

## Convention Eurodommages Assistance – FDV M97

La présente convention d'assistance constitue les conditions générales des garanties EURODOMMAGES ASSISTANCE. Elle précise le contenu et les limites des prestations d'assistance accordées aux clients titulaires d'une police d'assurance automobile souscrite par l'intermédiaire d'EURODOMMAGES ASSURANCES. Celles-ci sont garanties et mises en oeuvre par EUROP ASSISTANCE, Société anonyme au capital de 23 601 857 euros, entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 Promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers, conformément au protocole d'accord signé entre EUROP ASSISTANCE et EURODOMMAGES.

Ces prestations sont proposées par EURODOMMAGES, société anonyme au capital 480 000 €, société régie par le Code des Assurances, RCS Bordeaux B 402 596 142.

EURODOMMAGES ASSURANCES se réserve toutefois la possibilité de substituer à cette société tout autre organisme de même nature susceptible de répondre, dans les mêmes conditions, aux prestations contenues dans la présente convention.

Dans cette hypothèse, l'assuré aura la faculté de résilier la présente convention à son échéance contractuelle mais ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce chef.

### 1. DEFINITIONS

#### 1.1. Bénéficiaire

- Toute personne physique, résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, souscripteur de la police d'assurance automobile d'EURODOMMAGES ASSURANCES ;

- Son conjoint ou concubin vivant sous le même toit ;

- Leur(s) enfant(s) célibataire(s) de moins de 25 ans à charge au sens fiscal et vivant sous le même toit et, le cas échéant, leur(s) enfant(s) qui viendrait(ent) à naître au cours de la validité du contrat ;

- Les ascendants, à charge fiscalement, ou vivant sous le même toit auxquels sont versés des pensions alimentaires donnant droit à déduction sur le revenu global du souscripteur du contrat

- Les passagers non bénéficiaires ayant leur lieu de résidence en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco et voyageant à titre gratuit à bord du véhicule bénéficiaire, bénéficient, des mêmes prestations d'assistance en cas d'accident de la route survenu à bord de ce véhicule.

**1.2. Véhicule bénéficiaire :** Par véhicule bénéficiaire, nous entendons :

- Tout véhicule terrestre à moteur, neuf ou d'occasion, auto de moins de 3,5 tonnes ou moto, ainsi que les camping-cars, immatriculés en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco et garantis par le contrat d'assurance ;

- Toute caravane ou remorque immatriculable ou non, garantie par le contrat d'assurance ;

- La voiturette avec ou sans permis.

- Les taxis, les ambulances, les auto-écoles ou corbillards, les véhicules loués en courte durée ou longue durée, et les maisons mobiles sont exclus du champ d'application de cette convention.

#### 1.3. Immobilisation

L'immobilisation du véhicule commence à partir du moment où celui-ci est déposé au garage le plus proche du lieu de la panne, ou de l'accident. La durée de l'immobilisation sera indiquée par le réparateur dès la prise en charge du véhicule. Elle s'achève à la fin effective des travaux.

#### 1.4. Panne

Par panne, il faut entendre toute défaillance mécanique du matériel, ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de la panne et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Sont également considérées comme pannes, les crevaisons pneumatiques ainsi que les pertes de clés et l'utilisation de carburant non conforme et les pannes de carburant.

**La panne de batterie est exclue.**

#### 1.5. Accident

Par accident, il faut entendre toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement ou sortie de route, incendie ou explosion ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'accident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations requises. Les conséquences accidentelles de catastrophes naturelles ou de l'action des forces de la nature n'entrent pas dans la définition du mot "accident" au sens où il est entendu dans la présente convention.

#### 1.6. Panne, accident immobilisants

Par panne, il faut entendre toute défaillance mécanique du matériel, ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de la panne et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Sont également garanties, les pertes de clés, et l'erreur ou la panne de carburant.

**1.7. Domicile :** Résidence principale et habituelle du bénéficiaire située en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco.

### 2. TERRITORIALITE

#### 2.1. Assistance aux personnes

Les prestations d'assistance aux personnes décrites dans la présente convention sont fournies en cas de maladie, blessure, décès, poursuites judiciaires en France métropolitaine, en Principauté de Monaco et dans le monde entier (sauf liste des pays exclus) sans franchise kilométrique, au cours de tout déplacement et séjour touristiques ou professionnels, d'une durée inférieure à 90 jours consécutifs, quel que soit le mode de transport utilisé et que les bénéficiaires voyagent ensemble ou séparément.

**Liste des pays exclus :** Afghanistan, Algérie, Belize, Corée du Nord, Guyana, Iles Salomon, Kampuchéa, Laos, Mongolie, Nauru, Nicaragua, Ouganda, Salvador, Somalie (cette liste est susceptible de modifications).

#### 3.2. Assistance aux véhicules

**Les prestations d'assistance au véhicule décrites dans la présente convention sont fournies en cas de panne, ou d'accident :**

- en France métropolitaine et en Principauté de Monaco, au cours de tout déplacement et séjour touristiques ou professionnels, sans franchise kilométrique

- à l'étranger, dans les pays suivants : Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Biélorussie, Bulgarie, Croatie, Danemark, Espagne Continentale, Estonie, Finlande, Géorgie, Gibraltar, Grande Bretagne, Grèce et Iles, Hongrie, Irlande, Israël, Italie et Iles, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Maroc, Moldavie, Norvège, Pays Bas, Pologne, Portugal Continental, République Fédérale d'Allemagne, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine, partie européenne de la Russie (jusqu'aux Monts Oural compris), Yougoslavie (Monténégro et Serbie), au cours de tout déplacement et séjour touristiques ou professionnels d'une durée inférieure à 90 jours consécutifs.

**Dans tous les cas sont exclus les pays en état de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou tout autre cas de force majeure.**

### 3. VALIDITE

Elle suit celle de la police d'assurance automobile d'EURODOMMAGES ASSURANCES et cesse, à la même date, si celle-ci est résiliée du fait du bénéficiaire ou de l'assureur.

### 4. REGLES A OBSERVER

Pour nous permettre d'intervenir, il est nécessaire de :

- Appeler EURODOMMAGES ASSISTANCE sans attendre par téléphone au **01 41 85 95 75**,

- Obtenir notre accord préalable de avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,

- Se conformer aux solutions préconisées,

- Fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

En cas de fausse déclaration, nous nous réservons le droit de prendre toutes dispositions relatives à ses obligations pour les contrats en cours et le cas échéant, d'en refuser le remboursement,

- Fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit et notamment : le numéro de la police d'assurance automobile EURODOMMAGES ASSURANCES, la date d'effet du contrat d'assistance, les noms, prénom et adresse du bénéficiaire, le nom du titulaire de la carte grise du véhicule assuré, la marque, le type et l'année de première mise en circulation du véhicule, le numéro d'immatriculation du véhicule.

#### 4.1. Fausses déclarations :

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

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

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

### 5. TITRE DE TRANSPORT

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application de la présente convention, le bénéficiaire s'engage, soit à nous réserver le droit d'utiliser le titre de transport qu'il détient, soit à nous rembourser les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre de transport.

### 6. ASSISTANCE AUX PERSONNES

#### 6.1. En cas de blessure ou de maladie

##### 6.1.1. Transport du malade ou du blessé

Si au cours d'un déplacement en France ou à l'étranger, le bénéficiaire est malade ou blessé, nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui l'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 son retour à son domicile,

- Soit son transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de son domicile, par véhicule sanitaire léger, par ambulance, par train (place assise en 1ère classe, couchette 1ère classe ou wagon-lit), par avion, par avion sanitaire.

Dans certains cas, la situation médicale du bénéficiaire peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche de son domicile.

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

#### IMPORTANT

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

Par ailleurs, dans le cas où le bénéficiaire refuserait de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, il nous décharge de toute responsabilité, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou encore en cas d'aggravation de son état de santé.

##### 6.1.2. Retour d'un accompagnant

Un bénéficiaire est transporté dans les conditions définies à Transport du malade ou du blessé : nous organisons et prenons en charge le transport jusqu'au lieu de l'hospitalisation ou au domicile du bénéficiaire, par train en 1ère classe ou par avion de ligne en classe économique d'une personne bénéficiaire se déplaçant avec lui.

##### 6.1.3. Présence hospitalisation

Un bénéficiaire est hospitalisé sur le lieu de sa maladie ou de son accident et les médecins ne préconisent pas un transport avant 10 jours : Nous organisons et prenons en charge le déplacement aller et retour par train en 1ère classe ou par avion de ligne en classe économique depuis la France métropolitaine ou la Principauté de Monaco d'une personne choisie par le bénéficiaire, pour lui permettre de se rendre à son chevet.

Nous prenons également en charge les frais d'hôtel de cette personne, sur place, à concurrence de 50 € T.T.C. par nuit et pour 10 nuits maximum (chambre et petit-déjeuner exclusivement).

##### 6.1.4. Accompagnement des enfants de moins de 15 ans

Si vous êtes hospitalisé sur place, à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu lors d'un déplacement en France ou à l'étranger, et que votre état ne vous permet pas de vous occuper de vos enfants de moins de 15 ans voyageant avec vous, nous organisons et prenons en charge le voyage aller et retour par train en première classe ou par avion en classe économique depuis la France d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses afin de ramener vos enfants à votre domicile. **Les billets des enfants restent à la charge de leur famille.**

##### 6.1.5. Prolongation de séjour sur place

L'état de santé d'un Bénéficiaire ne justifie pas son transport mais des raisons médicales approuvées par nos médecins ne lui permettent pas d'entreprendre le retour à son domicile à la date initialement prévue, EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel (chambre et petit-déjeuner) sur place du Bénéficiaire à concurrence de 50€ TTC par jour et par événement pendant 10 jours maximum.

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

## **6.1.6. Remboursement des frais médicaux**

### **6.1.6.1. Conditions de prise en charge**

Avant son départ, il est conseillé au bénéficiaire de se munir du formulaire E111, délivré par l'organisme social auquel il est affilié (Caisse Primaire d'Assurance Maladie).

Ce remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par un bénéficiaire en territoire étranger à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu sur ce territoire.

Le bénéficiaire ou ses ayants droits s'engagent à cette fin à effectuer, dès le retour en France métropolitaine ou Principauté de Monaco, toutes démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre tous les documents : photocopies des notes de soins, décomptes originaux des organismes de prévoyance justifiant des dépenses engagées et des remboursements obtenus.

### **6.1.6.2. Montant du remboursement**

Le montant maximum de remboursement complémentaire de frais médicaux est de 4000€ T.T.C. par bénéficiaire et par événement sous déduction d'une franchise de 16€TTC.

### **6.1.6.3. Nature des frais ouvrant droit à remboursement complémentaire**

Ces frais sont les suivants :

- Honoraires médicaux, analyses, radiographies,
  - Frais de médicaments prescrits par un médecin et/ou un chirurgien,
  - Frais exposés pour les petits soins dentaires à concurrence de 50€T.T.C. par bénéficiaire,
  - Frais d'ambulance ordonnée par un médecin pour un trajet local, en cas de refus de prise en charge de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme d'assurance maladie.
  - Frais d'hospitalisation, à condition que le bénéficiaire soit jugé intransportable par décision prise par nos médecins après recueil des informations auprès du médecin local.
- Cette prise en charge des frais d'hospitalisation cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer le rapatriement du bénéficiaire.

### **6.1.7. Avance sur frais d'hospitalisation**

Nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation à l'étranger tant que le bénéficiaire s'y trouve hospitalisé, à concurrence de 4000€T.T.C., sous réserve des conditions cumulatives suivantes : pour les soins prescrits en accord avec nos médecins tant que le bénéficiaire a été jugé intransportable par décision commune de nos médecins et après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance ne sera accordée à dater du jour où nous serons en mesure d'effectuer le transport. Le bénéficiaire s'engage à nous rembourser 30 jours après réception de la facture envoyée.

## **6.2. Assistance en cas de décès**

### **6.2.1. Transport du corps en cas de décès**

Un bénéficiaire décède au cours d'un voyage : nous organisons et prenons en charge le transport du corps jusqu'au lieu des obsèques en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco.

Nous prenons également en charge les frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport ; nous participons aux frais de cercueil à concurrence de 460€ T.T.C. Les autres frais et notamment les frais de cérémonie, convois locaux, inhumation restent à la charge de la famille.

### **6.2.2. Présence formalités**

Dans le cas où des raisons administratives imposent une inhumation provisoire ou définitive sur place, nous organisons et prenons en charge le transport aller et retour d'une personne membre de la famille du défunt, par train 1ère classe ou avion de ligne classe économique.

Nous prenons également en charge les frais d'hôtel à concurrence de 50€T.T.C. par nuit pendant 2 nuits maximum.

### **6.2.3. Retour anticipé**

Un bénéficiaire en voyage apprend l'hospitalisation imprévue ou le décès d'un membre de sa famille (conjoint ou concubin, père, mère, beau-père, belle-mère, enfant, frère, sœur, grands-parents, petits-enfants) résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco : nous organisons et prenons en charge, afin qu'il se rende au chevet de l'hospitalisé ou pour assister aux obsèques :

- Soit le voyage aller/retour du bénéficiaire par train en 1ère classe ou par avion de ligne en classe économique,
- Soit le voyage aller simple par train en 1ère classe ou par avion de ligne en classe économique du bénéficiaire et d'une personne bénéficiaire de son choix l'accompagnant.

## **6.3. Assistance à l'étranger**

### **6.3.1. Avance caution pénale en cas de poursuites judiciaires**

Un bénéficiaire fait l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger à la suite d'une infraction involontaire à la législation du pays dans lequel il se trouve : Nous lui avançons le montant de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités, à concurrence de 8 000€T.T.C.

Le bénéficiaire s'engage à rembourser ces sommes dans un délai de trois mois à compter du jour de l'avance. Si, entre-temps la caution pénale est remboursée par les autorités du pays, elle devra aussitôt nous être restituée.

### **6.3.2. Honoraires d'avocat**

Un bénéficiaire fait l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger à la suite d'une infraction involontaire à la législation du pays dans lequel il se trouve : nous prenons en charge les honoraires de l'avocat choisi pour assurer sa défense, à concurrence de 765€T.T.C.

### **6.3.3. Envoi de médicaments**

Vous êtes en déplacement 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 vous les prescrira. Les frais médicaux et frais de médicaments sont pris en charge dans les conditions prévues à l'article « Remboursement des frais médicaux ».

S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons à partir de France uniquement l'envoi des médicaments prescrit par votre médecin traitant sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remis et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies.

Nous prenons en charge les frais d'expédition et vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments. 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 retards, pertes, vols des médicaments pendant leur transport et pour les conséquences en résultant.

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.

### **6.3.4. Transmission de messages urgents**

Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans l'un des pays indiqués au chapitre "Bénéficiaire". Nous transmettons, à l'heure et au jour que vous avez choisis, le message qui nous aura été préalablement communiqué par téléphone à un numéro exclusivement réservé à cet usage :

Depuis la France : 01 41 85 81 13 - Depuis l'étranger : 33 1 41 85 81 13

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

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

## **7. Assistance au véhicule bénéficiaire et à ses passagers**

Les prestations d'assistance au véhicule bénéficiaire et aux passagers, telles que décrites ci-dessous, sont délivrées dans les conditions de validité géographique prévues dans la présente convention au paragraphe « 3.2. Assistance aux véhicules » et couvrent le véhicule garanti par la police d'assurance automobile EURODOMMAGES ASSURANCES.

### **7.1. En cas de panne, ou d'accident**

#### **7.1.1. Dépannage ou remorquage du véhicule**

Nous organisons dans la limite des disponibilités locales et des réglementations en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage du véhicule vers le garage le plus proche du lieu de la panne, ou de l'accident dans la limite des disponibilités locales et des règlements en vigueur. Le coût du dépannage / remorquage est pris en charge à concurrence de 200 € T.T.C.

Le coût des pièces détachées reste à la charge du bénéficiaire.

#### **7.1.2. Envoi de pièces détachées**

Lorsque le bénéficiaire est en déplacement avec son véhicule et que les pièces détachées nécessaires à la bonne marche du véhicule ne sont pas disponibles sur place, nous lui faisons parvenir les pièces nécessaires par les moyens les plus rapides et prend à sa charge les frais d'envoi. Le coût d'achat des pièces, avancé est à la charge du bénéficiaire qui s'engage à nous rembourser dans les 15 jours suivant la date de l'avance, sur la base des prix publics T.T.C. en vigueur. Les éventuels frais de douane sont également à la charge du bénéficiaire. L'abandon de la fabrication par le constructeur, la non-disponibilité en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco d'une pièce ou des pièces demandées constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de cet engagement.

### **7.2. Assistance aux passagers bénéficiaires durant l'immobilisation du véhicule en France**

#### **7.2.1. Acheminement des passagers**

Le véhicule est immobilisé plus de 24 heures : nous organisons et prenons en charge l'acheminement des passagers bénéficiaires selon leur choix, soit à leur domicile, soit à leur lieu de destination en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, en leur fournissant :

- Soit des billets de train 1ère classe

- Soit des billets d'avion de ligne (classe économique).

Nous participons à concurrence de 30€T.T.C. par passager aux frais de taxi entraînés par le transport des passagers jusqu'à la gare d'embarquement.

#### **7.2.2. Véhicule de remplacement**

Le véhicule, après avoir été remorqué par EURODOMMAGES ASSISTANCE à la suite d'une panne, ou d'un accident, est immobilisé plus de 24 heures et pour une durée de réparation supérieure ou égale à 5 heures de main d'œuvre : nous mettons à disposition du bénéficiaire un véhicule de remplacement, de catégorie économique ou un véhicule utilitaire de catégorie équivalente, en fonction des disponibilités, kilométrage illimité, pour une durée de 3 jours maximum.

Dans tous les cas, la mise à disposition du véhicule de remplacement sera effectuée sous réserve des disponibilités et des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et la détention du permis de conduire.

Le véhicule de remplacement fourni ne sera pas un véhicule aménagé.

Les assurances complémentaires (rachat de franchise et assurance des personnes transportées) sont également prises en charge. Les frais de carburant, de péage et les éventuelles franchises vol incluses dans les contrats de location sont à la charge du bénéficiaire.

Lorsque le véhicule du bénéficiaire est réparé suite à une panne, ou à un accident et si la fin des réparations intervient avant l'expiration de la durée de mise à disposition du véhicule de remplacement, le bénéficiaire devra restituer le véhicule de remplacement dès lors que son véhicule aura été réparé.

### **7.3. Assistance aux passagers bénéficiaires durant l'immobilisation du véhicule à l'étranger**

#### **7.3.1. Hébergement des passagers**

Le véhicule est immobilisé moins de 5 jours : nous participons à concurrence de 45 € T.T.C. par passager bénéficiaire, soit aux frais d'hôtel imprévus si les passagers décident d'attendre la réparation sur place, soit aux frais de taxi entraînés par leur transport vers une destination de leur choix.

#### **7.3.2. Acheminement des passagers**

Le véhicule est immobilisé plus de 5 jours : nous organisons et prenons en charge le retour des passagers bénéficiaires jusqu'à leur domicile en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco en leur fournissant :

- soit des billets de train 1ère classe

- soit des billets d'avion de ligne (classe économique).

Nous participons à concurrence de 30€T.T.C. par passager aux frais de taxi entraînés par le transport des passagers jusqu'à la gare d'embarquement.

#### **7.3.3. Récupération du véhicule réparé**

Le véhicule, après avoir été immobilisé plus de 24 heures, est réparé. Nous prenons en charge et fournissons au bénéficiaire ou à une personne de son choix, un billet de train aller en 1ère classe ou un billet d'avion de ligne en classe économique, du domicile du bénéficiaire jusqu'au garage où le véhicule a été réparé, pour le récupérer.

Pour la caravane ou la remorque : nous participons aux frais de déplacement engagés par le bénéficiaire pour aller la rechercher, dans la limite du prix du billet de train en 1ère classe ou d'avion de ligne en classe économique.

#### **7.3.4. Retour du véhicule non roulant à l'étranger**

Le véhicule n'est pas en état de rouler et la durée prévisible des réparations doit excéder 5 jours : nous faisons transporter le véhicule du garage où il est immobilisé jusqu'au garage désigné par le bénéficiaire et le plus proche de son domicile.

S'il s'avère impossible de déposer le véhicule dans le garage désigné, nous choisirons un garage parmi les plus proches du domicile du bénéficiaire.

Dans ce cas, lorsque le véhicule est réparé, nous prenons en charge et fournissons au bénéficiaire ou à une personne de son choix, un billet de train aller en 1ère classe ou un billet d'avion de ligne en classe économique, du domicile du bénéficiaire jusqu'au garage où le véhicule a été réparé, pour le récupérer.

Pour la caravane ou la remorque : nous participons aux frais de déplacement engagés par le bénéficiaire pour aller la rechercher, dans la limite du prix du billet de train en 1ère classe ou d'avion de ligne en classe économique.

Nous organisons le transport du véhicule dans les meilleurs délais, mais ne peut être tenu pour responsable des retards qui ne lui seraient pas imputables. Dans les 24 heures suivant la demande de transport, le bénéficiaire doit nous adresser une lettre recommandée indiquant l'état descriptif du véhicule avec mention des dégâts et avaries.

Lors du transport du véhicule, nous ne pouvons être tenu pour responsable du vol de bagages, matériels et objets personnels qui auraient été laissés dans le véhicule, ni du vol des accessoires (poste de radio ...).

Les frais de transport à notre charge sont limités au montant de la valeur vénale du véhicule avant la panne, ou l'accident.

Toutefois, lorsque le montant des réparations rendues nécessaires par la panne, ou l'accident est supérieur à la valeur vénale du véhicule, nous organisons son abandon sur place.

Dans ce cas, nous prenons en charge les frais d'abandon du véhicule.

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

A la suite d'un Accident survenu avec le Véhicule garanti, nous fournissons au Bénéficiaire sur simple appel les informations nécessaires à l'établissement du constat ou les démarches à suivre.

Ce service est accessible tous les jours de 8h à 19h30, 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 orientons le Bénéficiaire vers les catégories d'organismes ou de professionnels susceptibles de lui répondre. Nous ne pouvons être tenus pour responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation par ses 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.

#### **7.4. Informations**

Les services traductions et préparation d'itinéraire sont accessibles sur simple appel téléphonique de 8h00 à 19h30 sauf les dimanches et jours fériés.

Les informations que nous recherchons et communiquons aux bénéficiaires 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 orienterons le bénéficiaire vers les organismes ou les professionnels susceptibles de lui répondre.

Dans le cas où des recherches approfondies sont nécessaires et si nous ne pouvons donner immédiatement la réponse, nous rappelons les bénéficiaires dans les meilleurs délais.

Dans tous les cas, les informations sont communiquées par téléphone exclusivement.

#### **7.5. Traductions**

En cas de besoin lors d'un déplacement des bénéficiaires à l'étranger, nous pouvons apporter une aide linguistique permettant de résoudre un problème de compréhension lors d'un acte de la vie courante.

#### **7.6. Préparation d'itinéraires routiers**

Sur demande d'un bénéficiaire, nous pouvons fournir par téléphone des informations routières notamment quant à l'évaluation des distances.

#### **8. EXCLUSIONS**

- Les frais engagés sans notre accord préalable ou non expressément prévus par le contrat,

- Les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions motorisées (ou leurs essais) quelles qu'elles soient, soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque le bénéficiaire y participe en qualité de concurrent,

- Les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat,

- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement (pour l'assistance aux personnes),

- Les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, de mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique,

- Les frais non justifiés par des documents originaux,

- Les frais de secours primaires (ambulance) engagés en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco,

- Les états pathologiques antérieurement constitués à la date de départ en voyage, leurs rechutes et/ou complications et les affections en cours de traitement non encore consolidées avant le déplacement (nous nous réservons la possibilité de demander un justificatif de la date du départ),

- Les maladies mentales ayant déjà fait l'objet d'un traitement,

- L'organisation et la prise en charge du transport visé au paragraphe Transport / Rapatriement pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le bénéficiaire de poursuivre son déplacement ou son séjour,

- Les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, de l'usage abusif d'alcool,

- Les conséquences d'actes intentionnels de la part du bénéficiaire ou les conséquences d'actes dolosifs ou de tentative de suicide,

- Les incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant le jour du départ en voyage, et dans tous les cas, les incidents dus à un état de grossesse au-delà de la 28ème semaine

- Les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse,

- Les frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques engagés en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie ou à un accident survenus à l'étranger,

- Les frais d'optique (lunettes ou verres de contact, par exemple),

- Les frais d'appareillages médicaux et prothèses (prothèses dentaires notamment),

- Les frais de cure thermale,

- Les interventions à caractère esthétique,

- Les frais de séjour en maison de repos,

- Les frais de rééducation, kinésithérapie, chiropraxie,

- Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,

- Les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination,

- Les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco,

- Les frais de services médicaux ou paramédicaux, et d'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.

- Les frais de restaurant,

- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un rapatriement par avion de ligne,

- Les frais de douane,

- Les frais d'annulation de séjour,

- Les frais de recherche et de secours des personnes en montagne, en mer ou dans le désert,

- Les cautions exigées à la suite d'un accident de la circulation provoqué directement ou indirectement par une infraction au Code de la route, une conduite en état d'ivresse ou une faute intentionnelle,

- Les situations liées à des faits de grève,

- Les conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,

- Les pannes répétitives causées par l'absence de réparation du véhicule (exemple : batterie défectueuse) après une première intervention de EURODOMMAGES ASSISTANCE,

- Les frais de réparation(s) de véhicule,

- Les frais de carburant et de péage,

- Les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio, notamment),

- Les frais de franchise non rachetables en cas de location de véhicule,

- Les vols provoqués intentionnellement,

- Les chargements des véhicules et des attelages.

#### **9. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES**

Le fait de grève ne constitue pas une raison de déclenchement des services d'EURODOMMAGES ASSISTANCE. Nous ne pouvons être tenu pour responsable des manquements à 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, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

#### **10. SUBROGATION**

Nous sommes subrogés à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions du bénéficiaire contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

#### **11. PRESCRIPTION**

Toute action dérivant de la présente convention est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

#### **12. RECLAMATIONS - LITIGES**

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

#### **13. AUTORITE DE CONTRÔLE**

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles – ACAM – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

#### **14. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Dans le cadre de la gestion des demandes d'assistance Europ assistance est amenée à recueillir auprès des Bénéficiaires des données personnelles protégées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés.

A ce titre, les Bénéficiaires sont informés que les données personnelles les concernant peuvent être transmises :

- Aux établissements et sous-traitants liés contractuellement avec Europ Assistance pour l'exécution de tâches se rapportant directement au traitement des demandes d'assistance ;

- A des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires incombant à Europ Assistance.

En application de la loi 78-17 du 6 Janvier 1978 modifiée, les Bénéficiaires disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute donnée personnelle le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage d'Europ Assistance, de ses mandataires et personnes visées ci-avant

Ces droits peuvent être exercés auprès d'Europ Assistance, 1 Promenade de la Bonnette, 92 633 Gennevilliers cedex.

Europ Assistance s'interdit de divulguer les informations susvisées directement ou indirectement à des tiers non autorisés.

#### **Information sur les enregistrements téléphoniques**

Le Bénéficiaire est informé que les conversations téléphoniques qu'il échangera avec EUROPE ASSISTANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations seront conservées pendant deux mois à compter de leur enregistrement.