



**CONVENTION D'ASSISTANCE  
SOLLY AZAR AUTO/MOTO VR  
Réf. CLAUSE R12 B**



## SOMMAIRE

|                                                                                     |   |                                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Préambule .....                                                                     | 3 | 5. Prestations d'assistance aux Personnes .....                             | 6  |
| <b>1. Généralités</b> .....                                                         | 3 | 5.1. Quelques conseils pour votre déplacement.....                          | 6  |
| 1.1. Objet .....                                                                    | 3 | 5.2. Transport / Rapatriement.....                                          | 7  |
| 1.2. Définitions .....                                                              | 3 | 5.3. Retour d'un/des accompagnant(s) Bénéficiaire(s).....                   | 7  |
| 1.2.1. SOLLY AZAR ASSISTANCE .....                                                  | 3 | 5.4. Avance sur frais d'hospitalisation (Etranger) .....                    | 7  |
| 1.2.2. Bénéficiaire .....                                                           | 3 | 5.5. Remboursement complémentaire des frais médicaux (Etranger) .....       | 8  |
| 1.2.3. Membre de la famille.....                                                    | 3 | 5.6. Présence hospitalisation.....                                          | 8  |
| 1.2.4. Véhicule .....                                                               | 3 | 5.7. Frais de secours sur piste.....                                        | 8  |
| 1.2.5. Domicile .....                                                               | 3 | 5.8. Accompagnement des enfants ou des petits enfants .....                 | 8  |
| 1.2.6. France.....                                                                  | 3 | 5.9. Retour anticipé suite à décès .....                                    | 8  |
| 1.2.7. Etranger .....                                                               | 3 | 5.10. Transport de corps en cas de décès d'un Bénéficiaire.....             | 8  |
| 1.2.8. Franchise .....                                                              | 3 | 5.11. Avance des honoraires d'avocat .....                                  | 9  |
| 1.2.9. Blessure .....                                                               | 3 | 5.12. Chauffeur de remplacement .....                                       | 9  |
| 1.2.10. Maladie .....                                                               | 3 | 5.13. Avance Caution Pénale .....                                           | 9  |
| 1.2.11. Accident du Véhicule.....                                                   | 3 | <b>6. Dispositions générales</b> .....                                      | 10 |
| 1.2.12. Panne.....                                                                  | 3 | 6.1. Ce que nous excluons .....                                             | 10 |
| 1.2.13. Crevaisson.....                                                             | 3 | 6.1.1. Exclusions générales.....                                            | 10 |
| 1.2.14. Vol du Véhicule .....                                                       | 3 | 6.1.2. Exclusions relatives à l'assistance aux Personnes....                | 11 |
| <b>2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance</b> ..... | 4 | 6.1.3. Exclusions relatives à l'assistance aux Véhicules .....              | 11 |
| 2.1. Validité et durée du contrat .....                                             | 4 | 6.2. Limitation en cas de force majeure ou autres événements assimilés..... | 11 |
| 2.2. Conditions d'application.....                                                  | 4 | 6.3. Circonstances exceptionnelles .....                                    | 11 |
| 2.3. Titres de transport.....                                                       | 4 | 6.4. Subrogation .....                                                      | 11 |
| 2.4. Nature des déplacements couverts .....                                         | 4 | 6.5. Prescription.....                                                      | 11 |
| 2.5. Etendue territoriale .....                                                     | 4 | 6.6. Réclamations – Litiges.....                                            | 11 |
| 2.5.1. Assistance aux Véhicules Motorisés.....                                      | 4 | 6.7. Autorité de contrôle.....                                              | 11 |
| 2.5.2. Assistance aux Personnes.....                                                | 4 | 6.8. Informatique et Libertés .....                                         | 11 |
| 2.5.3. Exclusions.....                                                              | 4 |                                                                             |    |
| <b>3. Modalités d'intervention</b> .....                                            | 4 |                                                                             |    |
| <b>4. Prestations d'assistance aux Véhicules</b> .....                              | 5 |                                                                             |    |
| 4.1. Dépannage / Remorquage .....                                                   | 5 |                                                                             |    |
| 4.2. Attente réparation .....                                                       | 5 |                                                                             |    |
| 4.3. Poursuite de voyage ou retour au domicile .....                                | 5 |                                                                             |    |
| 4.4. Véhicule de Remplacement (France uniquement) .....                             | 5 |                                                                             |    |
| 4.5. Récupération de Véhicule.....                                                  | 6 |                                                                             |    |
| 4.6. Rapatriement du Véhicule (depuis l'Etranger uniquement) ..                     | 6 |                                                                             |    |
| 4.7. Frais de gardiennage (à l'Etranger uniquement) .....                           | 6 |                                                                             |    |
| 4.8. Frais d'abandon du Véhicule (à l'Etranger uniquement).....                     | 6 |                                                                             |    |
| 4.9. Achat et envoi de pièces détachées .....                                       | 6 |                                                                             |    |

## Préambule

La présente convention d'assistance constitue les Dispositions Générales du contrat d'assistance SOLLY AZAR AUTO/MOTO VR.

Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances aux Bénéficiaires du contrat SOLLY AZAR AUTO/MOTO VR souscrit auprès de SOLLY AZAR, entré en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> mai 2011.

## 1. Généralités

### 1.1. Objet

La présente convention d'assistance SOLLY AZAR AUTO/MOTO VR a pour objet de préciser les obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

### 1.2. Définitions

#### 1.2.1. SOLLY AZAR ASSISTANCE

Par SOLLY AZAR ASSISTANCE, il faut entendre EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 23 601 857 euros, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

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

#### 1.2.2. Bénéficiaire

Est considérée comme bénéficiaire toute personne physique, ayant son Domicile en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, souscriptrice d'un contrat d'assurance auprès de SOLLY AZAR, ainsi que les personnes suivantes :

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

Dans tous les cas :

Les personnes non Bénéficiaires ayant leur domicile légal en France Métropolitaine ou en Principauté de Monaco, et transportées à titre gratuit dans un Véhicule Bénéficiaire, bénéficient des prestations décrites dans la convention d'assistance en cas d'Accident de la route survenu à bord de ce Véhicule.

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

#### 1.2.3. Membre de la famille

Par membre de famille, on entend : les enfants, la sœur, le frère, la mère, le père, la grand-mère, le grand-père, le conjoint, le concubin, appartenant à la famille d'un bénéficiaire.

#### 1.2.4. Véhicule

Par «Véhicule», il faut entendre tout véhicule à moteur (Auto), de tourisme ou utilitaire, (Auto et Moto de 2, 3 ou 4 roues de plus de 50 cm<sup>3</sup> dont la conduite est soumise à la détention du permis de conduire), de moins de 3,5 tonnes, immatriculé en France métropolitaine et dont l'immatriculation a été mentionnée aux Dispositions Particulières du contrat SOLLY AZAR AUTO/MOTO VR.

*En cas de panne, les prestations d'assistance de la présente convention ne sont accessibles qu'aux véhicules âgés de moins de 15 ans au jour de la demande d'intervention.*

*En cas de panne pour les véhicules âgés de 15 ans ou plus, SOLLY AZAR ASSISTANCE communiquera au Bénéficiaire le numéro de téléphone du dépanneur/remorquage le plus proche du lieu de la panne.*

#### 1.2.5. Domicile

Par Domicile, il faut entendre le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

#### 1.2.6. France

Par France, il faut entendre la France métropolitaine et Principauté de Monaco.

#### 1.2.7. Etranger

Par « Etranger », on entend les pays listés à l'article 2.5 « Etendue Territoriale » ci-après, à l'exception de la France.

#### 1.2.8. Franchise

Par Franchise, on entend la partie du montant des frais restant à votre charge.

#### 1.2.9. Blessure

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

#### 1.2.10 Maladie

Une altération de la santé dûment constatée par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

#### 1.2.11. Accident du Véhicule

Par Accident du Véhicule, il faut entendre toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, incendie ou explosion..., ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'Accident et nécessitant 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.

#### 1.2.12 Panne

Par Panne, il faut entendre 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).

#### 1.2.13 Crevaisson

Tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) de un ou plusieurs pneumatiques, qui rend impossible l'utilisation du véhicule dans les conditions normales de sécurité.

#### 1.2.14 Vol du Véhicule

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.

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

### 2.1. Validité et durée du contrat

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du contrat SOLLY AZAR AUTO/MOTO VR. Elles cessent de ce fait si le contrat est résilié.

La couverture ; SOLLY AZAR AUTO/MOTO VR ; prend effet à compter de la date de souscription au contrat pour une durée de 1 an renouvelable par tacite reconduction.

### 2.2. Conditions d'application

SOLLY AZAR ASSISTANCE intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir la prestation demeure incertain au moment du départ (à supprimer si les prestations ne sont pas liées à un déplacement).

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

### 2.3. Titres de transport

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

### 2.4. Nature des déplacements couverts

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

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

### 2.5. Etendue territoriale

#### 2.5.1. Assistance aux Véhicules Motorisés

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, FYROM, 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), San Marin, Suède, Serbie, République Slovaque, Slovénie, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine.

#### 2.5.2. Assistance aux Personnes

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

Pays de la carte verte : Albanie, Allemagne, Principauté d'Andorre, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bulgarie, Bosnie Herzégovine, Chypre, Croatie, Danemark (à l'exclusion du Groenland), Espagne continentale y compris Baléares, Estonie, France métropolitaine, Finlande, Liechtenstein, Grèce, Hongrie, Italie, Israël, République Islamique d'Iran, Irlande, Islande, Grand Duché de Luxembourg, Lituanie, Lettonie, Ile De Malte, Maroc, Moldavie, FYROM, 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), San Marin, Suède, Serbie, République Slovaque, Slovénie, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine.

### 2.5.3. Exclusions

**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 SOLLY AZAR AUTO/MOTO VR.

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone : 01 41 85 88 88
- depuis l'étranger vous devez composer le 00 33 1 41 85 84 88,
- télécopie : 01 41 85 85 71 (00 33 1 41 85 85 71 depuis l'étranger).
- **obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

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.**

---

#### Fausse déclarations :

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion : Toute réticence ou déclaration intentionnelle fautive de votre part entraînent la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues.

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

## 4. Prestations d'assistance aux Véhicules

### 4.1. Dépannage / Remorquage

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

- un Accident,
- une Panne,
- un Vol,
- une Crevaisson,

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 à concurrence de 200 Euros 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 (Loi n° 69-7 du 3 janvier 1969). Dans ce cas, Nous vous remboursons les frais de dépannage ou remorquage sur simple présentation de la facture originale à concurrence du montant indiqué ci-avant.

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

### 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, suite à :

- un Accident,
- une Panne,

Nous participons, sur présentation des factures originales, soit :

- aux frais d'hôtel imprévus (chambre et petit déjeuner) si vous décidez d'attendre la (les) réparation(s) sur place, à concurrence de 50 Euros TTC par passager Bénéficiaire,
- aux frais de taxi, entraînés par votre transport vers l'hôtel ou le lieu de votre choix, à concurrence de 50 Euros TTC maximum par passager Bénéficiaire.

*Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :*

- Récupération de véhicule
- Poursuite de voyage ou retour au domicile

### 4.3. Poursuite de voyage ou retour au domicile

En France, en cas :

- d'Accident,
- de Panne,
- de Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées,

pour des réparations devant durer plus de 2 jours, Nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des autres Bénéficiaires, à votre choix :

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

Nous prenons en charge votre transport :

- soit par train en 1ère classe ou avion en classe économique,

- en véhicule de location de catégorie économique pour 48 heures maximum.

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

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

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

### A l'Etranger, en cas :

- d'Accident,
- de Panne,
- de Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées,

si la durée des réparations prévue par le garagiste excède 5 jours, Nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des autres Bénéficiaires :

- soit jusqu'à votre Domicile par train 1ère classe ou par avion classe économique,
- soit jusqu'à votre lieu de destination de voyage prévu, sur justificatif de réservation d'hôtel ou de location d'hébergement à destination, par train 1ère classe, par avion classe économique.

*Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation :*

- Attente réparation

### 4.4. Véhicule de Remplacement (France uniquement)

En cas :

- d'Accident,
- de Panne,
- de Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées,

si votre Véhicule fait l'objet d'une Immobilisation de plus de 24 heures, Nous organisons la mise à votre disposition dans la limite des disponibilités locales d'un véhicule de remplacement de catégorie au plus équivalente dans la limite du type Grand Confort :

- 3 jours en cas de Panne
- 5 jours en cas d'Accident
- 30 jours 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 excéder en aucun cas le nombre de jours prévu au contrat. 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.

*Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation :*

- *Attente réparation*

#### **4.5. Récupération de Véhicule**

Au terme des réparations suite à :

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

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

*Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :*

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

#### **4.6. Rapatriement du Véhicule (depuis l'Etranger uniquement)**

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

Les frais de transport à notre charge sont limités au montant de la valeur argus de votre Véhicule avant l'évènement.

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

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

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

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

*Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :*

- *Abandon de véhicule*
- *Récupération de véhicule*
- *Attente réparation*

#### **4.7. Frais de gardiennage (à l'Etranger uniquement)**

Votre véhicule va être transporté dans le cadre de la prestation « Rapatriement du Véhicule », nous prenons en charge les frais de gardiennage dans l'attente du rapatriement du Véhicule par nos soins. Ces frais sont pris en charge à partir de la réception des documents nécessaires au transport, tels que prévus à la prestation « Rapatriement du Véhicule » jusqu'à la date d'enlèvement par le transporteur.

#### **4.8. Frais d'abandon du Véhicule (à l'Etranger uniquement)**

A l'Etranger, si la valeur argus avant l'Accident, 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.

#### **4.9. Achat et envoi de pièces détachées**

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

- un Accident,
- une Panne,

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.

### **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, 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 en 1ère classe (couchette ou place assise), avion de ligne en classe économique ou avion sanitaire.

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

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

## **IMPORTANT**

Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en 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 1ère classe ou par avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

*Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation :*

- *Présence hospitalisation.*

## **5.4. Avance sur frais d'hospitalisation (Etranger)**

En cas de Blessure, 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 4000 Euros 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)

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 d'Accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

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

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'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,
- urgence dentaire avec un plafond de 45 Euros TTC.

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

Nous Vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'Etranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à hauteur de 4000 Euros TTC maximum par personne Bénéficiaire et par événement.

Une Franchise de 20 Euros 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.

### 5.6. Présence hospitalisation

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) sur le lieu de votre Maladie ou de votre Accident et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 10 jours (pour un enfant de moins de 16 ans, le délai est ramené à 48 heures), nous organisons et prenons en charge le voyage aller et retour depuis la France par train en 1ère classe ou par avion en classe économique d'une personne de votre choix afin qu'elle se rende à votre chevet.

*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 à concurrence de 300 Euros 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 enfants ou des petits enfants

En cas :

- de Blessure,
- de Maladie,

et lorsque Vous vous trouvez dans l'impossibilité de Vous occuper de vos enfants ou petits enfants de moins de 15 ans voyageant avec Vous, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour en train 1ère classe ou avion classe économique, depuis son domicile en France, d'une personne désignée par vos soins, ou d'une de nos hôtesses, pour venir chercher vos enfants ou petits enfants lorsqu'ils sont à votre charge et les conduire chez un proche en France.

Nous prenons en charge le coût du voyage aller/retour d'un accompagnant.

Le coût des billets de vos enfants ou petits enfants reste à votre charge.

### 5.9. Retour anticipé suite à 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 assurée de votre choix se déplaçant avec Vous,

par train 1ère classe ou d'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 (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. 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 participons également 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 500 Euros TTC.

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.

### 5.11. Avance des honoraires d'avocat

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 780 Euros 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.

#### **5.12. Chauffeur de remplacement**

En cas

- de Blessure,
- de Maladie,
- de Maladie, au cours de votre déplacement, si votre situation médicale ne Vous permet plus de conduire votre Véhicule de tourisme et qu'aucun des passagers ne peut Vous remplacer, Nous mettons à disposition :
- soit un chauffeur pour conduire le Véhicule jusqu'à votre Domicile, par l'itinéraire le plus direct. Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur. Ce dernier intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession. Cette garantie Vous est accordée si votre Véhicule est dûment assuré, en parfait état de marche, conforme aux normes du Code de la Route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, Nous nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur.
- soit un billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique, afin que Vous ou une personne de votre choix puisse ramener le Véhicule.

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

#### **5.13. Avance Caution Pénale**

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 Euros TTC. Vous vous engagez à Nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que la caution pénale vous aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

## 6. Dispositions générales

### 6.1 Ce que nous excluons

#### 6.1.1 Exclusions générales

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes sont consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle,
- 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,
- aux incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- aux sinistres survenus dans les 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 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 restaurant.

#### 6.1.2 Exclusions relatives à l'assistance aux Personnes

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

Outre les Exclusions Générales figurant au chapitre 6.1.1, 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,
- la participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement et de l'usage abusif d'alcool,
- les conséquences d'actes intentionnels de votre part ou les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,
- les états de santé et/ou Maladies et/ou blessures préexistants diagnostiqués et/ou traités ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,

- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'Etranger,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre « Transport / Rapatriement » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse,
- 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 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 éventuelles conséquences,
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, 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 afférant,
- les recherches et secours de personne, 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,

#### 6.1.3. Exclusions relatives à l'assistance aux Véhicules

Les interventions seront effectuées sous réserve des disponibilités locales, notamment en matière d'hébergement ou de location de véhicule.

Les prestations qui n'auront pas été demandées au moment même du besoin ou en accord avec nous, ne donneront pas droit a posteriori à un remboursement ou à une indemnité compensatoire, à l'exception des remorquages sur autoroutes ou voies assimilées. Dans tous les cas, vous devrez fournir, à titre de justificatif, les originaux des factures.

En aucun cas, les frais que vous auriez dû ou aviez prévu d'engager ne seront à notre charge (frais de carburant, péage, restaurant, taxi, hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'immobilisation, coût des pièces détachées, etc.).

Outres les Exclusions Générales figurant au chapitre 6.1.1, sont exclus

- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- les immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien,
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du Véhicule (exemple : batterie défectueuse) après notre première intervention,
- les réparations du Véhicule, et les frais y afférant,
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment),
- les frais de gardiennage et de parking du Véhicule,
- les frais d'abandon en cas de mise à disposition d'un véhicule de location,
- les campagnes de rappel du constructeur,
- les immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement de votre véhicule,
- les opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure et les immobilisations consécutives à des interventions prévues dans le programme de maintenance du Véhicule et leurs conséquences,
- les déclenchements intempestifs d'alarme,
- les chargements du Véhicule et des attelages.

Outre les Exclusions Générales et les Exclusions relative à l'assistance aux Véhicules figurant ci-dessus, sont exclus :

- Toute demande découlant d'une faute inexcusable ou intentionnelle, d'un acte de conduite dangereuse, notamment conduite en état d'ivresse / sous stupéfiants, délit de très grande vitesse. Dans le cas où le caractère intentionnel serait établi qu'en cours ou après notre intervention, le remboursement des frais engagés pourrait vous être demandé.
- Toute demande découlant d'un refus de se soumettre aux vérifications destinées à dépister ou établir une preuve de cet état,
- Toute demande découlant d'un délit de fuite ou refus d'obtempérer.
- Toute demande découlant de la conduite sans titre ou de refus de restituer le permis suite à décision.
- Toutes demandes découlant d'une mise en fourrière liée à un autre motif que le mauvais stationnement.

De manière générale, sont exclus les cyclomoteurs non immatriculés, les 'pocket bike', les karts, les motocyclettes non immatriculées, les véhicules motorisés affectés au transport commercial de personnes, véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), véhicules de location, véhicules de courtoisie, véhicules-écoles.

## 6.2. Limitation en cas de force majeure ou autres événements assimilés

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

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

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

votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e).

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

## 6.3. Circonstances exceptionnelles

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

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

## 6.4. Subrogation

SOLLY AZAR ASSISTANCE est subrogée, à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle, dans les droits et actions des Bénéficiaires contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

## 6.5. Prescription

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

## 6.6. Réclamations – Litiges

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

## 6.7. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel – ACP – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

## 6.8. 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 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 Qualité, 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 la Communauté 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 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.

