

NETVOX

C'est **nettement** plus malin

CONVENTION D'ASSISTANCE AUTOMOBILE



**Contactez NETVOX ASSISTANCE
24h/24h**

Téléphone: **01 41 85 92 61**
de l'Étranger (+33) 01 41 85 92 61

Des services et des garanties confiés à



EUROP ASSISTANCE, 1 Promenade de la Bonnette, 92 633 Gennevilliers cedex.

Conditions Générales Assistance Automobile
CA AUTO - NETVOX W60

Sommaire

Préambule.....	4
1.Modalités d'intervention	4
2.Définitions.....	5
2.1. NETVOX ASSISTANCE.....	5
2.2. Véhicules motorisés.....	5
2.3. Bénéficiaire	5
2.4. Membre de la famille	5
2.5. Domicile	5
2.6. France.....	6
2.7. Accident du Véhicule	6
2.8. Blessure	6
2.9. Crevasion	6
2.10. Erreur de carburant	6
2.11. Hospitalisation	6
2.12. Maladie	6
2.13. Panne.....	6
2.14. Panne de carburant.....	7
2.15. Perte ou Vol des clés (du Véhicule).....	7
2.16. Tentative de vol	7
2.17. Vol du Véhicule.....	7
2.18. Incendie du Véhicule	7
2.19. Immobilisation	7
3.Domaine d'application de la convention d'assistance.....	8
3.1. Validité du contrat	8
3.2. Étendue territoriale	8
3.2.1. Exclusions.....	8
3.3. Condition d'application	8
3.4. Titres de transport	8
3.5. Nature des déplacements couverts.....	8

4. Prestations d'assistance pour les automobiles	9
4.1. Dépannage / Remorquage	9
4.2. Transport liaison	9
4.3. Attente réparation	9
4.4. Achat et envoi de pièces détachées	10
4.5. Poursuite de voyage ou retour au domicile.....	10
4.6. Récupération de véhicule	12
4.7. Véhicule de remplacement (France uniquement)	12
4.8. Frais de gardiennage (à l'étranger)	13
4.9. Rapatriement du véhicule (depuis l'étranger uniquement).....	13
4.10. Frais d'abandon du véhicule (à l'étranger uniquement)	14
5. Prestations d'assistance aux personnes	14
5.1. Transport / Rapatriement.....	14
5.2. Reconnaissance de corps et formalités décès	15
5.3. Transport de corps en cas de décès d'un bénéficiaire.....	15
5.4. Frais de cercueil en cas de décès d'un bénéficiaire.....	15
5.5. Retour d'un/des accompagnant(s) en cas de décès d'un bénéficiaire	15
5.6. Avance des frais d'hospitalisation (Étranger uniquement).....	15
5.7. Remboursement complémentaire des frais médicaux (Étranger)..	16
5.8. Présence hospitalisation	16
5.9. Retour d'un/des accompagnant(s) bénéficiaire	17
5.10. Prolongation de séjour d'un accompagnant bénéficiaire.....	17
5.11. Acheminement de médicaments à l'étranger uniquement	17
5.12. Transmission de messages urgents	18
5.13. Retour anticipé	18
5.14. Soutien psychologique.....	19
5.15. Avance de la caution pénale (Étranger uniquement).....	19
5.16. Avance des honoraires d'avocat (Étranger uniquement)	19
6. Dispositions générales	20
6.1. Ce que nous excluons	20
6.1.1. Exclusions pour les véhicules	20
6.1.2. Exclusions médicales	21
6.2. Circonstances exceptionnelles	22
6.3. Subrogation.....	23
6.4. Prescription.....	23
6.5. Réclamations – Litiges	23
6.6. Autorité de contrôle	23
6.7. Loi informatique et libertés	23

PRÉAMBULE

La présente convention d'assistance définit les conditions générales du contrat d'assistance NETVOX, souscrit par la société ASSURONE auprès de la société EUROP ASSISTANCE. Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances aux titulaires d'un contrat d'assurance Automobile NETVOX.

1. 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 d'assurances **NETVOX**

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone :

- **01 41 85 92 61**

- depuis l'étranger vous devez composer

le 33 1 41 85 92 61

- 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.

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, certificat médical d'arrêt de travail, justificatif de solvabilité etc.).

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

Faussees 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.

2. DÉFINITIONS

2.1. Netvox Assistance

Par NETVOX 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, NETVOX ASSISTANCE est remplacé par le terme « Nous ».

2.2. Véhicules motorisés

Par Véhicule, il faut entendre tout véhicule à moteur de tourisme à 4 roues de moins de 3,5 tonnes immatriculé en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco et dont l'immatriculation a été mentionnée aux Dispositions Particulières.

Les voitures immatriculées conduites sans permis, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, taxis, ambulances, véhicules de location, auto-écoles, scooters ou corbillards sont exclus.

La clé du véhicule pour les autos est aussi garantie.

Toute remorque de moins de 750 kg, poids à vide est considérée comme véhicule bénéficiaire.

2.3. Bénéficiaire

Par Bénéficiaire, il faut entendre tout(s) conducteur(s) d'un Véhicule ainsi que toute personne transportée à titre gratuit dans le véhicule, domiciliés en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, dans le cadre des limites légales de transport de passagers applicables au dit « Véhicule », à l'exclusion des auto-stoppeurs.

et

- le Souscripteur du contrat d'assurance automobile NETVOX
- Son conjoint, pacsé ou concubin vivant sous le même toit

Les personnes non bénéficiaires ayant leur domicile légal en France, et transportées à titre gratuit dans le véhicule bénéficiaire, bénéficient, dans la limite du nombre de places figurant sur la carte grise, des prestations décrites dans la convention d'assistance en cas de décès, Blessure suite à un Accident de la route survenu à bord de ce Véhicule.

Les auto-stoppeurs ne bénéficient pas des prestations d'assistance.

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

2.4. Membre de la famille

Par membre de la famille, on entend : le conjoint, le concubin, le(s) enfant(s), la belle mère ou le beau père (à savoir, les parents du conjoint), le frère, la soeur, la mère, le père d'un bénéficiaire.

2.5. Domicile

Par Domicile, il faut entendre le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco.

2.6. France

Par France, il faut entendre la France métropolitaine et les Principauté de Monaco et d'Andorre.

2.7. Accident du Véhicule

Par Accident, il faut entendre toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, explosion ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'Accident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations 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.

2.8. Blessure

Toute lésion corporelle médicalement constatée atteignant le Bénéficiaire, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure et empêchant le bénéficiaire de se déplacer par ses propres moyens.

2.9. Crevaison

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

Afin de bénéficier de cette prestation, le véhicule garanti doit être équipé d'une roue de secours ou de tout autre dispositif de substitution prévu par le constructeur, conforme à la réglementation en vigueur et d'un cric, contenir une clef antiviol, lorsque les roues sont équipées d'écrous antiviol-Crevaison. couvert.

2.10. Erreur de carburant

Par Erreur de carburant, il faut entendre les erreurs de carburant ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

2.11. Hospitalisation

Toute hospitalisation en hôpital ou en clinique prescrite en urgence par un médecin, consécutive à une Maladie, à un Accident ou à une Blessure et comportant au moins une nuit sur place. Nous nous réservons le droit de demander au bénéficiaire un justificatif, tel qu'un bulletin d'hospitalisation.

2.12. Maladie

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

2.13. Panne

Par Panne, il faut entendre toute défaillance mécanique, électrique ou électronique du matériel ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de la Panne et de nécessiter un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer des réparations et survenant pendant la durée du contrat.

2.14. Panne de carburant

Par Panne de carburant, il faut entendre l'absence de carburant (y compris le gel du gazole) ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

2.15. Perte ou Vol des clés (du Véhicule)

Par Perte ou vol des clés, il faut entendre toute clé perdue, volée ou cassée dans la serrure du Véhicule.

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.

2.16. Tentative de vol

Par Tentative de vol, il faut entendre toute effraction ou acte de vandalisme ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

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

2.17. 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.

2.18. Incendie du Véhicule

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

2.19. Immobilisation

L'immobilisation du Véhicule commence à partir du moment où celui-ci est déposé au garage le plus proche du lieu de la Panne, de l'Accident, de l'Incendie, du Vol ou de la Tentative de vol, de la Panne de carburant, de la Crevaision, de la Perte ou vol des clés.

La durée de l'immobilisation sera indiquée par le réparateur dès la prise en charge du véhicule.

Elle s'achève à la fin effective des travaux.

3. DOMAINE D'APPLICATION DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE

3.1. Validité du contrat

Les garanties d'assistance prennent effet simultanément à la même date et pour la même durée que le contrat d'assurance automobile NETVOX.

Elles sont renouvelées à la même date et dans les mêmes conditions que ce dernier. La résiliation dudit contrat, pour quelque cause que ce soit, entraînera de plein droit et à la même date, la résiliation des présentes garanties.

En cas de résiliation du contrat « NETVOX Assistance » souscrit par NETVOX Assurances auprès d'EUROP ASSISTANCE, les présentes garanties s'exerceront jusqu'à leur échéance sans renouvellement possible.

3.2. Etendue territoriale

Assistance au Véhicule et aux personnes

Pays de la carte verte : Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bulgarie, Bosnie Herzégovine, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, France, Finlande, Liechtenstein, Grèce, Hongrie, Croatie, Italie, Israël, Iran, Irlande, Islande, Luxembourg, Lituanie, Lettonie, Ile De Malte, Maroc, Moldavie, FYROM, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Pologne, Principauté de Monaco, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Suède, Serbie Monténégro, Slovaquie, Slovénie, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine.

3.2.1. Exclusions

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

3.3. Condition d'application

EUROP ASSISTANCE intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir la prestation demeure incertain 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, d'une hospitalisation de jour ou d'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.

3.4. Titres de transport

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

3.5. 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'Étranger, au cours de tout déplacement privé ou professionnel, d'une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs.

4. PRESTATIONS D'ASSISTANCE POUR LES AUTOMOBILES

4.1. Dépannage / Remorquage

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

- un Accident,
- une Crevaision,
- une Erreur de carburant,
- un Incendie,
- une Panne,
- une Panne de carburant,
- une Tentative de vol,
- un Vol
- une Perte ou un vol des clés du véhicule,

Nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation.

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). Cette disposition ne s'applique pas à l'accès privatif au domicile du Bénéficiaire.

Le coût de ce dépannage sur place, ou de ce remorquage, est pris en charge à concurrence de 200 Euros TTC.

4.2. Transport liaison

En cas

- d'Accident,
- de Crevaision,
- d'Erreur de carburant,
- d'Incendie,
- de Panne,
- de Panne de carburant,
- de Tentative de vol,
- de Vol,
- de Perte ou vol des clés du véhicule,

nous participons à concurrence de 60 Euros TTC maximum par Bénéficiaire aux frais de taxi entraînés par le transport des Bénéficiaires vers la gare, l'hôtel ou l'agence où ils pourront prendre leur Véhicule de location ou de remplacement.

4.3. Attente réparation

En cours de trajet, votre véhicule est immobilisé pour une (des) réparation(s) devant durer moins de 48 heures en France, ou moins de 5 jours à l'Étranger, suite à

- un Accident,
- une Crevaision,
- une Erreur de carburant,
- un Incendie,
- une Panne,
- une Panne de carburant,
- une Tentative de vol,
- un Vol,
- une Perte ou un vol des clés du véhicule,

nous participons :

- aux frais d'hôtel imprévus (chambre et petit déjeuner) si vous décidez d'attendre la (les) réparation(s) sur place, à concurrence de 60 Euros TTC par nuit et par passager bénéficiaire (maximum 2 nuits)
- aux frais de taxi, entraînés par votre transport vers l'hôtel ou le lieu de votre choix, à concurrence de 60 Euros TTC maximum par passager bénéficiaire.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Récupération de véhicule » et « Poursuite de voyage » ou « retour au domicile ».

4.4. Achat et envoi de pièces détachées

A l'Étranger, votre véhicule est immobilisé lors d'un déplacement suite à

- un Accident,
- une Crevaison,
- une Erreur de carburant,
- un Incendie,
- une Panne,
- une Panne de carburant,
- une Tentative de vol,
- un Vol

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 communiqué préalablement les coordonnées, par les moyens les plus rapides.

Si vous êtes en déplacement en France ou à l'Étranger, nous prenons en charge l'acheminement des pièces détachées jusqu'au garage réparateur.

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. Les éventuels frais de douane sont également à votre charge et vous vous engagez à nous les rembourser si nous en faisons l'avance, au plus tard 30 jours après réception de notre facture.

Si les pièces détachées sont envoyées au domicile mentionné au contrat, vous vous engagez à nous rembourser les frais d'acheminement au prix public TTC, à réception de notre facture. Toute pièce commandée est due.

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

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

4.5. Poursuite de voyage ou retour au domicile

En France :

En cas

- d'Accident,
- de Crevaison,
- d'Erreur de carburant,
- d'Incendie,
- de Panne,
- de Panne de carburant,
- de Tentative de vol,
- de Vol,
- de Perte ou vol des clés du véhicule,

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

- soit jusqu'à votre domicile,
- soit jusqu'à votre lieu de destination en France/Étranger

Nous prenons en charge votre transport soit par train en 1^{ère} classe ou avion en classe économique, soit en véhicule de location de catégorie citadine ou économique (A ou B) dans la limite des disponibilités locales pour 48 heures maximum.

Les frais de carburant et de péage restent à votre charge.

L'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de location est soumise aux disponibilités locales et aux conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et la détention du permis de conduire.

Cette prestation comprend la prise en charge d'assurances complémentaires liées à la location du véhicule : « 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.), dès lors qu'elles sont proposées par l'agence de location et souscrites par vous.

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'Étranger :

En cas

- d'Accident,
- de Crevaison,
- d'Erreur de carburant,
- d'Incendie,
- de Panne,
- de Panne de carburant,
- de Tentative de vol
- de Vol
- de Perte ou vol des clés du véhicule,

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 jusqu'à votre domicile par train 1^{ère} classe ou par avion classe économique.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Attente réparations ».

4.6. Récupération de véhicule

Au terme des réparations suite à

- un Accident,
- une Crevaisson,
- une Erreur de carburant,
- un Incendie,
- une Panne,
- une Panne de carburant,
- une Tentative de vol,
- un Vol,
- une Perte ou un vol des clés du véhicule, déclaré auprès des autorités

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

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Attente réparation » et « Rapatriement de véhicule ».

4.7. Véhicule de remplacement (France uniquement)

En cas

- d'Accident,
- d'Incendie,
- de Panne,
- de Tentative de vol
- de Vol,

si votre véhicule est immobilisé plus de 48 heures, nous organisons la mise à votre disposition d'un véhicule de location de catégorie économique (3 portes) ou citadine (5 portes)

Nous organisons la mise à votre disposition d'un Véhicule de remplacement pendant la durée d'immobilisation de votre Véhicule et dans tous les cas, à concurrence de 4 jours au maximum en cas de Panne, 7 jours en cas d'Accident, Incendie ou Tentative de vol ou en cas de Vol.

Le véhicule de remplacement devra impérativement être restitué dans l'agence de départ.

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, qui peuvent être proposées par l'agence de location et souscrites par vous, 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),

dès lors que ces assurances sont proposées par l'agence de location et souscrites par vous.

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

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

Les frais de carburant et de péage restent à votre charge, ainsi que la partie non rachetable des franchises.

4.8. Frais de gardiennage (à l'étranger)

Dans l'attente du retour du véhicule organisé par nous dans les conditions définies à l'article 4.9 ci-après, les frais de gardiennage du véhicule sont pris en charge à concurrence de 50 Euros TTC par jour et pour une durée maximale de 10 jours.

4.9. Rapatriement du véhicule (depuis l'étranger uniquement)

A l'Étranger, durant votre voyage, si votre Véhicule n'est pas en état de rouler en cas

- d'Accident,
- d'Incendie
- de Panne,
- de Tentative de vol
- de vol (véhicule retrouvé)

et la durée des réparations prévue par le garagiste excède 10 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 du 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, 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 et qui doivent être listés.

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 » et « Récupération de véhicule ».

4.10. Frais d'abandon du véhicule (à l'étranger uniquement)

A l'Étranger, en cas

- d'Accident,
- d'Incendie,
- de Panne
- de tentative de Vol
- de Vol

ayant causé l'immobilisation, si la valeur argus du véhicule 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.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Rapatriement de véhicule ».

5. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

5.1. Transport / Rapatriement

En cas

- de Blessure,
- de Maladie,

nos médecins se mettent en relation avec le médecin local ou le service hospitalier qui vous a pris en charge à la suite de l'évènement.

Ils recueillent toute information nécessaire à la décision qui doit être prise concernant votre retour, auprès du médecin local, éventuellement auprès du médecin traitant habituel.

Les informations recueillies nous permettent, après décision de nos médecins, de déclencher, organiser et prendre en charge - en fonction des seules exigences médicales - soit votre retour au domicile, soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche du domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train en 1^{ère} classe (couchette ou place assise), avion de ligne en classe économique ou avion sanitaire.

Dans certains cas, votre sécurité 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.

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, nous aident à prendre la décision qui paraît la plus opportune.

Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en oeuvre 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, 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.

5.2. Reconnaissance de corps et formalités décès

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

5.3. Transport de corps en cas de décès d'un bénéficiaire

Un bénéficiaire décède lors d'un déplacement.

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

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

5.4. Frais de cercueil en cas de décès d'un bénéficiaire

En cas de décès d'un bénéficiaire, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix, jusqu'à un maximum de 800 Euros TTC.

5.5. Retour d'un/des accompagnant(s) en cas de décès d'un bénéficiaire

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train en 1^{ère} classe ou par avion en classe économique ainsi que, les frais de taxi, au départ et à l'arrivée, d'une personne bénéficiaire ou des membres de la famille bénéficiaires qui voyageai(en)t avec le défunt afin qu'elle/ il(s) puisse(n)t assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour en France ne peuvent être utilisés.

5.6. Avance des frais d'hospitalisation (Étranger uniquement)

En cas de Blessure ou Maladie, si vous vous trouvez hospitalisé, nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite de 5 000 euros TTC par Bénéficiaire et par an, sous réserve que les soins soient prescrits en accord avec nos médecins et que ceux-ci vous aient jugé 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.

Vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture. 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 » (Étranger).

5.7. Remboursement complémentaire des frais médicaux (Étranger)

Avant de partir en déplacement à l'Étranger, 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 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.

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

- 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'étranger,
- 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 80 Euros TTC.

Montant et modalités de prise en charge :

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'Étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à hauteur de 5 000 Euros TTC maximum par personne Bénéficiaire et par an.

Une franchise de 50 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 pas procéder au remboursement.

5.8. Présence hospitalisation

En cas

- d'une Blessure,
- de Maladie,

lorsque vous êtes hospitalisé(e) et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 10 jours, nous organisons et prenons en charge le voyage aller et retour depuis la France par train en 1^{ère} classe ou par avion en 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) pendant 6 nuits maximum, jusqu'à un maximum de 60 Euros TTC par nuit.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Retour d'un accompagnant bénéficiaire » et est rendue sous réserve des disponibilités aériennes et des contraintes administratives inhérentes au pays de destination.

5.9. Retour d'un/des accompagnant(s) bénéficiaire

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport d'une personne bénéficiaire ou des personnes bénéficiaires 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 ces personnes bénéficiaires, par train 1^{ère} 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 ».

5.10. Prolongation de séjour d'un accompagnant bénéficiaire

En cas

- de Blessure,
- de Maladie,

si vous êtes hospitalisé et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette hospitalisation est nécessaire au delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge les frais d'hébergement d'un accompagnant bénéficiaire, à concurrence de 60 Euros TTC par nuit pendant 6 nuits maximum, afin qu'il reste auprès de vous jusqu'à ce que vous soyez en état de revenir en France.

5.11. Acheminement de médicaments à l'étranger uniquement

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

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

Nous prenons en charge les frais d'expédition et vous re-factorons 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.

5.12. Transmission de messages urgents

En cas d'urgence, nous pouvons transmettre à toute personne demeurant en France, à l'heure et au jour que vous avez choisis, un message que vous nous aurez préalablement communiqué par téléphone à un numéro exclusivement réservé à cet usage : 33 1 41 85 81 13.

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

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

5.13. Retour anticipé

En cas

- d'hospitalisation,
- de décès,

en France d'un membre de votre famille, survenu durant votre déplacement, nous organisons :

- soit le voyage aller-retour d'un seul Bénéficiaire,
- soit le voyage aller-simple de deux personnes bénéficiaires se déplaçant ensemble,

et prenons en charge le billet de train en 1^{ère} classe ou d'avion en classe économique jusqu'en France ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au domicile.

Vous devrez nous adresser dans un délai de 30 jours un certificat de décès ou un certificat d'hospitalisation accompagné d'un justificatif du lien de parenté, sous peine de refacturation de l'intégralité de la prestation.

5.14. Soutien psychologique

En cas

- d'Accident,
- de décès d'un bénéficiaire,

nous mettons à votre disposition, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an, un service Écoute et Accueil Psychologique vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

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

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

Nous assurons l'organisation et la prise en charge de 3 entretiens téléphoniques.

En fonction de votre situation et de votre attente, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer près de chez vous, un psychologue diplômé d'état.

Nous assurerons l'organisation de ce rendez-vous après vous avoir proposé le choix entre plusieurs praticiens proches de votre domicile.

Le choix du praticien appartient à vous seul et les frais de cette consultation sont à votre charge.

5.15. Avance de la caution pénale (Étranger uniquement)

A l'Étranger, lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un Accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause) dont vous seriez l'auteur, nous faisons l'avance de la caution pénale jusqu'à un maximum de 1600 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.

5.16. Avance des honoraires d'avocat (Étranger uniquement)

A l'Étranger, lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à 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 1600 Euros TTC.

Vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de 3 mois à compter de la date de l'avance.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées en France, par suite d'un Accident de la route survenu à l'Étranger.

6. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

6.1. Ce que nous excluons

6.1.1. Exclusions pour les 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 avait prévu d'engager ne seront à notre charge (frais de carburant, péage, restaurant, taxi, hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de la Panne immobilisante, coût des pièces détachées, etc).

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

Sont exclus :

- Toutes demandes découlant d'une mise en fourrière liée à un autre motif que le mauvais stationnement,
- 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 de déplacement prévu à l'étranger,
- 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,
- Les immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien,
- 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 de votre Véhicule sauf dans le cas prévu au chapitre 4.8,
- Les frais de carburant et de péage,
- Les chargements des véhicules abonnés et attelages,
- Les conséquences des guerres civiles ou étrangères, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme,
- La participation volontaire du Bénéficiaire à des émeutes, à des grèves ou rixes,
- 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 tentative de suicide ou de suicide,
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par taxi et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous
- Les déclenchements intempestifs d'alarme,
- Les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- Les frais de douane,
- Les frais de réparation(s) de votre véhicule,
- Les pannes répétitives causés par la non réparation de votre véhicule après notre 1^{ère} intervention (exemple : batterie défectueuse)

6.1.2. Exclusions médicales

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

Sont exclus :

- Les conséquences des guerres civiles ou étrangères, émeutes mouvements populaires, actes de terrorisme,
- 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,
- La participation volontaire d'une personne bénéficiaire à des émeutes ou grèves,
- 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'acte intentionnel de votre part ou les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides, ou auto-mutilation,
- Les Maladies et/ou Blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- Les 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 de déplacement prévu à l'étranger,
- 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,
- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique,
- L'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre «Transport» 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 incidents liés à un état de grossesse et leurs conséquences (accouchement compris), et dans tous les cas, les incidents dus à un état de grossesse à partir de la 36^{ème} semaine d'aménorrhée et leurs conséquences (accouchement compris),

- Les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- Les cures thermales et les frais en découlant,
- Les frais médicaux engagés en France,
- Les hospitalisations prévues,
- 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,
- Les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences,
- Les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,

- Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, 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,

- Les recherches de personne en montagne, en mer ou dans le désert, et les frais s'y rapportant,

- Les conséquences liées à la pratique de tout sport aérien en tant que pilote ou passager et notamment le parapente,

- Les dommages survenant sous la responsabilité de l'autorité militaire,

- 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 séjour,
- Les frais de secours hors piste de ski,
- Les frais de restaurant,
- Les frais de douane,

- Les affections bénignes ne justifiant pas une immobilisation au domicile.

6.2. Circonstances exceptionnelles

Le fait de grève ne constitue pas une raison de déclenchement des services de NETVOX ASSISTANCE.

NETVOX ASSISTANCE ne peut être tenue pour responsable des manquements à l'exécution des prestations dus à des événements tels que : guerre civile ou étrangère, instabilité politique notoire, émeutes, actes de terrorisme, mouvements populaires, représailles, 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, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou autres cas de force majeure, ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes.

EUROP ASSISTANCE ne peut être tenue pour responsable des manquements à l'exécution des prestations en cas de délais et/ou d'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 les médecins de NETVOX ASSISTANCE pour y être hospitalisé(e), ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes.

6.3. Subrogation

EUROP ASSISTANCE est subrogée, à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elles, dans les droits et actions des bénéficiaires contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

6.4. Prescription

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

6.5. 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.

6.6. Autorité de contrôle

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

6.7. Loi informatique et libertés

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

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

- aux établissements et sous-traitants liés contractuellement avec EUROP ASSISTANCE (pouvant se situer dans des pays non membres de l'Union Européenne) pour l'exécution de tâches se rapportant directement au traitement des demandes d'assistance ;
- à des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires incombant à EUROP ASSISTANCE.

En application de la loi 78-17 du 6 Janvier 1978 modifiée, les Bénéficiaires disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute donnée personnelle le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage d'EUROP ASSISTANCE, de ses mandataires et personnes visées ci-avant
Ces droits peuvent être exercés auprès d'Europ Assistance, 1 Promenade de la Bonnette, 92 633 Gennevilliers cedex.

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

« Le Bénéficiaire est informé que les conversations téléphoniques qu'il échangera 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 seront conservées pendant deux mois à compter de leur enregistrement. »

**Contactez NETVOX ASSISTANCE
24h/24h**

Téléphone: **01 41 85 92 61**
de l'Étranger (+33) 01 41 85 92 61

Des services et des garanties confiés à



EUROP ASSISTANCE, 1 Promenade de la Bonnette, 92 633 Gennevilliers cedex.