.2.6.1. DÉCLARATION DU SINISTRE

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

#### C.2.6.2. MISE EN OEUVRE DE LA GARANTIE

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

- 1 - Nous vous faisons part de notre position quant à la garantie, étant entendu que nous pouvons vous demander de nous fournir, sans restriction ni réserve, toutes les pièces se rapportant au litige ainsi que tout renseignement complémentaire en votre possession. Conformément aux dispositions de l'article L 127-7 du Code des Assurances, nous sommes tenus en la matière à une obligation de secret professionnel.
- 2 - Nous vous donnons notre avis sur l'opportunité de transiger ou d'engager une instance judiciaire, en demande comme en défense. Les cas de désaccord à ce sujet sont réglés selon les modalités prévues au chapitre 2.C.2.6.6. « ARBITRAGE ».

#### C.2.6.3. CUMUL DE LA GARANTIE

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

Il est entendu que vous pouvez vous adresser à l'assureur de votre choix pour la prise en charge du Sinistre. La garantie des polices contractées sans fraude produit ses effets dans les limites contractuelles prévues.

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

### C.2.6.4. EXÉCUTION DES DÉCISIONS DE JUSTICE ET SUBROGATION

Dans le cadre de notre garantie, nous prenons en charge la procédure d'exécution par huissier de la décision de justice rendue en votre faveur, exception faite des frais visés au chapitre 2.C.2.5.2. « DÉPENSES NON GARANTIES ».

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

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

### C.2.6.5. DÉCHÉANCE DE GARANTIE

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

### C.2.6.6. ARBITRAGE

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

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

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

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

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

En ce cas, la consultation de cet arbitre sera prise en charge par la Compagnie, dans la limite contractuelle du chapitre 2.C.2.5.5. « MONTANTS DE PRISE EN CHARGE OU DE REMBOURSEMENT DES HONORAIRES D'AVOCAT » pour le poste « ASSISTANCE - MÉDIATION CIVILE ».

### C.2.6.7. CONFLIT D'INTÉRÊTS

Si, lors de la déclaration du sinistre, ou au cours du déroulement des procédures de règlement de ce Sinistre, il apparaît entre vous et nous un conflit d'intérêt, notamment lorsque le tiers auquel vous êtes opposé(e) est assuré par nous, il sera fait application des dispositions du chapitre 2.C.2.5.3. « CHOIX DE L'AVOCAT ».

### C.3. FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

#### C.3.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

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

- suite à votre transport/rapatriement organisé par nos soins, dans les conditions définies ci-avant au chapitre 2.B.1.1.1.,
- suite à votre transport/rapatriement organisé dans des conditions similaires aux nôtres par une société d'assistance, Entreprise régie par le Code des Assurances, sur décision des médecins de la société d'assistance, et justifié par une attestation émanant de ladite société, dans le cas où vous n'auriez pas souscrit la prestation « Transport/rapatriement » dans votre contrat Evasio temporaire,
- si un proche parent (votre conjoint, un ascendant, un descendant de vous-même ou de votre conjoint) se trouve hospitalisé (Hospitalisation non prévue) ou décède, ou si l'un de vos frères ou sœurs décède et, que de ce fait, vous deviez interrompre votre séjour,
- si un Attentat ou une Catastrophe naturelle survient à destination durant votre séjour dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature, et que de ce fait vous devez interrompre votre séjour,
- si un Sinistre (cambriolage, incendie, dégât des eaux) survient à votre Domicile et que cela nécessite impérativement votre présence, et que de ce fait vous deviez interrompre votre séjour.

#### C.3.2. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours de séjour non utilisés. L'indemnité est remboursée dans les limites indiquées au Tableau des

**Montants de Garanties par personne**, sans toutefois dépasser le plafond par Événement.

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

#### **C.4. RETARD D'AVION**

##### **C.4.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS**

Cette garantie est valable sur :

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

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

Pour le calcul de l'indemnité, les heures de retard du vol aller ne s'additionnent pas avec les heures de retard du vol retour, elles ne concernent qu'un trajet simple. Cependant, la garantie peut jouer sur le vol régulier aller et sur le vol régulier retour, si pour chaque trajet le retard est supérieur à 4 heures.

Cette garantie ne s'applique pas si vous êtes transféré(e) sur une autre compagnie dans les horaires initialement prévus.

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

##### **C.4.2. CE QUE NOUS EXCLUONS**

**Outre les exclusions générales figurant au chapitre 3.I., nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :**

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

##### **C.4.3. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?**

Vous devez :

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

#### **C.5. RETOUR IMPOSSIBLE**

##### **C.5.1. OBJET DE LA GARANTIE**

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

##### **C.5.2. CONDITIONS DE LA GARANTIE**

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

- indépendante de votre volonté, inconnue et imprévisible au moment de votre départ,
- extérieure à vous, notamment, non liée à votre état de santé, telle que la maladie ou

- indépendante de la défaillance des organismes chargés d'exécuter votre voyage de retour (Tour opérateur, agence de voyage, compagnie aérienne, etc.) et/ou des prestataires auxquels ces organismes auraient recours, dans l'organisation matérielle du voyage ou dans le respect de leurs obligations légales vis-à-vis de vous,
- indépendante des besoins de l'entreprise souscriptrice ou de ses clients et prospects,
- indépendante de la grève des organismes susvisés chargés d'exécuter votre voyage.

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

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

##### **C.5.3. ÉTENDUE DE LA GARANTIE**

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

- **du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, par nuit supplémentaire, au-delà de la première nuit, consécutive à la date de retour initialement prévue,
- tant que l'Assuré est dans l'impossibilité absolue de quitter son lieu de séjour,
- jusqu'à un maximum de 5 nuits consécutives.

La première nuit suivant la date de départ initialement prévue n'est jamais indemnisée.

Les montants sont remboursés sur présentation, par vous, d'une part des justificatifs originaux (factures) des frais engagés, et d'autre part, du billet de transport du retour initialement prévu ainsi que de la facture originale du voyage.

### **3. CADRE DU CONTRAT**

Le présent contrat est soumis à la loi française.

#### **A. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION DES GARANTIES**

Les garanties et prestations **décrites dans les présentes Dispositions Générales** peuvent être souscrites au bénéfice de personnes physiques ayant leur Domicile en France, dans les DROM, en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie française.

Elles peuvent être souscrites soit dans le cadre de la formule « À LA CARTE », soit dans le cadre de formules « MULTIRISQUE ».

- **La formule « À LA CARTE »** vous permet de souscrire à votre choix l'une ou plusieurs des garanties décrites aux chapitres 2.A.1., 2.A.2., 2.A.3., et 2.B.1. ci-avant.

Les prestations décrites au chapitre 2.B.3. « ASSISTANCE AU(X) VÉHICULE(S) ET AUX PASSAGERS ASSURÉS » peuvent être souscrites en option aux prestations d'assistance décrites au chapitre 2.B.1. ci-avant.

- **Les formules « MULTIRISQUE »** vous permettent de bénéficier, selon la formule souscrite, des garanties d'assurance et/ou d'assistance décrites respectivement aux chapitres 2.A., 2.B. et 2.C.

Sur option, vous pouvez également bénéficier des prestations d'assistance décrites au chapitre 2.B.3. « ASSISTANCE AU(X) VÉHICULE(S) ET AUX PASSAGERS ASSURÉS » ci-avant.

La garantie « ANNULATION » n'est acquise que si ce contrat est souscrit le jour de l'achat de votre voyage ou de la réservation du vol ou avant la date de facturation des frais d'annulation indiqués au barème des conditions de vente des prestations faisant l'objet de cette Annulation.

Les garanties souscrites doivent être mentionnées aux Dispositions Particulières du présent contrat.

#### **B. PRISE D'EFFET ET DURÉE**

**Sous réserve des dispositions du chapitre 3.C. ci-après :**

**Pour les garanties d'assurance (décrites aux chapitres 2.A. et 2.C.) :**

**Les garanties d'assurance s'appliquent pour tout Sinistre survenu aux dates de voyage mentionnées par le Souscripteur aux Dispositions Particulières du contrat, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.**

**Toutefois, la garantie « ANNULATION » prend effet le jour de votre inscription au voyage ou le jour de la souscription du présent contrat s'il est postérieur, et expire le jour de votre départ en voyage.**

**Pour les prestations d'assistance (décrites au chapitre 2.B.) :**

**Les prestations d'assistance s'appliquent pendant les dates de voyage mentionnées par le Souscripteur aux Dispositions Particulières du contrat, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.**

**La date de prise d'effet ne peut être antérieure à la date de souscription.**

**Si le séjour couvert par le présent contrat a déjà débuté au moment de la souscription, un délai de carence de 3 jours s'applique à compter du lendemain (00 h 00, heure française) de la souscription. Les conséquences d'un Sinistre survenu dans les 3 jours suivant la souscription ne sont alors pas assurées.**

### **C. DÉLAI DE RENONCIATION EN CAS DE SOUSCRIPTION À DISTANCE**

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

### **D. COTISATION - PAIEMENT**

Le montant de la cotisation figure aux Dispositions Particulières. Elle doit être réglée au comptant à la souscription. La cotisation est forfaitaire et acquise pour la durée du contrat. Elle ne peut donner lieu à remboursement pour quelque cause que ce soit.

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

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

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

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

### **G. QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ?**

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

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e),
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

### **H. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES**

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

De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre 2.B.1.1.1. « TRANSPORT/RAPATRIEMENT ») au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

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

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

Sont exclus :

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

## **J. SUBROGATION**

Après avoir engagé des frais dans le cadre de nos garanties d'assurance et/ou prestations d'assistance, à l'exception de celle versée au titre de la garantie « INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE » décrite au chapitre 2.A.3. des présentes, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du Sinistre, comme le prévoit l'article L.121-12 du Code des Assurances.

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

## **K. QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?**

**Article L.114-1 du Code des Assurances :**

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

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

**Article L.114-2 du Code des Assurances :**

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

**Article L.114-3 du Code des Assurances :**

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

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

## **L. RÉCLAMATIONS - LITIGES**

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

**EUROP ASSISTANCE  
Service Remontées Clients  
1 promenade de la Bonnette  
92633 Gennevilliers cedex**

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



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

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

#### La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

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

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

### M. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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

### N. 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 de l'Assuré ayant pour finalités de :

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

L'Assuré est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du contrat.

Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes d'assistance et d'assurance de l'Assuré sera plus difficile voire impossible à gérer.

À cet effet, l'Assuré est informé que ses données personnelles sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur.

En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

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

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

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

L'Assuré peut demander une copie de ces garanties appropriées encadrant les transferts de données à l'une ou l'autre des adresses indiquées ci-dessous. Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance et d'assurance. Les catégories de données suivantes sont concernées :

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

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

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

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

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

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

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

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

### LISTE DES PAYS

#### ZONE 1 : FRANCE

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

#### ZONE 2 : EUROPE ET PAYS MÉDITERRANÉENS

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

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

#### ZONE 3 : MONDE ENTIER

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

## PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
<b>FRAIS D'ANNULATION</b>	Le jour de la souscription du présent contrat d'assurance voyage	Le jour du début du séjour
<b>AUTRES GARANTIES</b>	Sauf dérogation, le jour du départ	Sauf dérogation, le jour du retour

Les garanties ci-dessus sont applicables uniquement pendant la durée de votre voyage mentionnée aux Dispositions Particulières avec un maximum de 90 jours à compter de la date de départ.

## TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

GARANTIES D'ASSURANCE	Montant max. TTC/personne
<b>• ANNULATION DE SÉJOUR</b>  - Maladie, accident ou décès - Annulation toutes causes justifiées	Selon conditions de vente dans la limite de 8 000 €/personne et 35 000€/événement Sans franchise Franchise de 10 % avec un minimum de 50 €
<b>• RATAGE D'AVION</b>	Prise en charge d'un nouveau billet d'avion dans le cas d'un départ dans les 24 heures, à hauteur de 50 % du montant total de votre forfait initial ou à hauteur de 80 % de votre vol sec
<b>• BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS</b> - Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport  Objets précieux : limités à 50 % du montant de la garantie <i>Franchise pour les dommages aux valises</i> - Indemnités pour retard de livraison des bagages - Frais de reconstitution des documents d'identité	Garanties à la carte : 1 500 € ou 3 000 € Garanties Multirisque : 3 000 €  50 €  Indemnité forfaitaire de 300 €  150 €
<b>• INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE</b> - Capital Décès ou Invalidité Permanente Totale  Pour les enfants mineurs <i>Franchise de 10 %</i>	Garanties à la carte : 30 000 € ou 50 000 € ou 150 000 € Garanties Multirisque : 50 000 € 7 500 €

## TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

PRESTATIONS D'ASSISTANCE	Montant max. TTC/personne
<b>• ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE</b> - Transport/rapatriement - Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assurés - Présence hospitalisation  - Accompagnement des enfants - Rapatriement des animaux domestiques (étranger uniquement) - Poursuite du voyage  - Chauffeur de remplacement - Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille, du remplaçant professionnel, de la personne en charge de la garde d'un enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile	Frais réels Billet retour + frais de taxi  Billet AR et 80 €/nuit (max. 7 nuits) Billet AR ou hôtesse Frais de transport  Frais de transport supplémentaires Billet ou chauffeur  Billet AR + frais de taxi
<b>• FRAIS MÉDICAUX</b> - Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger : • Zone 2 : Europe et Pays méditerranéens • Zone 3 : Monde entier - Urgence dentaire <i>Franchise des frais médicaux</i> - Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger : • Zone 2 : Europe et Pays méditerranéens • Zone 3 : Monde entier	150 000 €  300 000 € 160 € 30 €  150 000 € 300 000 €
<b>• ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS</b> - Transport de corps - Frais de cercueil ou d'urne - Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assurés - Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille, du remplaçant professionnel, de la personne en charge de la garde d'un enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile	Frais réels 1 000 € Billet retour + frais de taxi  Billet AR+ frais de taxi
<b>• ASSISTANCE VOYAGE</b> <b>Avant le voyage</b> - Informations voyage <b>Pendant le voyage</b> - Avance de la caution pénale à l'étranger - Prise en charge des honoraires d'avocat à l'étranger - Assistance en cas de sinistre au domicile : • Retour anticipé • Mesures conservatoires • Hébergement  • Voyage des enfants et/ou des ascendants chez un proche • Garde des animaux de compagnie  - Retour anticipé en cas d'attentat - Retour anticipé en cas de catastrophe naturelle - Transmission de messages urgents - Envoi de médicaments - Assistance en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou des moyens de paiement - Informations santé	15 300 €  3 100 €  Billet retour + frais de taxi 80 € 50 €/nuit (max. 2 nuits)/ personne Billet AR ou hôtel 77 €/ personne/sinistre Transport + hébergement (153 €/sinistre) Billet retour + frais de taxi Billet retour + frais de taxi  Frais d'envoi  Avance de fonds de 500 €

## TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

PRESTATIONS D'ASSISTANCE	Montant max. TTC/personne
<p><b>• ASSISTANCE VOYAGE (suite)</b>  <b>Après le voyage suite à rapatriement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voyage des enfants chez un proche ou voyage d'un proche jusqu'au domicile</li> <li>- Aide ménagère</li> <li>- Garde des animaux de compagnie</li> <li>- Confort hospitalier</li> <li>- École à domicile</li> </ul>	<p>Billet AR</p> <p>10 heures</p> <p>Transport + hébergement 153 €</p> <p>Location de TV 77 €</p> <p>1 600 €</p>
<p><b>• ASSISTANCE AU(X) VÉHICULE(S) ET AUX PASSAGERS ASSURÉS</b>  <b>Avant le voyage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations route</li> <li>- Révision du véhicule</li> </ul> <p><b>Assistance en cas de panne, accident, vol ou tentative de vol, crevaison, panne de carburant ou erreur de carburant, perte ou vol des clés du véhicule</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dépannage ou remorquage</li> </ul> <p>- Aide au constat</p> <p>- Envoi de pièces détachées</p> <p>- Attente des réparations</p> <p>- Acheminement : poursuite du voyage ou retour au domicile</p> <p>- Récupération du véhicule</p> <p>- Rapatriement du véhicule depuis l'étranger</p> <p>- Abandon du véhicule (étranger)</p>	<p>Organisation du rendez-vous</p> <p>Frais réels (sauf véhicule de collection limité à 200 €)</p> <p>Frais d'envoi</p> <p>Hôtel 80 €/personne</p> <p>+ frais de taxi 46 €/personne</p> <p>Billet ou location de voiture (48 h)</p> <p>Billet aller</p> <p>Frais de transport à la hauteur de la valeur Argus</p> <p>Organisation</p>

## TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

GARANTIES D'ASSURANCE COMPLÉMENTAIRES	Montant max. TTC/personne
<p><b>• RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER</b>  <b>Plafond global de garantie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dont dommages corporels et dommages immatériels consécutifs à des dommages corporels garantis</li> <li>- dont dommages matériels et dommages immatériels consécutifs à des dommages matériels garantis</li> </ul>	<p>4 000 000 €/événement</p> <p>4 000 000 €/événement</p> <p>75 000 €/événement</p>
<p><b>• DÉFENSE JURIDIQUE ET RECOURS</b></p>	<p>3 000 €</p>
<p><b>• FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Remboursement des prestations non utilisées en cas de rapatriement médical ou de retour anticipé</li> </ul>	<p>Au prorata temporis avec un max. de 8 000 €/personne et 35 000 €/événement</p>
<p><b>• RETARD D'AVION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sur vol régulier aller et/ou retour</li> <li>- sur vol charter aller</li> </ul>	<p>Remboursement sur justificatifs des dépenses de frais de repas et de rafraîchissement ou d'hébergement avec un max. de 200 €</p>
<p><b>• RETOUR IMPOSSIBLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en charge sur justificatifs des frais d'hébergement, de repas et d'effets de première nécessité en cas de retour impossible au-delà de sa date de retour initialement prévue</li> </ul> <p><i>Franchise</i></p>	<p>200 € max./assuré et/nuit supplémentaire suivant la date de retour initialement prévue avec un max. de 5 nuits consécutives</p> <p>La première nuit consécutive à la date de retour</p>



### Europ Assistance

Société Anonyme au capital de 35 402 786 €  
 Entreprise régie par le Code des Assurances - 451 366 405 RCS Nanterre  
 Siège social : 1 promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers

**L'Équité**  
 Société Anonyme au capital de 26 469 320 €  
 Entreprise régie par le Code des Assurances  
 B 572 084 697 RCS Paris  
 Siège social : 2, rue Pillet-Will - 75009 PARIS