

Convention d'assistance AYDOO LA2 28 novembre 2014

Sommaire

1. Généralités	1
1.1. Objet	1
1.2. Définitions	1
1.2.1. Définitions des personnes intervenant au titre du contrat	1
1.2.1.1. AYDOO ASSISTANCE	1
1.2.1.2. Adhérent	1
1.2.1.3. Bénéficiaire	1
1.2.1.4. Membre de la famille	2
1.2.2. Définitions des notions utilisées dans le contrat	2
1.2.2.1. Véhicule	2
1.2.3. Domicile	2
1.2.4. Résidence secondaire	2
1.2.5. France	2
1.2.6. Etranger	2
1.2.7. Franchise	2
1.2.8. Blessure	2
1.2.9. Hospitalisation	2
1.2.10. Immobilisation	3
1.2.11. Maladie	3
1.2.12. Accident du Véhicule	3
1.2.13. Crevaison	3
1.2.14. Erreur carburant	3
1.2.15. Incendie	3
1.2.16. Panne	3
1.2.17. Panne de carburant	3
1.2.18. Tentative de vol	3
1.2.19. Vol du Véhicule	4
1.2.20. Perte/Vol/Casse des clés ou de la carte de démarrage du Véhicule	4
1.2.21. Sinistre	4
2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance	4
2.1. Conditions d'application	4
2.2. Titres de transport	4
2.3. Nature des déplacements couverts	4
2.4. Etendue territoriale	4
2.4.1. Assistance aux Véhicules	4
2.4.2. Assistance aux Personnes	5
2.4.3. Exclusions territoriales	5
3. Modalités d'intervention	5

4.	Prestations d'assistance aux Véhicules.....	5
4.1.	Dépannage / Remorquage.....	5
4.2.	Attente réparation.....	6
4.3.	Poursuite de voyage ou retour au Domicile.....	6
4.4.	Récupération de Véhicule.....	7
4.5.	Rapatriement du Véhicule (depuis l'Etranger uniquement).....	7
4.6.	Frais d'abandon du Véhicule (à l'Etranger uniquement).....	8
4.7.	Véhicule de remplacement (France uniquement).....	8
4.8.	Transport liaison.....	9
4.9.	Achat et envoi de pièces détachées.....	9
4.10.	Aide au constat (France uniquement).....	9
5.	Prestations d'assistance aux Personnes.....	10
5.1.	Quelques conseils pour votre déplacement.....	10
5.2.	Transport / Rapatriement.....	10
5.3.	Retour d'un/des accompagnant(s) Bénéficiaire(s).....	11
5.4.	Avance sur frais d'hospitalisation (Etranger uniquement).....	11
5.5.	Remboursement complémentaire des frais médicaux (Etranger uniquement).....	11
5.6.	Présence hospitalisation.....	12
5.7.	Frais de secours sur piste.....	12
5.8.	Accompagnement des enfants.....	13
5.9.	Retour anticipé à la suite d'un décès.....	13
5.10.	Retour anticipé à la suite d'une hospitalisation.....	13
5.11.	Transport de corps en cas de décès d'un Bénéficiaire.....	13
5.12.	Frais de cercueil en cas de décès d'un Bénéficiaire.....	13
5.13.	Retour d'un/des accompagnant(s) en cas de décès d'un Bénéficiaire.....	14
5.14.	Reconnaissance de corps et formalités décès.....	14
5.15.	Prolongation de séjour d'un accompagnant Bénéficiaire.....	14
5.16.	Acheminement de médicaments à l'Etranger uniquement.....	14
5.17.	Perte ou Vol des moyens de paiement (Etranger uniquement).....	14
5.18.	Avance des honoraires d'avocat (Etranger uniquement).....	15
5.19.	Avance Caution Pénale (Etranger uniquement).....	15
5.20.	Chauffeur de remplacement.....	15
5.21.	Soutien psychologique.....	15
6.	Prestations d'assistance aux Biens.....	16
6.1.	Dépannage serrurerie à Domicile et Résidence Secondaire 24H/24.....	16
6.2.	Réparations d'urgence dans les domaines de la serrurerie, la plomberie, le chauffage, la vitrerie, l'électricité.....	16
6.3.	Mise en relation avec des corps de métiers.....	16
6.4.	Retour anticipé.....	16
6.5.	Déménagement.....	16
6.6.	Frais d'effets personnels de première nécessité.....	17
6.7.	Hébergement.....	17
6.8.	Transfert chez un proche.....	17
6.9.	Aide à la recherche d'un logement provisoire.....	17
6.10.	Transport mobilier.....	17
6.11.	Gardiennage.....	17

7.	Prestation d'assistance Confort Santé.	18
7.1.	Présence hospitalisation	18
7.2.	Garde de vos enfants de moins de 15 ans à votre Domicile	18
7.3.	Garde de vos enfants de moins de 15 ans par un proche à votre Domicile	18
7.4.	Transfert des enfants de moins de 15 ans chez un proche	19
7.5.	Transport et garde d'animaux de compagnie (chien ou chat exclusivement)	19
7.6.	Aide-ménagère au Domicile	19
7.7.	Recherche des coordonnées d'un médecin	19
7.8.	Recherche des coordonnées d'un(e) infirmier/ière	19
7.9.	Mise à disposition d'un véhicule médical	20
7.10.	Livraison de médicaments au Domicile	20
7.11.	Informations médicales	20
7.12.	Transmission de messages urgents	20
8.	Exclusions	20
8.1.	Exclusions communes à toutes les prestations	20
8.2.	Exclusions spécifiques à l'assistance aux Personnes	21
8.3.	Exclusions spécifiques à l'assistance aux Véhicules	22
9.	Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés	22
10.	Circonstances exceptionnelles	23
11.	Cadre du contrat d'assistance	23
11.1.	Prise d'effet et durée du contrat d'assistance	23
11.2.	Renonciation en cas de vente à distance	23
11.3.	Cotisation - Paiement	24
11.3.1.	Montant	24
11.3.2.	Modalités de paiement	24
11.3.3.	Non-paiement – Résiliation	24
11.4.	Résiliation/Cessation du contrat	24
11.4.1.	Les causes de résiliation	24
11.4.2.	Les modalités de résiliation	24
11.5.	Subrogation	24
11.6.	Prescription	25
11.7.	Fausse déclarations	25
11.8.	Déchéance pour déclaration frauduleuse	25
11.9.	Cumul des garanties	25
11.10.	Réclamations – Litiges	26
11.11.	Autorité de contrôle	26
11.12.	Informatique et Libertés	26

Convention d'assistance valant conditions générales du contrat collectif à adhésion facultative dénommé « AYDOO » souscrit :

- par HFCA, Société à Responsabilité Limitée au capital de 470 000 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 493 467 708 ainsi qu'au Registre des intermédiaires en assurance sous le numéro 0905 29 85 (www.orias.fr) et dont le siège est sis au 159, rue de la Pompe – 75116 PARIS, en qualité de Souscripteur,
- auprès d'EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 35 402 785 euros, Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, dont le siège social se situe 1 promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, en qualité d'Assureur,

Applicable aux contrats souscrits ou renouvelés à compter du 1er novembre 2014 et jusqu'à parution des nouvelles conditions générales.

1. Généralités

Le contrat collectif à adhésion facultative est composé :

- de la présente convention d'assistance précisant le contenu, conditions et modalités d'exécution des prestations d'assistance ainsi que les exclusions y afférentes ;
- du bulletin d'adhésion retraçant les éléments personnels du contrat de l'Adhérent, ses déclarations et ses garanties souscrites.

1.1. Objet

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

1.2. Définitions

1.2.1. Définitions des personnes intervenant au titre du contrat

1.2.1.1. AYDOO ASSISTANCE

Désigne EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 35 402 785 euros, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

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

1.2.1.2. Adhérent

Désigne la personne physique, résidant en France métropolitaine, dont le nom et les coordonnées figurent sur le bulletin d'adhésion, ayant adhéré au contrat collectif d'assistance « AYDOO ».

1.2.1.3. Bénéficiaire

Désigne l'Adhérent ainsi que les personnes suivantes, vivant sous le même toit que ce dernier, :

- le conjoint, pacsé ou concubin notoire de l'Adhérent,
- leur(s) enfant(s) célibataire(s) âgé(s) de moins de 25 ans à charge au sens fiscal, et leurs enfants handicapés âgés quel que soit leur âge,
- 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,

- le cas échéant : leur(s) enfant(s) qui viendrait(en)t à naître au cours des 12 mois de validité du contrat,.
- leurs ascendants, par filiation au sens de la législation française, à charge au sens fiscal.

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

1.2.1.4. Membre de la famille

Désigne les enfants, la sœur, le frère, la mère, le père, la grand-mère, le grand-père, le conjoint, le concubin, les petits-enfants de l'Adhérent.

1.2.2. Définitions des notions utilisées dans le contrat

1.2.2.1. Véhicule

Désigne le ou les véhicule(s) à moteur (Auto), de tourisme ou utilitaire, dont le poids total en charge (PTAC) est inférieur ou égal à 3,5 tonnes, immatriculé en France métropolitaine ou en cours d'immatriculation et dont l'immatriculation a été mentionnée dans le bulletin d'adhésion du contrat AYDOO.

Les « Pocket bike », les quads, les karts, les motocyclettes non immatriculées, les voiturettes immatriculées conduites sans permis, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), taxis, ambulances, véhicules de location, véhicules de courtoisie, auto-écoles, véhicules écoles, les véhicules 2 roues et 3 roues quel que soit la cylindrée, et les corbillards sont exclus.

Toute remorque de moins de 750 kg, poids à vide, ou caravane, tractée par le Véhicule et couverte par votre contrat d'assurance automobile, est également garantie pour les prestations « Dépannage/Remoquage » et « Récupération du Véhicule » uniquement.

1.2.3. Domicile

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

1.2.4. Résidence secondaire

Désigne le logement situé en France, appartenant et utilisé par le Bénéficiaire pour ses week-end, loisirs ou vacances.

1.2.5. France

Désigne la France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

1.2.6. Etranger

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

1.2.7. Franchise

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

1.2.8. Blessure

Désigne toute lésion corporelle médicalement constatée atteignant le Bénéficiaire, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure et survenue.

1.2.9. Hospitalisation

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

1.2.10. Immobilisation

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

1.2.11. Maladie

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

1.2.12. Accident du Véhicule

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

1.2.13. Crevaison

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

1.2.14. Erreur carburant

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

1.2.15. Incendie

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

1.2.16. Panne

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

1.2.17. Panne de carburant

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

1.2.18. Tentative de vol

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

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

1.2.19. Vol du Véhicule

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

1.2.20. Perte/Vol/Cassedes clés ou de la carte de démarrage du Véhicule

Désigne toute clé ou carte de démarrage du Véhicule qui est perdue, volée ou cassée.

1.2.21. Sinistre

Désigne un cambriolage, un dégât des eaux, un incendie survenu au Domicile ou dans la Résidence secondaire. Ces événements doivent être dûment justifiés notamment par la déclaration de sinistre formulée auprès de l'assureur, un rapport d'expertise, un procès-verbal de plainte, dans un délai maximal de 30 jours à compter de la date du Sinistre. A défaut de présentation des justificatifs, Nous nous réservons le droit de Vous facturer l'intégralité des prestations concernées.

2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance

2.1. Conditions d'application

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

2.2. Titres de transport

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

2.3. Nature des déplacements couverts

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

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

2.4. Etendue territoriale

2.4.1. Assistance aux Véhicules

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

Pays de la carte verte : Albanie, Allemagne, Principauté d'Andorre, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bulgarie, Bosnie Herzégovine, Chypre, Croatie, Danemark (à l'exclusion du Groenland), Espagne continentale y compris Baléares, Estonie, France métropolitaine, Finlande, Liechtenstein, Grèce, Hongrie, Italie, Israël, République Islamique d'Iran, Irlande, Islande, Grand-Duché de Luxembourg, Lituanie, Lettonie, Ile De Malte, Maroc, Moldavie, F.Y.R.O.M., Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Portugal continental y compris Madère, Pologne, Principauté de Monaco, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Russie (partie européenne, jusqu'aux Monts Oural compris), Saint-Marin, Suède, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine.

2.4.2. Assistance aux Personnes

Monde entier.

2.4.3. Exclusions territoriales

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

3. Modalités d'intervention

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

Afin de Nous permettre d'intervenir, Nous Vous recommandons de préparer votre appel.

Nous Vous demanderons les informations suivantes :

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

Si Vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- Nous appeler sans attendre au n° de téléphone :
 - 01 41 85 85 72
 - depuis l'étranger Vous devez composer le 33 1 41 85 85 72
- **obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**
- Vous conformer aux solutions que Nous préconisons,
- Nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- Nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

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

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

4. Prestations d'assistance aux Véhicules

Les prestations décrites ci-après aux paragraphes 4.2 à 4.9 sont exécutées à la condition que votre Véhicule ait été remorqué dans les conditions précisées dans la prestation 4.1 « Dépannage/Remorquage ».

4.1. Dépannage / Remorquage

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

- un Accident,
- une Crevaison,
- une Erreur de carburant,

- un Incendie,
- une Panne de carburant,
- une Panne,
- la Perte/Vol/Casse des clés du Véhicule,
- une Tentative de Vol,
- un Vol de 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.

Le coût de ce dépannage sur place, ou de ce remorquage, est pris en charge jusqu'à concurrence de 180 € TTC à l'exclusion des coûts engagés pour la réparation du Véhicule (pièces de rechange et main d'œuvre).

Cette intervention ne pourra pas avoir lieu en dehors des infrastructures routières (sur routes non goudronnées).

De plus, le service ne pourra pas être rendu ni sur le réseau autoroutier ni sur les routes express en raison de la législation régissant la circulation sur ces voies. Dans ce cas, Nous vous remboursons les frais de dépannage ou remorquage sur simple présentation de la facture originale jusqu'à concurrence du montant indiqué ci-avant.

Toutefois, si les clés sont restées à l'intérieur du Véhicule et que celui-ci est fermé, Nous ne prenons en charge que le déplacement du dépanneur, les frais relatifs à la récupération des clés (serrures endommagées, vitres brisées) seront à votre charge.

4.2. Attente réparation

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

- un Accident,
- une Crevaision,
- une Erreur de carburant,
- un Incendie,
- une Panne,
- une Tentative de Vol,
- la Perte/Vol/Casse des clés du Véhicule,

Nous organisons et prenons en charge :

- soit les frais d'hôtel imprévus (chambre et petit-déjeuner) si vous décidez d'attendre la (les) réparation(s) sur place, jusqu'à concurrence de 50 € TTC par passager Bénéficiaire, par nuit avec 2 nuits maximum en France et 5 nuits maximum à l'Etranger.
- soit les frais de taxi jusqu'à concurrence de 70 € TTC maximum par passager Bénéficiaire.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :

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

4.3. Poursuite de voyage ou retour au Domicile

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

- d'Accident,
- de Crevaision,
- d'Erreur de carburant,
- d'Incendie,
- de Panne,
- de Tentative de Vol,
- de Vol de Véhicule,

Nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des autres Bénéficiaires, à votre choix :

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

Nous prenons en charge votre transport soit par train en 1^{ère} classe ou avion en classe économique, soit en véhicule de location de catégorie économique ou citadine durant 48 heures maximum. Dans le montant de cette prise en charge sont inclus les frais d'abandon national et international

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

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

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

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :

- **Attente réparation**
- **Véhicule de remplacement.**

4.4. Récupération de Véhicule

Au terme des réparations à la suite de :

- un Accident,
- une Crevaison,
- une Erreur de carburant,
- un Incendie,
- une Panne,
- une Tentative de Vol,
- un Vol de Véhicule,
- la Perte/Vol/Casse des clés du Véhicule,

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

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

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :

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

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

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

Les frais de transport à notre charge sont limités au montant de la valeur argus de votre Véhicule avant l'évènement et, plafonné à 4000 € TTC la différence reste à la charge du Bénéficiaire.

Dans les 24 heures suivant la demande de transport, Vous devez Nous adresser une lettre recommandée indiquant l'état descriptif du Véhicule, avec mention des dégâts et avaries, assorti

d'une liste des objets transportés à l'intérieur du Véhicule ainsi qu'une procuration nous autorisant à effectuer les démarches nécessaires au transport.

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

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

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

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :

- Abandon de Véhicule
- Récupération de Véhicule
- Attente réparation.

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

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

4.7. Véhicule de remplacement (France uniquement)

En France, en cas

- d'Accident,
- d'Erreur de carburant,
- d'Incendie,
- de Panne,
- de Tentative de Vol,
- de Vol de Véhicule,
- de Perte/Vol/Casse des clés du Véhicule,

si votre Véhicule fait l'objet d'une Immobilisation de plus de 48 heures et, pour une durée de réparation supérieure ou égale à 4 heures de main-d'œuvre hors temps passé à la recherche de diagnostic et les essais, Nous organisons la mise à votre disposition, dans la limite des disponibilités locales, d'un véhicule de remplacement de catégorie économique (3 portes) ou citadine (5 portes) pour l'une des durées suivantes :

- 8 jours consécutifs au maximum en cas de Panne, d'Erreur de carburant, d'Accident, d'Incendie ou de Tentative de Vol, Perte/Vol/Casse des clés du Véhicule;
- 15 jours consécutifs au maximum en cas de Vol.

La mise à disposition du véhicule de remplacement est liée à la durée d'Immobilisation de votre Véhicule déterminée par le réparateur. Elle s'achève à la fin des travaux et ne peut, en aucun cas, excéder les durées susvisées. Le véhicule de remplacement devra impérativement être restitué dans l'agence de départ. Nous ne prenons pas en charge les frais d'abandon. Le véhicule de remplacement fourni ne sera en aucun cas un véhicule aménagé (barre d'attelage, coffre de toit,...) ou tenant compte de caractères spécifiques (4x4, cabriolet...). La mise à disposition du véhicule de remplacement se fait dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires liés à la location du véhicule, lorsqu'elles sont proposées par l'agence de location et que Vous les avez souscrites, à savoir :

- le rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué (désigné sous le terme C.D.W.),
- le rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.).

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

Il est enfin précisé que Vous seul avez la qualité de "locataire" vis à vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.
Les frais de carburant et de péage restent à votre charge, ainsi que la partie non rachetable des franchises.

4.8. Transport liaison

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

- un Accident,
- une Crevaison
- une Erreur de carburant,
- un Incendie,
- une Panne,
- une Tentative de Vol,
- un Vol de Véhicule,
- la Perte/Vol/Casse des clés du Véhicule,

Nous participons jusqu'à concurrence de 70 € TTC maximum par passager Bénéficiaire, aux frais de taxi engendrés par votre transport vers la gare, l'aéroport, le garage, l'hôtel ou l'agence où Vous pourrez prendre votre véhicule de location ou de remplacement.

4.9. Achat et envoi de pièces détachées

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

- un Accident,
- une Erreur de carburant,
- un Incendie,
- une Panne,
- une Tentative de Vol,
- un Vol de Véhicule,
- la Perte/Vol/Casse des clés du Véhicule,

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

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

Si nécessaire, Nous faisons l'avance du coût d'achat des pièces ; dans ce cas, Vous vous engagez à Nous rembourser sur la base du prix public TTC, à réception de notre facture.

L'acheminement de ces pièces est soumis à la réglementation applicable au transport international des marchandises.

L'abandon de la fabrication par le constructeur, la non-disponibilité en France d'une pièce demandée, constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de cette prestation.

4.10. Aide au constat (France uniquement)

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

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

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

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

5. Prestations d'assistance aux Personnes

5.1. Quelques conseils pour votre déplacement

AVANT DE PARTIR

- Vérifiez que votre contrat vous couvre pour le pays concerné et pour la durée de votre voyage.
- Pensez à Vous munir de formulaires adaptés à la durée et à la nature de votre voyage ainsi qu'au pays dans lequel Vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'Espace économique européen). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, éventuellement, en cas de maladie ou d'accident d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.
- Si Vous vous déplacez dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen (EEE), Vous devez vous renseigner, avant votre départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, Vous devez consulter votre Caisse d'Assurance Maladie pour savoir si Vous entrez dans le champ d'application de la dite convention et si Vous avez des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire...) Pour obtenir ces documents, vous devez vous adresser avant votre départ à l'institution compétente et en France, auprès de la Caisse d'Assurance Maladie.
- Si Vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et transportez les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages ; en effet, certains pays (Etats-Unis, Israël, etc.) n'autorisent pas les envois de ce type de produits.

SUR PLACE

- Si Vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre voyage, Nous Vous conseillons de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.
- De même, en cas de perte ou de vols de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si Vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que Vous conserverez séparément.
- A l'entrée dans certains pays, les caractéristiques du véhicule sont enregistrées sur votre passeport ou sur un document officiel ; si Vous quittez le pays en laissant votre véhicule, il est nécessaire de remplir certaines formalités auprès des douanes (passeport à apurer, importation temporaire, etc.).
- Si Vous êtes malade ou blessé(e), contactez-Nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels Nous ne pouvons nous substituer.
- En cas de panne ou d'accident sur autoroute ou voie rapide, utilisez la borne téléphonique la plus proche. Vous serez directement relié(e) avec un interlocuteur habilité à déclencher les premiers secours. Gardez vos factures de dépannage ou de remorquage ; Nous Vous les rembourserons dans ce cas.

ATTENTION

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

5.2. Transport / Rapatriement

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

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

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

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

De même, en fonction des seules exigences médicales et sur décision de nos médecins, Nous pouvons déclencher et organiser dans certains cas, un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre Domicile.

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

IMPORTANT

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

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

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

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

Ce transport se fera :

- soit avec Vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de cette (ces) personne(s) Bénéficiaire(s), par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, jusqu'au lieu de l'hospitalisation ou du Domicile du Bénéficiaire situé en France.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation :

- **Présence hospitalisation.**

5.4. Avance sur frais d'hospitalisation (Etranger uniquement)

En cas de Blessure ou de Maladie, lors d'un déplacement à l'Etranger et tant que Vous vous trouvez hospitalisé(e), Nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite de 4 000 € TTC par Bénéficiaire et par an. Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes : pour des soins prescrits en accord avec nos médecins, tant que ces derniers Vous jugent intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.

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

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

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

Cette obligation s'applique même si Vous avez engagé les procédures de remboursement prévues dans la prestation 'Remboursement complémentaire des frais médicaux'.

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

5.5. Remboursement complémentaire des frais médicaux (Etranger uniquement)

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

Avant de partir en déplacement à l'Etranger, Nous Vous conseillons de Vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel Vous vous rendez

(pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'Assurance Maladie).

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

Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire :

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

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'Etranger,
- frais d'hospitalisation quand Vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où Nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si Vous décidez de rester sur place,
- frais relatifs aux soins dentaires urgents avec un plafond de 80 € TTC.

Montant et modalités de prise en charge :

Nous Vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'Etranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à hauteur 4 000 € TTC maximum par Bénéficiaire et par an.

Une Franchise de 20 € TTC est appliquée dans tous les cas par Bénéficiaire et par événement.

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

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

A défaut, Nous ne pourrions procéder au remboursement.

Dans l'hypothèse où la Sécurité Sociale et/ou les organismes auxquels Vous cotisez ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, Nous Vous rembourserons jusqu'à concurrence des montants maximum susvisés, sous réserve que Vous Nous communiquiez préalablement les factures originales de frais médicaux et l'attestation de non prise en charge émanant de la Sécurité Sociale, la mutuelle et tout autre organisme de prévoyance.

5.6. Présence hospitalisation

Lorsque Vous êtes hospitalisé(e) sur le lieu de votre Maladie ou de votre Blessure et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 7 jours (pour un enfant de moins de 18 ans ou une personne Bénéficiaire handicapée titulaire de la carte d'invalidité le délai est ramené à 48 heures), Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour depuis la France par train 1ère classe ou avion classe économique d'une personne de votre choix afin qu'elle se rende à votre chevet.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de cette personne (chambre et petit-déjeuner) pendant 10 nuits maximum, jusqu'à un maximum de 50 € TTC par nuit.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation :

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

5.7. Frais de secours sur piste

En cas de Blessure d'un Bénéficiaire sur une piste de ski balisée, ouverte aux skieurs au moment de l'accident, Nous prenons en charge les frais de secours du lieu de l'accident jusqu'au centre de soins le plus proche jusqu'à concurrence de 800 € TTC.

En aucun cas Nous ne serons tenus à l'organisation des secours.

Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés. Les frais de recherche et de secours hors-piste ne sont pas pris en charge.

5.8. Accompagnement des enfants

En cas :

- de Blessure,
- de décès d'un Bénéficiaire,
- de Maladie,

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

Nous prenons en charge le coût du voyage aller-retour des enfants (ou des ascendants ou personnes dépendantes) ainsi que celui d'un accompagnant.

5.9. Retour anticipé à la suite d'un décès

Pendant votre voyage, Vous apprenez le décès, survenu en France, durant votre déplacement d'un Membre de votre famille. Afin que Vous puissiez assister aux obsèques du défunt en France, Nous organisons et prenons en charge :

- soit votre voyage aller-retour,
- soit votre voyage aller simple et celui d'une personne Bénéficiaire de votre choix se déplaçant avec Vous,

par train 1^{ère} classe ou avion en classe économique jusqu'en France 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.

A 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.

5.10. Retour anticipé à la suite d'une hospitalisation

Pendant votre voyage, Vous apprenez l'hospitalisation grave et imprévue survenue en France durant votre déplacement d'un Membre de votre famille. Afin que Vous rendiez au chevet de la personne hospitalisée en France, Nous organisons et prenons en charge :

- soit votre voyage aller-retour (dans la limite d'un seul billet aller-retour pour l'ensemble des Bénéficiaires),
- soit votre voyage aller simple et celui d'un autre Bénéficiaire de votre choix se déplaçant avec Vous,

par train 1^{ère} classe ou avion classe économique jusqu'en France 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.

A 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.

5.11. Transport de corps en cas de décès d'un Bénéficiaire

Un Bénéficiaire décède durant son déplacement.

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

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

5.12. Frais de cercueil en cas de décès d'un Bénéficiaire

En cas de décès d'un Bénéficiaire, Nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix, jusqu'à un maximum de 460 € TTC. Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

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

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

5.14. Reconnaissance de corps et formalités décès

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

Nous prenons également en charge le séjour de cette personne à l'hôtel (chambre et petit-déjeuner) jusqu'à concurrence de 50 € TTC par nuit pendant 10 nuits maximum.

5.15. Prolongation de séjour d'un accompagnant Bénéficiaire

En cas de Blessure ou de Maladie, si Vous êtes hospitalisé et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, Nous prenons en charge les frais d'hébergement d'un seul accompagnant Bénéficiaire, jusqu'à concurrence de 50 € TTC par nuit pendant 10 nuits maximum, afin qu'il reste auprès de Vous jusqu'à ce que Vous soyez en état de revenir en France.

5.16. Acheminement de médicaments à l'Etranger uniquement

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

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

Nous prenons en charge les frais d'expédition et Vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments que Vous vous engagez à Nous rembourser à réception de facture.

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que Nous utilisons.

Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols des médicaments et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant.

Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France.

5.17. Perte ou Vol des moyens de paiement (Etranger uniquement)

Lors d'un déplacement à l'Etranger, en cas de perte ou de vol de vos moyens de paiements, carte(s) de crédit, chéquier(s) et, sous réserve d'une attestation de perte ou de vol délivrée par les autorités

locales, Nous Vous faisons parvenir, une avance de fonds d'un montant maximum de 1600 € TTC afin que Vous puissiez faire face à vos dépenses de première nécessité, aux conditions préalables suivantes :

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

Vous signerez un reçu lors de la remise des fonds.

Nous pouvons organiser à vos frais la mise en œuvre des moyens pour retourner à votre Domicile.

5.18. Avance des honoraires d'avocat (Etranger uniquement)

A l'Etranger, lorsque Vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause), Nous faisons l'avance des honoraires d'avocat jusqu'à un maximum de 800 € TTC.

Vous vous engagez à Nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours à réception de la facture qui vous sera adressée. Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées en France, par suite d'un Accident de la route survenu à l'Etranger.

5.19. Avance Caution Pénale (Etranger uniquement)

Vous êtes en voyage à l'Etranger et Vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation et ce à l'exclusion de toute autre cause. Nous faisons l'avance de la caution pénale jusqu'à un maximum de 6100 € TTC. Vous vous engagez à Nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que la caution pénale Vous aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

5.20. Chauffeur de remplacement

En cas

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

- soit un chauffeur pour conduire le Véhicule jusqu'à votre Domicile, par l'itinéraire le plus direct. Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur. Ce dernier intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession. Cette garantie Vous est accordée si votre Véhicule est dûment assuré, en parfait état de marche, conforme aux normes du Code de la Route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, Nous nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur,
- soit un billet de train 1^{ère} classe ou avion classe économique, afin que Vous ou une personne de votre choix puisse ramener le Véhicule à votre Domicile.

Les frais de route (carburant, péages éventuels, passages bateau, frais d'hôtel et de restaurant des éventuels passagers) restent à votre charge.

5.21. Soutien psychologique

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

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

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

Nous assurons l'organisation et la prise en charge de 5 entretiens téléphoniques maximum pendant toute la durée du contrat.

En fonction de votre situation et de votre attente, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer près de chez Vous, un psychologue diplômé d'état choisi par Vous parmi 3 noms de praticiens que Nous Vous aurons communiqués.
Nous assurerons l'organisation de ce rendez-vous. Le choix du praticien appartient à Vous seul et les frais de cette consultation sont à votre charge.

6. Prestations d'assistance aux Biens

6.1. Dépannage serrurerie à Domicile et Résidence Secondaire 24H/24

Les clés de la porte principale de votre Domicile ou de votre Résidence secondaire ont été perdues, volées ou cassées, ou la porte de votre Domicile ou de votre Résidence principale a été fracturée, Nous recherchons un serrurier, le dépêchons à votre Domicile et prenons en charge ses frais de déplacement jusqu'à concurrence de 75 € TTC. Vous devez justifier auprès du serrurier de votre qualité d'occupant des lieux. Le coût des réparations est à votre charge.

6.2. Réparations d'urgence dans les domaines de la serrurerie, la plomberie, le chauffage, la vitrerie, l'électricité

A la suite d'un Sinistre, si Vous devez faire effectuer une réparation d'urgence à votre Domicile ou votre Résidence secondaire dans les domaines de la serrurerie, la plomberie, la vitrerie, le chauffage ou l'électricité, Nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement possible. Nous Vous communiquons les conditions d'intervention du prestataire et, avec votre accord, Nous le dépêchons à votre Domicile.

Nous prenons en charge ses frais de déplacement jusqu'à concurrence 75 € TTC et Vous informons du déroulement de l'intervention. Le coût des réparations est à votre charge.

6.3. Mise en relation avec des corps de métiers

Vous pouvez Nous contacter en cas de réparations ou d'aménagements à effectuer sur les équipements ou les installations de votre Domicile dans les domaines de la serrurerie, la plomberie, la vitrerie, le chauffage ou l'électricité. Nous recherchons et Vous proposons un ou plusieurs prestataires susceptibles d'intervenir rapidement à votre Domicile afin d'assurer le dépannage, de procéder aux réparations, d'établir des devis et des plans de rénovations.

Le déplacement et l'intervention du prestataire sont à votre charge.

6.4. Retour anticipé

Vous apprenez, à la suite d'un Sinistre survenu à votre Domicile ou votre Résidence secondaire, que votre présence est indispensable pour y effectuer des démarches administratives, Nous organisons et prenons en charge votre voyage retour, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, du lieu de votre séjour en France ou à l'Étranger jusqu'à votre Domicile ou votre Résidence secondaire, 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.

A défaut de présentation de justificatifs (déclaration de sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours calendaires, Nous nous réservons le droit de Vous facturer l'intégralité de la prestation. Nous ne prenons en charge que les frais complémentaires que Vous auriez dû engager pour votre retour et Nous nous réservons le droit de Vous demander les titres de transport non utilisés. Cette prestation n'est accordée qu'à un seul des Bénéficiaires.

Dans le cas où Vous devez retourner sur place pour récupérer votre Véhicule Nous organisons et prenons en charge un billet de train 1^{ère} classe ou un billet d'avion classe économique.

6.5. Déménagement

En cas de Sinistre, et si votre Domicile ou votre Résidence secondaire reste inhabitable au-delà de 30 jours calendaires après la date de survenance du Sinistre, Nous organisons et prenons en charge le

déménagement du mobilier vers votre nouveau lieu de résidence dont Vous Nous préciserez l'adresse au préalable..

Ce déménagement doit être effectué au maximum dans les 60 jours calendaires qui suivent la date du Sinistre.

Les objets transportés devront être rassemblés en un point unique de chargement près du Domicile.

La prise en charge des frais de déménagement se fera dans la limite d'une distance de transport de 100 km autour du Domicile sinistré.

6.6. Frais d'effets personnels de première nécessité

Vos vêtements et effets de toilette ont été détruits lors d'un Sinistre. Nous prenons en charge les effets de première nécessité jusqu'à concurrence de 300 € TTC par Bénéficiaire présent au moment du Sinistre dans la limite globale de 1200 € TTC par foyer, sous réserve de présentation des factures originales des dépenses.

6.7. Hébergement

Si votre Domicile est rendu inhabitable en raison de la survenance d'un Sinistre, Nous recherchons un hôtel situé à proximité de votre Domicile et prenons en charge les frais d'hébergement (chambre d'hôtel et petit-déjeuner), jusqu'à concurrence de 50 € TTC par nuit et par Bénéficiaire, pendant 5 nuits consécutives maximum.

Nous prenons en charge le taxi pour le transfert vers l'hôtel.

6.8. Transfert chez un proche

En cas de Sinistre au Domicile, Nous organisons et prenons en charge votre transport par train en 1^{ère} classe ou avion classe économique pour aller chez un proche, résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, afin d'y être hébergé.

6.9. Aide à la recherche d'un logement provisoire

En cas de Sinistre au Domicile, si ce Domicile reste inhabitable au-delà de 5 jours calendaires après le Sinistre, Nous Vous orientons vers les organismes compétents et Vous conseillons dans les différentes démarches pour trouver un logement provisoire.

6.10. Transport mobilier

Votre Domicile ou Résidence Secondaire est rendu inhabitable en raison de la survenance d'un Sinistre. Nous organisons et prenons en charge soit la location d'un véhicule utilitaire léger (moins de 3,5 tonnes) pour transporter vos meubles et effets personnels, soit les services d'un transporteur, jusqu'à concurrence de 300 € TTC. Les frais de carburant et de péage sont à votre charge.

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.

Lorsque les assurances suivantes sont proposées par l'agence de location et que vous les avez souscrites : «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.), nous prenons en charge les coûts correspondants à ces assurances.

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

Il est 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.

6.11. Gardiennage

Si, à la suite d'un Sinistre, votre Domicile ou Résidence secondaire doit faire l'objet d'une surveillance pour la sécurité de vos biens, Nous organisons et prenons en charge la présence d'un vigile ou d'un gardien afin de surveiller les lieux venant de subir un Sinistre et de préserver les biens, pendant 48 heures consécutives maximum. Vous pouvez Nous joindre 24 h /24, 7 j/7, afin de formuler votre demande. Dès réception de votre appel, Nous mettons tout en œuvre afin que le prestataire,

missionné par Nous, se rend à votre Domicile, à une date et une heure convenues entre Nous, Vous et le prestataire missionné. Ce prestataire ne prendra sa mission qu'en votre présence.

Nous mettons tout en œuvre 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.

7. Prestation d'assistance Confort Santé.

7.1. Présence hospitalisation

Lorsque Vous êtes hospitalisé(e) plus de 48 heures à la suite d'une Maladie ou d'une Blessure, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour depuis la France par train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne de votre choix afin qu'elle se rende à votre chevet.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de cette personne (chambre et petit-déjeuner) pendant 6 nuits maximum, jusqu'à un maximum de 50 € TTC par nuit.

7.2. Garde de vos enfants de moins de 15 ans à votre Domicile

Si Vous êtes dans l'incapacité de garder vos enfants à la suite du décès d'un Bénéficiaire, d'une Hospitalisation de plus de 2 jours ou d'une Immobilisation au Domicile de plus de 5 jours, Nous organisons et prenons en charge pour venir garder vos enfants de moins de 15 ans à votre Domicile la présence d'une personne qualifiée pendant 36 heures maximum.

La personne que Nous enverrons au Domicile de l'enfant Bénéficiaire prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent. Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures, hors jours fériés, à raison de 4 heures par jour minimum et de 12 heures maximum.

Conditions d'application de cette garantie et Permanence des heures de service :

Le service "Garde d'Enfants" fonctionne du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 19 h 00 hors jours fériés. Toutefois, Vous pouvez Nous joindre 24 h/24, 7 j/ 7, afin de formuler votre demande.

Délais de mise en place :

Dès réception de votre appel, Nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre Domicile le plus rapidement possible. Toutefois, Nous nous réservons un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant.

Exécution du service :

Aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée.

Conditions médicales et administratives :

Dans tous les cas, Nous nous réservons le droit d'effectuer le contact médical préalable au missionnement de l'intervenant et de Vous réclamer le certificat médical (ou une photocopie).

La garantie "Garde d'Enfants" ne s'applique pas dans les cas suivants :

- maladies chroniques, maladies relevant de l'hospitalisation à domicile, les suites d'hospitalisations prévisibles.
- dans le temps : entre 19 h 00 et 8 h 00, ni les dimanches et jours fériés, ni pendant les repos hebdomadaires et congés légaux des parents bénéficiaires.

Remarque : le service "Garde d'Enfants" n'est pas conçu pour vos convenances personnelles.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :

- **Garde de vos enfants de moins de 15 ans par un proche à votre Domicile,**
- **Transfert des enfants de moins de 15 ans chez un proche**

7.3. Garde de vos enfants de moins de 15 ans par un proche à votre Domicile

En cas d'Hospitalisation, d'Immobilisation au Domicile, de décès du Bénéficiaire, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une

personne désignée par vos soins depuis son domicile en France, afin qu'elle se rende auprès de Vous et garde vos enfants de moins 15 ans à votre Domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :

- **Garde de vos enfants de moins de 15 ans à votre Domicile,**
- **Transfert des enfants de moins de 15 ans chez un proche.**

7.4. Transfert des enfants de moins de 15 ans chez un proche

En cas d'Hospitalisation, d'Immobilisation au Domicile, de décès du Bénéficiaire, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe d'une personne désignée par vos soins depuis son domicile en France, ou d'une de nos hôtes, pour venir chercher vos enfants de moins de 15 ans à votre Domicile afin de les conduire chez un proche résidant en France.

Nous prenons en charge le coût du voyage aller/retour des enfants ainsi que celui de l'accompagnant.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :

- **Garde de vos enfants de moins de 15 ans à votre Domicile,**
- **Garde de vos enfants de moins de 15 ans par un proche à votre Domicile.**

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

En cas d'Hospitalisation d'une durée de plus de 2 jours, si Vous n'êtes plus en mesure de Vous occuper de vos animaux de compagnie (chien ou chat exclusivement), Nous organisons leur transport jusqu'à un établissement de garde approprié proche de votre Domicile ou jusqu'à la destination de votre choix située en France et à moins de 50 km de votre lieu d'Hospitalisation.

Nous prenons en charge le transport de vos animaux de compagnie ainsi que leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde jusqu'à concurrence de 229 € TTC 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, passeport de l'animal, caution éventuelle, etc.).

7.6. Aide-ménagère au Domicile

En cas d'Hospitalisation de plus de 48 heures ou d'Immobilisation au Domicile de plus de 5 jours consécutifs, Nous organisons la mise à disposition d'une aide-ménagère pour effectuer les travaux ménagers à votre Domicile.

Nous prenons en charge le coût de l'aide-ménagère jusqu'à concurrence de 20 heures de travail, réparties :

- ◆ soit pendant votre Immobilisation ou durant le mois qui suit la date de début de celle-ci (minimum de 2 heures à la fois) ;
- ◆ soit dans les 30 jours suivant le début de l'Hospitalisation.

A défaut de la présentation des justificatifs (bulletin d'hospitalisation) Nous nous réservons le droit de Vous refacturer l'intégralité de la prestation.

7.7. Recherche des coordonnées d'un médecin

En cas d'Immobilisation au Domicile et hors cas d'urgence, si Vous avez besoin d'une consultation médicale et que votre médecin traitant n'est pas disponible ; Nous Vous proposons les coordonnées de plusieurs praticiens proches de votre Domicile. Le choix du praticien et la décision finale Vous appartiennent.

Les frais de consultations et de déplacements sont à votre charge.

En cas d'urgence médicale, Vous devez impérativement appeler les secours locaux d'urgence.

7.8. Recherche des coordonnées d'un(e) infirmier/ière

En cas d'Immobilisation au Domicile et hors cas d'urgence, si des soins médicaux Vous ont été prescrits par un médecin, sur simple appel téléphonique, Nous recherchons et Vous communiquons les coordonnées d'un (d'une) ou de plusieurs infirmier/ière (s) proche de votre Domicile, afin qu'il/elle se rende auprès de Vous.

Le choix du praticien Vous appartient, et ses honoraires ainsi que ses frais de déplacement sont à votre charge.

7.9. Mise à disposition d'un véhicule médical

En cas d'immobilisation à votre Domicile, d'Hospitalisation, et hors cas d'urgence, Nous recherchons une ambulance ou un véhicule sanitaire léger pour Vous conduire au centre de soins ou d'examen de votre choix. Les frais afférents à ce transport jusqu'au centre de soins ou d'examen restent à votre charge.

En cas d'urgence, Vous devez appeler les services de secours compétents (Samu, pompiers,...) auxquels Nous ne pouvons pas nous substituer.

7.10. Livraison de médicaments au Domicile

En cas d'immobilisation à votre Domicile, lorsqu'un médecin vient de Vous prescrire en urgence, par ordonnance, des médicaments, si personne de votre entourage ne peut se déplacer et si les médicaments sont immédiatement nécessaires, Nous allons les chercher 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.

7.11. Informations médicales

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

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

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

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

Nous apportons aux questions que Vous 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.

7.12. Transmission de messages urgents

Si Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve en France, Nous transmettons, à l'heure et au jour que Vous avez choisis, le message que Vous Nous aurez préalablement communiqué par téléphone.

NOTA :

Ce service ne permet pas l'usage du PCV. Le contenu de vos messages, ne saurait, par ailleurs, en aucun cas engager notre responsabilité, et reste soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

8. Exclusions

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

8.1. Exclusions communes à toutes les prestations

Sont exclues les demandes consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme,
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,

- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
 - à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
 - à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
 - à un incident survenu au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque Vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si Vous utilisez votre propre véhicule.
 - à un sinistre survenu dans l'un des pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'Etranger.
- Sont également exclus :
- les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence ou des transports primaires tels que le SAMU, les pompiers, et les frais s'y rapportant,
 - les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par la présente convention d'assistance,
 - les frais non justifiés par des documents originaux,
 - les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
 - les frais de carburant et de péage,
 - les frais de douane,
 - les frais de restauration.

8.2. Exclusions spécifiques à l'assistance aux Personnes

- Outre les Exclusions communes à toutes les prestations figurant au chapitre 8.1, sont exclus :
- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où Vous séjournez et/ou nationale de votre pays de domicile,
 - les Maladies et/ou Blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
 - les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
 - l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre « Transport / Rapatriement » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne Vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour,
 - les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée et ses conséquences ou à l'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences,
 - les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences,
 - les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
 - les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant
 - les cures thermales et les frais en découlant,
 - les frais médicaux engagés dans votre pays de Domicile,
 - les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
 - les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
 - les vaccins et frais de vaccination,
 - les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant, et leurs conséquences,
 - les interventions à caractère esthétique, les frais en découlant ainsi que leurs conséquences,
 - les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,

- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, ostéopathies, les frais en découlant, et leurs conséquences,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, et les frais y afférents,
- les recherches et secours de personne 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 secours hors-piste de ski,

8.3. Exclusions spécifiques à l'assistance aux Véhicules

- Outre les Exclusions communes à toutes les prestations figurant au chapitre 8.1, sont exclus :
- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
 - les immobilisations du Véhicule consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien, ainsi que leurs conséquences
 - les pannes répétitives causées par l'absence de réparation ou de remplacement d'une pièce du Véhicule après notre première intervention,
 - les réparations du Véhicule et les frais y afférents,
 - les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier,
 - le coût des pièces détachées,
 - les frais de gardiennage et de parking du Véhicule,
 - les frais d'hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'immobilisation du Véhicule,
 - les frais d'abandon en cas de mise à disposition d'un véhicule location dans le cadre de la prestation Véhicule de remplacement,
 - les campagnes de rappel du constructeur du Véhicule et les frais en découlant,
 - les opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure et les immobilisations consécutives à des interventions prévues dans le programme de maintenance du Véhicule et leurs conséquences,
 - les déclenchements intempestifs d'alarme,
 - les chargements du Véhicule et des attelages.

9. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés

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

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

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

- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention),

10. Circonstances exceptionnelles

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

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

11. Cadre du contrat d'assistance

11.1. Prise d'effet et durée du contrat d'assistance

Le contrat d'assistance « AYDOO » est conclu à la date portée sur le certificat d'adhésion pour une durée d'un (1) an, renouvelable par tacite reconduction et prend effet à l'expiration du délai de renonciation énoncé à l'article « Renonciation en cas de vente à distance »,

Les prestations d'assistance s'appliquent à compter de la date de prise d'effet du contrat AYDOO pendant sa période de validité. Elles cessent de ce fait si le contrat est résilié.

11.2. Renonciation en cas de vente à distance

En cas de fourniture d'opérations d'assurance à distance et conformément aux articles L112-2-1 et suivants du Code des assurances, « *Toute personne physique ayant conclu à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle un contrat à distance dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour renoncer, sans avoir à justifier ni de motif ni à supporter de pénalités.* »

Ce délai commence à courir :

- soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu ;
- soit à compter du jour où l'Adhérent reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article L121-20-11 du Code de la consommation, si cette dernière date est postérieure à la conclusion du contrat.

Si l'Adhérent souhaite mettre en œuvre son droit de renonciation, il peut utiliser à cet effet le modèle de lettre ci-après, à adresser, par courrier recommandé, à :HFCA, 159, rue de la pompe 75116 Paris

« *Madame, Monsieur, Conformément aux dispositions de l'article L 112-2-1 du Code des assurances, j'entends par la présente renoncer au contrat « Aydoo Assistance » que j'ai souscrit en date du/...../..... Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma respectueuse considération.*
Signature »

Toutefois, dès lors que l'Adhérent sollicite la mise en jeu d'une garantie, il ne peut plus exercer ce droit de renonciation.

11.3. Cotisation - Paiement

11.3.1. Montant

Le montant de la cotisation figure dans le bulletin d'adhésion du contrat d'assistance « AYDOO ».

11.3.2. Modalités de paiement

Les primes sont payables d'avance selon les modalités précisées dans le bulletin d'adhésion du contrat d'assistance « AYDOO ».

11.3.3. 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 adressée au dernier domicile connu de l'Adhérent, suspendre les prestations d'assistance, 30 jours après l'envoi de cette lettre. Nous pourrions résilier le contrat d'assistance de l'Adhérent, cette résiliation prenant, dans ce cas, effet 10 jours suivant l'expiration du délai de 30 jours susvisé. La notification de cette résiliation pourra être faite à l'Adhérent 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.

11.4. Résiliation/Cessation du contrat

11.4.1. Les causes de résiliation

Le contrat d'assistance peut être résilié dans les cas suivants :

- **par l'Adhérent ou par Nous :**
 - chaque année à la date d'échéance du contrat moyennant un préavis de deux mois avant cette date ;
- **par Nous :**
 - dans le cas où l'Adhérent ne paie pas la cotisation, dans les conditions prévues à l'article 11.3.3 - « Non-paiement – Résiliation » de la présente convention d'assistance ;
 - dans le cas où des omissions ou des inexactitudes apparaissent dans les déclarations de l'Adhérent lors de l'adhésion ou en cours de contrat conformément à l'article L113-9 du Code des assurances ;
 - après sinistre, dans les conditions de l'article R113-10 du Code des assurances, dans ce cadre, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la notification à l'Adhérent.
- **de plein droit :**
 - en cas de retrait de notre agrément administratif (Article L326-12 du Code des assurances) ;
 - en cas de cessation, pour quelque cause que ce soit, du contrat collectif souscrit par HFCA auprès d'EUROP ASSISTANCE, et ce, à la date d'échéance annuelle notifiée à l'Adhérent par HFCA.

11.4.2. Les modalités de résiliation

Pour l'Adhérent, par lettre recommandée, à l'adresse figurant dans le bulletin d'adhésion.

Pour Nous, par lettre recommandée, au dernier domicile connu de l'Adhérent.

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.

11.5. Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre de ses prestations d'assistance, AYDOO ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions que Vous pouvez avoir contre les tiers responsables du

sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagés en exécution du présent contrat.

11.6. Prescription

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

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

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances :

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

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

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances :

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

11.7. 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 L113-8 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 L113-9 du Code des assurances).

11.8. Déchéance pour déclaration frauduleuse

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

11.9. Cumul des garanties

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, Vous devez Nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

11.10. Réclamations – Litiges

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

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

11.11. Autorité de contrôle

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

11.12. Informatique et Libertés

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

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

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

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

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

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

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