

**Modalités d'information  
pour l'exercice du droit de renonciation  
prévu à l'article L. 112-10 du code des assurances**

Vous êtes invité(e) à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert(e) pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente (30) jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

## SOMMAIRE

### 1. GÉNÉRALITÉS

P 1

### 2. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS

P 2

#### A. PRESTATIONS D'ASSISTANCE HABITATION

P 2

#### B. PRESTATIONS D'ASSISTANCE VIE PERSONNELLE

P 2

#### C. PRESTATIONS D'ASSISTANCE VIE PRATIQUE

P 3

#### D. PRESTATIONS PERTE ET VOL DES OBJETS PERSONNELS

P 3

### 3. CADRE DU CONTRAT

P 3

### TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES

P 5

Votre contrat **Assistance au quotidien** se compose des 2 éléments suivants :

- les présentes Dispositions Générales : elles vous indiquent le contenu, les conditions et les modalités d'application des 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.

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

## 1. GÉNÉRALITÉS

### A. OBJET DU CONTRAT

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

### B. DÉFINITIONS

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.
- **Année d'assurance**  
Période de 365 jours glissants à compter de la date d'effet de votre contrat.
- **Assuré (vous)**

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

Sont considérés comme Assurés :

- soit le Souscripteur s'il souscrit pour son compte,
- soit la personne physique, désignée par le Souscripteur, ayant son Domicile en France et mentionnée aux Dispositions Particulières,
- ainsi que les personnes suivantes :
  - son conjoint, son pacsé ou concubin notoire, vivant sous le même toit,
  - leur(s) enfant(s) célibataire(s) âgé(s) de moins de 25 ans et les enfants handicapés âgés de plus de 25 ans, à charge au sens fiscal, et vivant sous le même toit,
  - leurs enfants adoptés, répondant aux conditions susvisées, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'état civil français, au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours,
  - le cas échéant : leur(s) enfant(s) qui viendrai(en)t à naître au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours.

- **Assureur/Assisteur**

EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 35 402 786 €, 451 366 405 RCS Nanterre dont le siège social se situe 1, promenade

de la Bonnette - 92230 Gennevilliers.

Dans le présent contrat, EUROP ASSISTANCE est également désignée par le terme « nous ».

- **Domicile**

Est considéré comme Domicile votre lieu principal et habituel d'habitation figurant comme domicile sur votre déclaration d'impôts sur le revenu. Il est situé en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, et son adresse figure aux Dispositions Particulières du contrat.

- **Événement**

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

- **France**

Le terme France signifie 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.

- **Sinistre au Domicile**

Incendie, cambriolage ou dégât des eaux survenu à votre Domicile, et justifié par les documents prévus dans le cadre des paragraphes « PRESTATIONS D'ASSISTANCE HABITATION ».

- **Souscripteur**

Toute personne physique ayant son Domicile en France, souscrivant un contrat pour elle-même et, le cas échéant, pour le compte d'une autre personne physique également domiciliée en France, indiquée aux Dispositions Particulières du contrat.

- **Tiers**

Toute personne autre qu'un Assuré.

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

Les prestations du présent contrat s'appliquent en France uniquement.

### D. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

#### D.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.**

**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'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, télécopie : 01 41 85 85 71,
- 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.

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

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

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

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

## D.3. CUMUL DE GARANTIES

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

## D.4. 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 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 (article L 113-9 du Code des Assurances).

## D.5. DÉCHÉANCE POUR DÉCLARATION FRAUDEULEUSE

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

# 2. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS

## A. PRESTATIONS D'ASSISTANCE HABITATION

### A.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

#### A.1.1. RÉPARATIONS D'URGENCE DANS LES DOMAINES DE LA PLOMBERIE, LA VITRERIE, L'ÉLECTRICITÉ

Vous devez faire effectuer une réparation d'urgence à votre Domicile dans les domaines de la plomberie, la vitrerie ou l'électricité.

Nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement. Nous vous communiquons les conditions d'intervention du prestataire et, avec votre accord, nous le dépêchons à votre Domicile, prenons en charge ses frais de déplacement à concurrence du montant indiqué au **Tableau des Montants de Garanties** et vous informons du déroulement de l'intervention.

Si aucun prestataire ne peut intervenir, nous organisons, avec votre accord, la mise en œuvre des mesures conservatoires ou de sécurité les plus urgentes.

Cette prestation est valable en cas de panne ou de dysfonctionnement d'un appareil ou d'une installation privative située à l'intérieur de votre logement et résultant directement et exclusivement d'un événement à caractère accidentel.

Le coût des réparations est à votre charge.

#### A.1.2. DÉPANNAGE SERRURERIE 24 H/24

Les clés de la porte principale de votre Domicile ont été perdues, volées ou cassées, ou la porte principale de votre Domicile a été fracturée.

Nous recherchons un serrurier, vous communiquons ses conditions d'intervention et avec votre accord le dépêchons à votre Domicile et prenons en charge ses frais de déplacement à concurrence du montant indiqué au **Tableau des Montants de Garanties**.

Vous devez justifier au serrurier de votre qualité d'occupant des lieux.

Le coût des réparations est à votre charge.

#### A.1.3. FRAIS D'HÔTEL

Votre Domicile est rendu inhabitable en raison de la survenance d'un Sinistre au Domicile.

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

#### A.1.4. AIDE MÉNAGÈRE

Votre Domicile est rendu inhabitable en raison de la survenance d'un Sinistre au Domicile.

Nous mettons à votre disposition une aide ménagère pour vous aider à remettre votre Domicile en ordre après le Sinistre, pour une durée maximale de 10 heures, réparties à votre convenance pendant le mois qui suit la date du Sinistre (minimum de 2 heures à la fois).

#### A.1.5. VÉHICULE UTILITAIRE

Votre Domicile est rendu inhabitable en raison de la survenance d'un Sinistre au Domicile.

Nous organisons et prenons en charge la location d'un véhicule utilitaire léger (moins de 3,5 tonnes) pour transporter vos meubles et effets personnels ou les services d'un transporteur, jusqu'à concurrence du montant indiqué au **Tableau des Montants de Garanties**. Les frais de carburant et de péage sont à votre charge, le cas échéant.

La mise à disposition d'un véhicule de location ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales et des dispositions réglementaires, sous réserve des conditions

imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et la détention du permis de conduire.

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires suivantes lorsqu'elles sont proposées par l'agence de location et souscrites par vous :

« Assurances conducteur et personnes transportées » (désignées sous le terme P.A.I.), « Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué » (désigné sous le terme C.D.W.) et « Rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué » (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.).

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

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

### A.1.6. GARDIENNAGE DU DOMICILE

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

Il est précisé que l'exercice d'une activité de sécurité est soumis à autorisation administrative. Conformément aux dispositions de l'article L612-14 du Code de la Sécurité intérieure, cette autorisation administrative ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise qui en bénéficie. Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics.

Cette activité est également exclusive de toute autre prestation de service non liée au gardiennage ou à la surveillance.

Lors de votre appel auprès de nos services, les coordonnées de l'entreprise en charge de cette prestation, ainsi que son numéro d'autorisation administrative vous seront communiqués.

### A.1.7. MISE EN RELATION AVEC DES CORPS DE MÉTIERS

Vous souhaitez faire effectuer des travaux d'entretien, de rénovation ou de réparation à votre Domicile.

Nous organisons l'intervention d'un professionnel sélectionné par nos services avec lequel nous vous aurons préalablement mis en relation.

La rémunération du professionnel (coûts des réparations et du déplacement notamment) est à votre charge.

Ce service est accessible de 8 h 00 à 20 h 00, tous les jours, sauf dimanches et jours fériés.

### A.1.2. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

**L'Assuré s'engage à être présent au rendez-vous lors de l'arrivée du professionnel et pendant la durée de l'intervention.**

**S'il s'avère que le professionnel que nous missionnons estime que l'état général de l'installation ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il peut limiter son intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'installation concernée. De même, s'il s'avère que les conditions d'intervention ou que l'état général de l'installation ne permettent pas au professionnel de procéder à l'intervention en toute sécurité, il peut alors décider de ne pas intervenir.**

**Outre les exclusions générales figurant au chapitre 3.1. « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? », sont exclus :**

- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par ce contrat,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les sinistres survenus en dehors des dates de validité de ce contrat,
- les sinistres à domicile consécutifs à une négligence grave ou à un défaut d'entretien manifeste,
- les sinistres répétitifs causés par la non remise en état du domicile après notre première intervention,
- les interventions sur les installations dont l'état général ou la vétusté ne permettent pas d'assurer une sécurité suffisante,
- les pannes ou dysfonctionnements imputables à une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'eau ou d'électricité,
- les interventions de remplacement des joints d'étanchéité et des flexibles des appareils sanitaires (douche, baignoire, lavabo, évier, WC),
- l'intervention sur les appareils électriques, électroniques, électroménagers

## B. PRESTATIONS D'ASSISTANCE VIE PERSONNELLE

### B.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

#### B.1.1. RECHERCHE DE COORDONNÉES D'UN MÉDECIN OU D'UN SERVICE MÉDICAL PARTICULIER

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

Les frais de consultation et de déplacement sont à votre charge.

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

#### B.1.2. LIVRAISON DE MÉDICAMENTS EN URGENCE

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

Nous prenons en charge

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

### B.1.3. RECHERCHE D'UNE AMBULANCE

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

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

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

### B.1.4. VOYAGE DES ENFANTS CHEZ UN PROCHE OU VOYAGE D'UN PROCHE JUSQU'À VOTRE DOMICILE

Vous êtes immobilisé(e) ou hospitalisé(e) de manière imprévue à la suite d'une Maladie ou d'un Accident survenu 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.1.5. PRÉSENCE HOSPITALISATION

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

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

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

### B.1.6. AIDE MÉNAGÈRE

Vous êtes hospitalisé(e) de manière imprévue pour 2 jours minimum à la suite d'une Maladie ou d'un Accident survenus à votre Domicile.

Nous mettons à votre disposition une aide ménagère, à votre Domicile, soit dès votre retour de l'hôpital, soit dès la date de votre Hospitalisation pour venir en aide aux personnes restées à votre Domicile.

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

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

### B.1.7. GARDE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

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

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

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

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

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

### B.1.8. CONFORT HOSPITALIER

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

Nous prenons en charge les frais de location d'un téléviseur à concurrence du montant indiqué au **Tableau des Montants de Garanties** pour la durée de votre séjour à l'hôpital et sur présentation de la facture originale.

### 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.I. « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? », sont exclus :**

- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par ce contrat,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les sinistres survenus en dehors des dates de validité de ce contrat,
- les affections bénignes ne justifiant pas une Immobilisation au Domicile,
- les maladies ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant la demande d'assistance,
- les maladies chroniques,
- les hospitalisations prévues,
- les hospitalisations à domicile,
- les frais de cure thermique,
- les interventions à caractère esthétique,
- les frais de séjour dans une maison de repos,
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant.

## C. PRESTATIONS D'ASSISTANCE VIE PRATIQUE

### C.1. INFORMATIONS PRATIQUES

Sur simple appel de votre part, nous répondons à vos questions et recherchons les informations sur les démarches administratives et sociales, sur des questions exclusivement d'ordre privé. Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques.

Selon les cas, nous vous orientons vers les organismes ou les professionnels susceptibles de vous répondre. Si une réponse ne peut être apportée immédiatement, nous effectuons les démarches nécessaires et vous rappelons dans les meilleurs délais.

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

**Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par vous des informations communiquées.**

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

### C.2. INFORMATIONS VIE SCOLAIRE ET PARASCOLAIRE DES ENFANTS (\*\*)

Nous vous informons sur la vie scolaire (orientation, filières, etc.) et parascolaire (psychologie, loisirs, etc.) de vos enfants. Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Ce service est accessible tous les jours de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés (\*\*).

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

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

## D. PRESTATIONS PERTE ET VOL DES OBJETS PERSONNELS

### D.1. VOL DES DOCUMENTS D'IDENTITÉ

À la suite du vol d'un ou plusieurs des papiers suivants : carte d'identité, permis de conduire de l'Assuré ou certificat d'immatriculation du véhicule de l'Assuré survenu dans un rayon de 50 km autour du Domicile, Nous prenons en charge les frais de reconstitution des papiers jusqu'à concurrence du montant indiqué au **Tableau des Montants de Garanties**, tous papiers confondus, sur présentation du récépissé de déclaration de vol des papiers auprès des autorités compétentes et sur justificatifs originaux des frais de remplacement.

### D.2. PERTE OU VOL DES CLÉS DU VÉHICULE

À la suite de la perte ou du vol des clés du véhicule personnel de l'Assuré survenu dans un rayon de 50 km autour de son Domicile, nous prenons en charge les frais de réfection des clés jusqu'à concurrence du montant indiqué au **Tableau des Montants de Garanties**, sur présentation du récépissé de déclaration de vol auprès des autorités compétentes et sur justificatifs originaux des frais de remplacement.

### D.3. VOL DE CARTE BANCAIRE

À la suite du vol de la carte bancaire personnelle de l'Assuré survenu dans un rayon de 50 km autour de son Domicile, nous prenons en charge les frais de réfection jusqu'à concurrence du montant indiqué au **Tableau des Montants de Garanties**, sur présentation du récépissé de déclaration de vol auprès des autorités compétentes et sur justificatifs originaux des frais bancaires appliqués à la réfection de la carte volée.

## 3. CADRE DU CONTRAT

Le présent contrat est soumis à la loi française.

### A. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT

Les prestations décrites dans les présentes **Dispositions Générales** sont accessibles aux personnes physiques ayant leur Domicile en France.

Elles peuvent être souscrites au bénéfice des personnes suivantes :

- le Souscripteur,
- ou la personne physique, désignée par le Souscripteur, s'il ne souscrit pas pour son propre compte,
- son conjoint, son pacsé ou concubin notoire, vivant sous le même toit,
- le cas échéant : leur(s) enfant(s) célibataire(s) âgé(s) de moins de 25 ans et les enfants handicapés âgés de plus de 25 ans, à charge au sens fiscal, et vivant sous le même toit,
- les enfants adoptés, répondant aux conditions susvisées, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'État civil français, au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours,
- le cas échéant : leur(s) enfant(s) qui viendrai(en)t à naître au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours.

### B. PRISE D'EFFET ET DURÉE

**Le contrat Assistance au quotidien prend effet à la date portée aux Dispositions Particulières laquelle ne peut être antérieure à la date de souscription.**

**Les prestations prennent effet au jour de la date de conclusion du contrat telle que définie ci-avant.**

**En cas de vente à distance :**

- le contrat Assistance au quotidien prend effet à la date de conclusion du contrat à distance, date portée aux Dispositions Particulières, laquelle ne peut être antérieure à la date de souscription,
  - les prestations prennent effet, sous réserve de l'encaissement effectif de la prime, à l'expiration du délai de renonciation de 14 jours courant à compter de la date de conclusion du contrat telle que définie ci-avant.
- Il est souscrit pour une durée de 12 mois consécutifs.**

### C. RENOUELEMENT AUTOMATIQUE DU CONTRAT

Les contrats faisant l'objet de paiement par prélèvement(s) automatique(s) sont renouvelés par tacite reconduction. Dans ce cas, le contrat sera renouvelé par tacite reconduction à chaque échéance pour une période d'un an, sauf dénonciation par lettre recommandée adressée à l'autre partie au plus tard 1 mois avant la date d'échéance annuelle par le Souscripteur ou par nous, au plus tard 2 mois avant la date d'échéance annuelle.

En cas de modification du prix par nous, applicable après l'échéance annuelle du contrat, le Souscripteur a la possibilité de résilier son contrat dans un délai de 15 jours suivant la date de communication du nouveau prix.

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

Conformément à l'article L 112-2-1 du Code des Assurances, vous pouvez, dans les 14 jours calendaires qui suivent la date à laquelle vous êtes informé(e) que le contrat est conclu, renoncer à votre souscription sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités.

Dans ce cas, vous devez nous informer de votre intention de renoncer à la souscription au contrat **Assistance au quotidien** par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : EUROP ASSISTANCE - Service Gestion Clients - 1, promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers suivant le modèle ci-après :

« Je soussigné(e) ..... (Préciser vos noms et prénoms) déclare renoncer au contrat **Quotidom Assistance au quotidien** ..... (n° de contrat) souscrit en date du ..... Fait à ..... le ..... (signature) ».

## E. RENONCIATION EN CAS DE MULTIASSURANCE

Conformément à l'article L112-10 du Code des Assurances, l'Assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat, peut renoncer à ce nouveau contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'assuré n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de quatorze jours calendaires à compter de la conclusion du nouveau contrat.

Cette renonciation s'effectue par courrier ou par mail aux adresses suivantes :

Par courrier : **EUROP ASSISTANCE - Service Gestion Clients  
1, promenade de la Bonnette  
92633 Gennevilliers cedex**

Par e-mail : **Gestion-Clients@europ-assistance.fr**

L'assureur remboursera, le montant de la prime payée par l'assuré dans un délai de trente jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation sauf si un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat est intervenu durant le délai de renonciation.

## F. COTISATION - PAIEMENT

### F.1. MONTANT

Le montant de la cotisation figure aux Dispositions Particulières.

### F.2. PAIEMENT

La cotisation de ce contrat est payable :

- soit au comptant à la souscription,
- soit par prélèvement(s) automatique(s) SEPA, en un seul prélèvement correspondant au prix total du contrat souscrit ou par 4 prélèvements trimestriels correspondant chacun au quart du prix du contrat souscrit.

Dans ce cas, le titulaire du compte chèques signe, au moment de la souscription, un mandat de prélèvement(s) SEPA avec ses identifiants bancaires (IBAN/BIC), joint, à l'exemplaire des Dispositions Particulières du contrat qui nous est destiné, accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne.

Il s'engage à nous signaler toute modification de ses identifiants bancaires.

Après réception des documents précités, nous communiquerons par courrier au Souscripteur les dates auxquelles s'effectueront les prélèvements. Le premier prélèvement interviendra au plus tôt le 5 du mois suivant la date de prise d'effet du contrat.

### F.3. NON PAIEMENT - RÉSILIATION

En cas de non paiement d'une échéance à sa date d'exigibilité, conformément à l'article L113-3 du Code des Assurances, nous pourrions, par lettre recommandée valant mise en demeure, adressée au dernier domicile connu du Souscripteur, suspendre les prestations prévues dans le présent contrat, 30 jours après l'envoi de cette lettre. Nous pourrions résilier le contrat souscrit, cette résiliation prenant, dans ce cas, effet dans les 10 jours suivant l'expiration du délai de 30 jours susvisé. La notification de cette résiliation pourra être faite au Souscripteur dans la même lettre recommandée que celle précitée, valant première mise en demeure.

En cas de résiliation dans ces conditions, la part du montant du contrat restant due est immédiatement exigible.

## G. MODIFICATIONS

Vous vous engagez à nous signaler toute modification concernant l'adresse de votre Domicile.

En cas de survenance d'un événement modifiant votre situation, qui ne répondrait plus aux définitions et conditions d'application, le contrat peut être résilié par chacune des parties dans les conditions prévues au chapitre III.I ci-après.

La résiliation prend effet 1 mois après que l'autre partie au contrat en a reçu notification.

## H. 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,**
- **grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,**
- **recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale.**

## 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,**
- **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,**
- **un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel,**
- **les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,**
- **tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.**

## J. RÉSILIATION DU CONTRAT

### J.1. LES CAUSES DE RÉSILIATION

Le contrat peut être résilié :

#### • par le Souscripteur ou par nous :

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

#### • par nous :

- dans le cas où le Souscripteur ne paie pas la prime, dans les conditions prévues au chapitre 3.F.3. « **NON PAIEMENT - RÉSILIATION** »,
- dans le cas où des omissions ou des inexactitudes apparaissent dans les déclarations du Souscripteur à la souscription ou en cours de contrat (article L 113-9 du Code des Assurances),
- après la survenance d'un Sinistre, ou la mise en œuvre d'une prestation d'assistance (décrite aux présentes Dispositions Générales), la résiliation prend effet 1 mois après que le Souscripteur en a reçu notification (article R 113-10 du Code des Assurances).

#### • par le Souscripteur :

- si nous modifions le tarif, à l'échéance dans les conditions prévues au chapitre 3.C. « **RENOUVELLEMENT AUTOMATIQUE DU CONTRAT** »,
- si nous résilions après Sinistre un autre contrat souscrit par le Souscripteur (R 113-10 du Code des Assurances),

#### • de plein droit, en cas de retrait de notre agrément administratif (article L 326-12 du Code des Assurances).

### J.2. LES MODALITÉS DE RÉSILIATION

Pour le Souscripteur, par lettre recommandée, à l'adresse suivante : EUROP ASSISTANCE - Service Gestion Clients - 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex.

Pour nous, par lettre recommandée au dernier domicile connu du Souscripteur.

Le point de départ du préavis est la date d'envoi par l'expéditeur de la lettre recommandée demandant la résiliation, le cachet de la poste faisant foi.

## K. SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre de nos prestations et garanties, 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.

## L. 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.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque l'Assuré est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

### 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).

Conformément au Code civil :

« Section 3 : Des causes d'interruption de la prescription

#### Article 2240

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

#### Article 2241

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

#### Article 2242

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

#### Article 2243

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

#### Article 2244

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

#### Article 2245

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

#### Article 2246

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

### M. 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.

### N. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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

### O. 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.

### P. 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)

### Q. PRISE D'EFFET ET DURÉE DES PRESTATIONS

Les prestations ci-dessus sont valables pendant toute la durée de votre contrat (un an renouvelable), dont les dates figurent aux Dispositions Particulières. Elles sont applicables exclusivement en France.

### TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

PRESTATIONS D'ASSISTANCE	Montants TTC
<b>PRESTATIONS D'ASSISTANCE HABITATION</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Réparations d'urgence (plomberie, vitrerie, électricité)</li><li>- Dépannage serrurerie H24</li><li>- Frais d'hôtel</li><li>- Aide ménagère</li><li>- Véhicule utilitaire</li><li>- Gardiennage du domicile</li><li>- Mise en relation avec des corps de métier</li></ul>	Frais déplacement 50 € Frais déplacement 80 € 80 €/assuré 10 heures 310 € 48 heures Organisation
<b>PRESTATIONS D'ASSISTANCE VIE PERSONNELLE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Recherche coordonnées médecin ou service médical particulier</li><li>- Livraison de médicaments en urgence</li><li>- Recherche d'une ambulance</li><li>- Voyage des enfants chez un proche ou d'un proche jusqu'au domicile</li><li>- Présence hospitalisation</li><li>- Aide ménagère</li><li>- Garde des animaux de compagnie</li><li>- Confort hospitalier</li></ul>	Organisation Frais de déplacement du coursier Organisation Billets enfants ou billets AR d'un proche Billet AR 10 heures Transport + hébergement 160 € Location de TV 80 €
<b>PRESTATIONS D'ASSISTANCE VIE PRATIQUE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Informations pratiques</li><li>- Informations vie scolaire et parascolaire des enfants</li></ul>	
<b>PERTE ET VOL DES OBJETS PERSONNELS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Vol des documents d'identité</li><li>- Perte ou Vol des clés du véhicule</li><li>- Vol de CB</li></ul>	Participation aux frais de reconstitution des documents d'identité 100 € Participation aux frais de reconstitution des clés 150 € Frais bancaires de renouvellement des cartes 50 €