

**DISPOSITIONS GENERALES DU CONTRAT SOUSCRIT EN OPTION PAR LES CLIENTS DES GUIDES DU  
S.N.G.M. (SYNDICAT NATIONAL DES GUIDES DE MONTAGNE)  
CONTRAT CLICK & CLIMB N° 58 224 482**

## **GENERALITES ASSISTANCE**

---

### **QUELQUES CONSEILS**

#### **AVANT DE PARTIR A L'ETRANGER**

- 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 d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.
- Si vous vous déplacez dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace économique européen (EEE), vous devez vous renseigner, avant votre départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de Sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, vous devez consulter votre Caisse d'Assurance Maladie pour savoir si vous entrez dans le champ d'application de ladite convention et si vous avez des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire, etc.). Pour obtenir ces documents, vous devez vous adresser avant votre départ à l'institution compétente (en France adressez-vous à votre Caisse d'Assurance Maladie).
- Si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et renseignez-vous sur les conditions de transport de ceux-ci en fonction de vos moyens de transport et de votre destination.
- Dans la mesure où nous ne pouvons nous substituer aux secours d'urgence, nous vous conseillons, particulièrement si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque, ou si vous vous déplacez dans une zone isolée, de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.
- De même, en cas de perte ou de vol de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.

#### **SUR PLACE**

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.

#### **ATTENTION**

Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement les présentes Dispositions Générales.

## **I. GENERALITES**

### **I.1. OBJET DU CONTRAT**

Les présentes Dispositions Générales du contrat d'assistance « CLICK & CLIMB » conclu entre EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, et le souscripteur, ont pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Assurés définis ci-dessous. Ce contrat est régi par le Code des Assurances.

### **I.2. DEFINITIONS**

Au sens du présent contrat, on entend par :

#### **ACCIDENT (DE LA PERSONNE)**

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

\* Vous vivez, nous veillons

#### **ACTIVITES GARANTIES**

Toutes activités pratiquées en compagnie d'un Guide de Montagne inscrit au SNGM, dans le cas de travaux sur corde, le Guide devra pouvoir attester du suivi d'une formation spécifique et adéquate ou d'une expérience professionnelle approfondie dans la formation à cette activité. Y compris notamment le ski de montagne, l'alpinisme estival et hivernal, le canyoning, l'escalade, l'ascension de cascades de glace, les raquettes, le ski hors-piste, la Via-Ferrata, le VTT, la Spéléologie et le Canyoning dans la zone de couverture définie aux Dispositions Particulières du Contrat.

Et ce, avec toutes activités annexes et/ou connexes, se rapportant directement ou indirectement aux activités décrites ci-dessus, telles que par exemple :

#### **ASSURE**

Sont considérés comme Assurés tous les clients des guides adhérents au SNGM, ayant souscrit en option les prestations et garanties du présent Contrat,

Ces personnes ont leur domicile en Europe occidentale.

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

#### **ASSISTEUR**

Les prestations d'assistance et les garanties d'assurance sont garanties et mises en œuvre par EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 35 402 786 €, 451 366 405 RCS Nanterre, dont le siège social se situe 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers.

Dans le présent contrat, la société EUROP ASSISTANCE est désignée sous le terme « nous ».

#### **ATTENTAT**

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

Cet Attentat devra être recensé par le Ministère des Affaires étrangères et européennes français.

#### **CATASTROPHE NATURELLE**

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

#### **DEPLACEMENT COUVERT**

Par déplacement couvert, on entend les déplacements de l'Assuré liés à la pratique d'une Activité garantie et accompagné par un Guide lui-même adhérent au SNGM. Comme préciser ci-après à l'Article **I.3. QUELLE EST LA NATURE DES DEPLACEMENTS COUVERTS ?**

#### **DOMICILE**

Est considéré comme Domicile votre lieu principal et habituel d'habitation figurant comme domicile sur votre avis d'imposition sur le revenu. Il est situé en Europe occidentale.

#### **ETRANGER**

Le terme Etranger signifie le monde entier à l'exception de votre pays de Domicile et des pays exclus.

#### **EUROPE OCCIDENTALE**

Par Europe occidentale, on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie et Iles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède et Suisse.

#### **EVENEMENT**

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

#### **FRANCE**

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

#### **FRANCHISE**

Partie du montant des frais restant à votre charge.

#### **HOSPITALISATION**

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

#### **IMMOBILISATION AU DOMICILE**

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

#### **MALADIE**

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

#### **MEMBRE DE LA FAMILLE**

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

#### **SINISTRE**

On entend par Sinistre tout événement à caractère aléatoire, de nature à engager une des garanties du présent contrat.

#### **SINISTRE AU DOMICILE**

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

#### **SOUSCRIPTEUR**

Le Syndicat National des Guides de Montagne (dénommé SNGM) ayant son domicile au 50 voie Albert Einstein à FRANCIN (73800), qui souscrit le Contrat présent Contrat collectif « CLICK & CLIMB » pour le proposer en option aux clients des Guides adhérents au SNGM.

### **I.3. QUELLE EST LA NATURE DES DEPLACEMENTS COUVERTS ?**

Les prestations d'assistance s'appliquent aux déplacements de l'Assuré liés à la pratique d'une Activité garantie comme préciser ci-avant dans les Définitions du Contrat, le déplacement ne pourra excéder une durée supérieure à 90 jours consécutifs.

### **I.4. QUELLE EST LA COUVERTURE GEOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?**

Les prestations d'assistance s'appliquent dans les pays de la Zone pour laquelle le contrat a été souscrit (Zone 1 ou Zone 2).

La zone 1 est composée de la France, l'Espagne, l'Italie, et la Suisse ;

La zone 2 comprend les pays du monde entier.

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

### **I.5. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?**

#### **I.5.A. VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE**

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

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

Afin de nous permettre d'intervenir : nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

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

Vous devez impérativement :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone : 01 41 85 96 31 (depuis l'étranger le +33 1 41 85 96 31), télécopie : 01 41 85 85 71 (+33 1 41 85 85 71 depuis l'étranger).
- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

#### **I.5.B. QUELLES SONT LES CONDITIONS D'APPLICATION DES PRESTATIONS ?**

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

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

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

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

#### **I.5.C. CUMUL DE GARANTIES**

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

#### **I.5.D. FAUSSES DECLARATIONS**

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

- **toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113-8 du Code des Assurances,**
- **toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités conformément à l'article L 113-9 du Code des Assurances.**

#### **I.5.E. DECHEANCE DE PRESTATION POUR DECLARATION FRAUDULEUSE**

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

#### **I.6. CONDITIONS D'INTERVENTION**

Nous mettons en œuvre tous les moyens possibles et nécessaires afin de vous porter assistance où que vous vous trouviez dans la zone définie aux Dispositions Particulières et conformément aux termes des présentes Dispositions Générales.

Il ne nous sera toutefois possible d'intervenir qu'aux conditions suivantes :

- qu'il ne soit pas porté atteinte à la libre circulation des personnes et des biens, que ce soit par voie terrestre, maritime, ou aérienne, et pour quelque cause que ce soit, notamment, à la suite d'une décision ou recommandation des autorités locales, nationales ou internationales, ou de la survenance d'une Catastrophe naturelle ou d'une situation de guerre,
- qu'à minima l'aéroport international le plus proche du lieu où vous vous trouvez soit ouvert,
- que la sécurité des personnes qui exécuteront les prestations d'assistance soit assurée, étant entendu qu'il n'est pas de notre ressort d'effectuer des opérations à caractère militaire.

#### **I.7. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE DE VOS TITRES DE TRANSPORT ?**

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

#### **I.8. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES AU CONTRAT ?**

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

**Sont exclus :**

- les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires,
- la participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- sauf dérogation contractuelle (prestation « RETOUR IMPOSSIBLE »), un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la loi N 86-600 du 13 juillet 1986 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles (pour les garanties d'assurance),
- les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.

## II. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS ET GARANTIES

**LES PRESTATIONS ET GARANTIES QUI SUIVENT NE SONT ACCORDEES QUE SI ELLES ONT ETE SOUSCRITES ET PRECISEES DANS LES DISPOSITIONS PARTICULIERES DE VOTRE CONTRAT.ASSISTANCE**

### II.A. PRESTATIONS D'ASSISTANCE : CE QUE NOUS GARANTISSONS

#### ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE AU COURS D'UN DEPLACEMENT COUVERT

##### II.A.1. TRANSPORT/RAPATRIEMENT

Si au cours de votre Déplacement couvert, vous êtes malade ou blessé(e), nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui vous a reçu à la suite de la Maladie ou de l'Accident.

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

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

par véhicule sanitaire léger, par ambulance, par train (place assise en 1<sup>re</sup> classe, couchette 1<sup>re</sup> classe ou wagon-lit), par avion de ligne ou par avion sanitaire.

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 tout conflit d'autorités médicales.

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

##### II.A.2. RETOUR D'UN OU DE DEUX ACCOMPAGNANTS ASSURES

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport d'une ou deux personnes assurées 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 ces personnes assurées, par train 1<sup>re</sup> classe ou par avion classe économique, ainsi que les frais de taxi, au départ, pour qu'elles puissent se rendre de leur lieu de voyage à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

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

##### II.A.3. PRÉSENCE HOSPITALISATION

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) sur le lieu de votre Maladie ou de votre Accident et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 5 jours, nous organisons et

preons en charge le voyage aller-retour depuis votre pays de Domicile, par train 1<sup>er</sup> classe ou par 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 la personne (chambre et petit-déjeuner), **à concurrence de 125 euros par nuit, et pour une durée maximale de 7 nuits.**

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « RETOUR D'UN OU DE DEUX ACCOMPAGNANTS ASSURES ».**

#### **II.A.4. ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS**

Lorsque, malade ou blessé(e) vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants assurés de moins de 18 ans voyageant avec vous, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour par train 1<sup>er</sup> classe ou avion classe économique depuis votre pays de Domicile, d'une personne de votre choix afin de ramener vos enfants dans votre pays de Domicile.

Les billets de vos enfants restent à votre charge.

#### **II.A.5. REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX**

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

Pour l'application de cette prestation, il est rappelé que le terme « France » signifie la France métropolitaine, la Principauté de Monaco et les DROM. Les Assurés domiciliés dans un DROM ne seront donc pas considérés comme voyageant à l'Etranger lorsqu'ils se déplacent en France métropolitaine ou Principauté de Monaco et inversement.

Avant de partir en voyage à l'Etranger, nous vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce voyage, ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'assurance maladie). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de Maladie ou d'Accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

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

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'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(e) intransportable, par décision de nos médecins, prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place,
- urgence dentaire **dans la limite de 300 euros.**

##### **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 concurrence de 3 000 euros.**

**Une Franchise de 30 euros** est appliquée dans tous les cas par Assuré et pour la durée du contrat.

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

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

A défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

Dans l'hypothèse où la Sécurité sociale et/ou les organismes auxquels vous cotisez ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, nous vous rembourserons **à concurrence de 3 000 euros pour les frais à l'étranger ou en France**, pour la durée du contrat, sous réserve que vous nous communiquiez préalablement les factures originales de frais médicaux et l'attestation de non prise en charge émanant de la Sécurité sociale, la mutuelle et tout autre organisme de prévoyance.

#### **II.A.6. AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (ETRANGER UNIQUEMENT)**



Pour l'application de cette prestation, il est rappelé que le terme « France » signifie la France métropolitaine, la Principauté de Monaco et les DROM. Les Assurés domiciliés dans un DROM ne seront donc pas considérés comme voyageant à l'Etranger lorsqu'ils se déplacent en France métropolitaine ou Principauté de Monaco et inversement.

Vous êtes malade ou blessé(e) pendant votre voyage à l'Etranger, tant que vous vous trouvez hospitalisé(e) nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation **à concurrence de 3 000 euros**.

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

- pour des soins prescrits en accord avec nos médecins,
  - tant que ces derniers vous jugent intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.
- Aucune avance n'est accordée à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer le transport, même si vous décidez de rester sur place.

Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture. En cas de non-paiement de votre part à cette date, le Souscripteur s'engage à nous rembourser cette avance dans le délai maximum de 30 jours à compter de notre demande, charge pour ce dernier d'en récupérer le montant, s'il le souhaite, auprès de vous.

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

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

## II.A.7. SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

En cas d'accident, d'agression ou de tentative d'agression, de décès d'un Membre de votre famille, d'Attentat ou de Catastrophe naturelle entraînant un traumatisme psychologique, nous mettons à votre disposition, 24h sur 24, 7 jours sur 7, un service « Ecoute et Accueil Psychologique » vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens. Les entretiens téléphoniques menés par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, vous permettront 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 trois entretiens téléphoniques**.

Par ailleurs en cas de décès du Bénéficiaire, nous remboursons le montant des consultations pour le conjoint et les enfants et éventuels accompagnants lors du déplacement couvert auprès d'un psychologue, **à concurrence de 1 500 euros par sinistre**.

En cas de dommages corporels consécutifs à une agression, nous vous remboursons le montant des consultations auprès d'un psychologue, **à concurrence de 1 500 euros par sinistre**.

## ASSISTANCE EN CAS DE DECES

### II.A.8. TRANSPORT DE CORPS ET FRAIS DE CERCUEIL EN CAS DE DECES D'UN ASSURE

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

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

De plus, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix, **à concurrence de 3 000 euros**, et sur présentation de la facture originale.

Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

### II.A.9. RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE EN CAS DE DECES D'UN ASSURE

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ et à l'arrivée, des Membres de la famille assurés (limite de 3 personnes) dans la qui voyageaient avec le défunt afin qu'ils puissent assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour leur retour dans le pays de Domicile ne peuvent être utilisés.

### II.A.10. RECONNAISSANCE DE CORPS ET FORMALITES DECES

Si l'Assuré décède alors qu'il se trouvait seul sur son lieu de Déplacement couvert, et si la présence d'un Membre de sa famille ou d'un proche est nécessaire pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération sur le lieu du Déplacement couvert, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller-retour en train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique de cette personne depuis le pays de Domicile de l'Assuré défunt jusqu'au lieu du décès.

## ASSISTANCE VOYAGE

### II.A.11. ENVOI DE MÉDICAMENTS A L'ETRANGER

Vous êtes en Déplacement couvert 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 des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas, organisons une visite médicale avec un médecin local qui pourra vous les prescrire. Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge.

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

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

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons. Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols des médicaments et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant. Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France. Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

### II.A.12. ASSISTANCE EN CAS DE VOL, PERTE OU DESTRUCTION DE VOS DOCUMENTS D'IDENTITE OU DE VOS MOYENS DE PAIEMENT

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

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

En cas de perte ou de vol de vos moyens de paiements, carte(s) de crédit, chéquier(s) et sous réserve d'une attestation de perte ou de vol délivrée par les autorités locales, nous vous faisons parvenir, une avance de fonds à **concurrence de 2 500 euros** 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.

### II.A.13. FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS EN MER ET EN MONTAGNE

Lors d'un Déplacement couvert, nous prenons en charge les frais de recherche et de secours en mer et en montagne à **concurrence de 30 000 euros**.

Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

La prestation ne comprend pas l'organisation ni la réalisation des recherches et des secours.

### II.A.14. ASSISTANCE EN CAS DE MODIFICATION DU VOYAGE

Lors d'un Déplacement couvert à l'Etranger, vous devez modifier votre voyage. Nous pouvons, à votre demande et selon vos instructions, nous occuper des changements de vos réservations d'avion(s) et d'hôtel(s). Les frais inhérents à ces modifications restent à votre charge.

## CE QUE NOUS EXCLUONS

\* Vous vivez, nous veillons



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

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « Quelles sont les exclusions générales applicables au contrat ? », sont exclus :

- les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants diffusés de façon intentionnelle ou accidentelle, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
- les conséquences d'actes intentionnels de votre part ou les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,
- les états de santé et/ou maladies et/ou blessures préexistants diagnostiqués et/ou traités ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les frais engagés sans notre accord ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée du voyage 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 voyage,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, ses conséquences et les frais en découlant,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les cures thermales, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays de Domicile,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle, leurs conséquences et les frais s'y rapportant,
- les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences et les frais en découlant,
- les séjours dans une maison de repos, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais de recherche et de secours dans le désert,
- l'organisation des recherches et secours des personnes, notamment en montagne, en mer ou dans le désert,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de voyage,
- les frais de restaurant,
- les frais de douane.

## II.B. GARANTIES D'ASSURANCE : CE QUE NOUS GARANTISSONS

### II.B.1. INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE

#### CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons le paiement des indemnités prévues **au Tableau des Montants de Garanties** en cas d'Accident corporel pouvant vous atteindre pendant la durée de votre Mission, pendant la période de validité du contrat.

Définition de l'accident corporel :

Atteinte corporelle, provenant de l'action soudaine et violente d'une cause extérieure, indépendante de votre volonté.

#### POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

- décès : le capital indiqué **au Tableau des Montants de Garanties** est payable à vos ayants droit,
- invalidité permanente totale : vous recevrez un capital dont le montant est indiqué **au Tableau des Montants de Garanties**,
- invalidité permanente partielle : vous recevrez un capital dont le montant sera calculé en appliquant à la somme indiquée **au Tableau des Montants de Garanties** en cas d'invalidité permanente totale, votre taux d'incapacité permanente partielle, déterminé en fonction du Guide du Barème Européen d'Evaluation des Atteintes à l'Intégrité Physique et Psychique sans que l'activité professionnelle de la victime ne puisse être prise en compte.

Le montant de l'indemnité ne peut être fixé qu'après consolidation, c'est-à-dire après la date à partir de laquelle les suites de l'Accident sont stabilisées.

Nous intervenons sous réserve des contraintes réglementaires locales. A ce titre, vous êtes informé que le versement de l'indemnité à vous-même ou à vos ayants droit s'effectue dans le respect des dispositions fiscales et légales.

Majorations de capital :

Dans certains cas le capital indiqué **au Tableau des Montants de Garanties** peut être majoré :

- **en cas de décès, le capital est majoré forfaitairement de 5 000 euros par enfant de moins de 25 ans** fiscalement à votre charge avec un maximum indiqué **au Tableau des Montants de Garanties**,
- **en cas de décès ou d'invalidité permanente totale ou partielle, le capital est majoré de 50 %** si le décès ou l'invalidité est consécutif à un attentat, un acte de terrorisme ou un mouvement populaire, sauf si vous avez pris une part active dans l'événement en cause,
- **en cas de décès ou d'invalidité permanente totale ou partielle, le capital est majoré de 50 %** si le décès ou l'invalidité est consécutif à accident aérien.

Ces deux dernières majorations ne sont pas cumulables entre elles.

Non cumul des indemnités :

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

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

Lorsque le cumul des indemnités dues excède les limites mentionnées au Tableau des Montants de Garanties, l'engagement de l'assureur est limité à cette somme et les indemnités versées aux victimes d'un même Evènement seront réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes au prorata de la prestation qui leur serait due en l'absence de limitation de garanties.

#### CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales figurant au paragraphe « **QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES AU CONTRAT ?** », sont exclus :

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

\* Vous vivez, nous veillons

- les accidents occasionnés par la pratique ou l'enseignement par l'Assuré d'un sport à titre professionnel,
- les accidents causés par une société de transport non agréée pour le transport public de personnes.

### **COMMENT L'INDEMNITE EST-ELLE CALCULEE ?**

Pour les cas d'invalidité non prévus au Barème Européen d'Evaluation des Atteintes à l'Intégrité Physique et Psychique, les taux sont fixés par comparaison de leur gravité avec des cas énumérés dans le barème sans que l'activité professionnelle de la victime ne puisse être prise en compte pour déterminer la gravité de l'infirmité.

Les lésions aux membres ou organes déjà invalides avant l'Accident ne sont indemnisés que par différence entre l'état avant et après Accident.

L'évaluation des lésions d'un membre ou d'un organe ne peut être influencée par l'état d'invalidité préexistant d'un autre membre ou organe.

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

Si l'Accident entraîne plusieurs lésions, les taux d'invalidité se cumulent sans pouvoir excéder 100%.

L'application du Barème Européen d'Evaluation des Atteintes à l'Intégrité Physique et Psychique suppose dans tous les cas que les conséquences de l'Accident ne soient pas aggravées par l'action d'une maladie ou d'une infirmité antérieure et que la victime ait suivi un traitement médical adapté.

### **QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?**

En cas de sinistre, vous ou vos ayants droit devrez accompagner votre déclaration des justificatifs suivants :

- pour un décès, un certificat de décès précisant la nature de ce dernier, les documents légaux établissant la qualité du ou des bénéficiaires et les coordonnées du notaire en charge de la succession,
- les justificatifs d'enfants à charge (copie d'extrait d'acte de naissance et de la déclaration fiscale attestant que les enfants sont bien à charge),
- pour l'incapacité permanente et le préjudice esthétique, un certificat médical de consolidation,
- les déclarations écrites éventuelles des témoins établissant la matérialité, les circonstances de l'Accident et le cas échéant, la copie des rapports de police ou de gendarmerie dépêchée sur place lors de l'Accident.

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

Nous nous réservons la possibilité de vous soumettre à une procédure d'expertise. Lors de l'expertise médicale, vous pouvez vous faire assister à vos frais par un médecin de votre choix.

En cas de litige, les parties peuvent décider de confier l'expertise à un médecin agissant en qualité de tiers expert.

En cas de désaccord, les parties peuvent convenir de faire désigner un médecin expert par le Président du Tribunal de Grande Instance de votre lieu de Domicile.

## **III. CADRE DU CONTRAT**

Le présent contrat est soumis à la loi française.

### **III.1. PRISE D'EFFET ET DUREE**

La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de voyage indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage à partir du moment où l'Assuré est sous la responsabilité du guide qui l'accompagne et l'encadre. la durée maximale ne pourra excéder 90 jours consécutifs.

### **III.2. RENONCIATION EN CAS DE MULTIASSURANCE**

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

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

\* Vous vivez, nous veillons

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

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

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

### III.3.. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES AU CONTRAT ?

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

Sont exclus :

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

### III.4. SUBROGATION

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

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

### III.5. QUELS SONT LES DELAIS DE PRESCRIPTION ?

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 fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance.

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

Article L 114-2 du Code des Assurances :

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

Article L 114-3 du Code des Assurances :

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

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

### III.6. RECLAMATIONS - LITIGES

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

Europ Assistance  
Service Remontées Clients  
1 promenade de la Bonnette  
92633 Gennevilliers Cedex.

Si le délai de traitement doit excéder les 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.

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

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

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09  
<http://www.mediation-assurance.org/>

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

### III.7. AUTORITE DE CONTROLE

L'Autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – A.C.P.R. – 61, rue Taitbout – 75436 Paris cedex 09.

### III.8. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex (ci-après dénommée « l'Assureur »), agissant en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel de l'Assuré ayant pour finalités de :

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

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

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

A cet effet, l'Assuré est informé que ses données personnelles sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées. Les données personnelles de l'Assuré sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

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

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

Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance et d'assurance. Les catégories de données suivantes sont concernées :

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

L'Assuré, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition pour motif légitime. L'Assuré a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem. En ce qui concerne les directives générales, elles devront être adressées à un tiers qui sera désigné par Décret. L'exercice des droits de l'Assuré s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

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

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

Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

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

SOCIETE OPPOSETEL - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10 000 TROYES  
[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

### III.9. DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

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

- par courrier postal: SOCIETE OPPOSETEL - Service Bloctel, 6, rue Nicolas Siret - 10 000 TROYES
- par internet : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)



#### IV. TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

| PRESTATIONS D'ASSISTANCE   | Montants TTC**/personne   |
|--|---|
| <p><input checked="" type="checkbox"/> <b>ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contact médical</li> <li>- Transport/Rapatriement</li> <li>- Retour d'un ou deux accompagnants assurés</li> <li>- Présence hospitalisation (&gt; 3nuits)</li> <li>- Accompagnement des enfants de moins de 18 ans</li> <li>- Soutien psychologique :<br/>Avec une prise en charge en cas de décès de l'Assuré<br/>En cas d'agression de l'Assuré</li> </ul> <p><input checked="" type="checkbox"/> <b>FRAIS MEDICAUX</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Remboursement complémentaire des frais médicaux et avance sur frais d'hospitalisation</li> <li>Urgences dentaires</li> <li><i>Franchise des frais médicaux</i></li> </ul> <p><input checked="" type="checkbox"/> <b>ASSISTANCE EN CAS DE DECES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transport de corps</li> <li>- Frais de cercueil ou d'urne</li> <li>- Retour des membres de la famille</li> <li>- Reconnaissance de corps et formalités décès</li> </ul> <p><input checked="" type="checkbox"/> <b>ASSISTANCE VOYAGE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Frais de recherche et de secours en mer et en montagne :</li> <li>- Transmission de messages urgents (depuis l'étranger uniquement)</li> <li>- Envoi de médicaments</li> <li>- Assistance en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou des moyens de paiement</li> <li>- Assistance vol et perte</li> <li>- Assistance en cas de modification de voyage</li> </ul> | <p>Mise en relation avec un médecin<br/>Frais réels<br/>Billet* AR + frais de taxi<br/>Billet* AR et 125 € / nuit (max 7 nuits)<br/>Billet* AR<br/>3 entretiens téléphoniques<br/>1 500 €<br/>1 500 €</p> <p>3 000 €</p> <p>300 €<br/>30 €</p> <p>Frais réels<br/>2 500 €<br/>Billet* retour + frais de taxi<br/>Billet AR</p> <p>30 000 €<br/>Organisation et frais de communication<br/>Frais d'envoi<br/>Avance de fonds de 2 500 €</p> <p>Service téléphonique<br/>Service téléphonique</p> |
| GARANTIES D'ASSURANCE  | Montants TTC**/personne   |
| <p><input checked="" type="checkbox"/> <b>INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capital Décès ou Invalidité Permanente Totale</li> <li>- Capital Invalidité Permanente Partielle, y compris Préjudice esthétique, y compris brûlures</li> </ul>   | <p>100 000 €</p> <p>Pourcentage du capital calculé en fonction du taux d'incapacité Selon conditions prévues aux Dispositions Générales</p>   |

\* en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne classe économique

\*\* taxes calculées sur les taux en vigueur en France