



**Convention d'assistance**

**APC EL6 12/2020**

## CONVENTION D'ASSISTANCE AUTO/MOTO ASSISTANCE PANNE 0KM

---

Ref : 2020 16 12\_Annexe 3\_APC Frontassur\_Conv Auto Panne 0km 2020\_3607

Les garanties d'assistance sont assurées par

**ASSURIMA**, société anonyme au capital de 6 200 000 euros, entreprise régie par le Code des Assurances dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.514.149,

Ci-après dénommé « l'Assisteur »

Les garanties d'assistance ont été souscrites par l'intermédiaire de

**ALPHA PLUS COURTAGE**, SASU au capital de 50 000€, dont le siège social est situé 4 rue de la Banque 70000 VESOUL, immatriculée 884 539 438 RCS Vesoul, et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro 20006056. Entreprise régie par le Code des Assurances

Ci-après dénommé « le Courtier »

L'Assisteur intervient 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, à la suite d'appels émanant de bénéficiaires aux numéros suivants :

Pour Alpha Plus Courtage :

→ Depuis la France : 05 49 16 36 28

→ Depuis l'étranger : +33 5 49 16 36 28

Pour Frontassur :

→ Depuis la France : 05 49 16 36 29

→ Depuis l'étranger : +33 5 49 16 36 29

## Table des matières

<b>1. OBJET</b>	<b>4</b>
<b>2. DEFINITIONS</b>	<b>4</b>
2.1. Assisteur .....	4
2.2. Animaux de compagnie .....	4
2.3. Accident .....	4
2.4. Accident de véhicule .....	4
2.5. Bagages .....	4
2.6. Bénéficiaires .....	4
2.7. A charge .....	4
2.8. Crevaison .....	5
2.9. Domicile .....	5
2.10. Étranger .....	5
2.11. Frais d'astreinte .....	5
2.12. Frais d'hébergement .....	5
2.13. Frais médicaux hospitaliers .....	5
2.14. Frais médicaux non hospitaliers .....	5
2.15. France .....	5
2.16. Franchise kilométrique .....	5
2.17. Hospitalisation .....	5
2.18. Incendie .....	5
2.19. Maladie .....	5
2.20. Membre de la famille .....	6
2.21. Panne de véhicule .....	6
2.22. Proche .....	6
2.23. Sinistre .....	6
2.24. Taxi de liaison .....	6
2.25. Vandalisme - Tentative de vol .....	6
2.26. Véhicule garanti .....	6
2.27. Vol .....	6
<b>3. DOMAINE D'APPLICATION</b>	<b>7</b>
3.1. Faits générateurs .....	7
3.2. Territorialité .....	7
3.3. Déplacements garantis .....	8
3.4. Structure des garanties .....	8
<b>4. GARANTIES DU SOCLE</b>	<b>9</b>
4.1. Dépannage .....	9
4.2. Remorquage .....	9
4.3. Prise en charge du véhicule tracté .....	9
4.4. Récupération du véhicule .....	9
4.5. Rapatriement des bénéficiaires valides .....	10
4.6. Rapatriement des bagages .....	10
4.7. Rapatriement des animaux de compagnie .....	10
4.8. Poursuite de voyage des bénéficiaires valides .....	10
4.9. Attente sur place .....	11
4.10. Les frais de confection ou d'acheminement des clés .....	11
<b>5. GARANTIES PROTECTION DES PERSONNES</b>	<b>11</b>
5.1. Effets de première nécessité .....	11
5.2. Conducteur de remplacement .....	11
5.3. Transport sanitaire .....	12
5.4. Frais médicaux à l'étranger .....	12
5.5. Présence d'un proche .....	13
5.6. Prolongation de séjour .....	13
5.7. Rapatriement des accompagnants .....	13
5.8. Rapatriement des bagages .....	14
5.9. Rapatriement des animaux de compagnie .....	14
5.10. Poursuite de voyage des bénéficiaires valides .....	14

5.11.	Recherche et expédition de médicaments .....	14
5.12.	Rapatriement de corps .....	14
5.13.	Déplacement d'un proche pour formalités administratives .....	15
5.14.	Retour anticipé .....	15
5.15.	Récupération du véhicule .....	15
5.16.	Avance de fonds .....	15
5.17.	Informations médicales .....	16
5.18.	Informations Pays .....	16
5.19.	Frais de secours sur piste .....	16
5.20.	Transmission de messages urgents .....	16
<b>6.</b>	<b>GARANTIES INFOS ET PREVENTION</b>	<b>16</b>
6.1.	Soutien psychologique .....	17
6.2.	Information constat amiable et e-constat .....	17
6.3.	Secur Taxi .....	17
6.4.	Information Juridique .....	17
<b>7.</b>	<b>GARANTIES GESTION DU VEHICULE A L'ETRANGER</b>	<b>17</b>
7.1.	Module sinistre .....	17
7.2.	Module panne .....	18
7.3.	Abandon/destruction du véhicule .....	19
<b>8.</b>	<b>EXCLUSIONS</b>	<b>19</b>
8.1.	Exclusions communes à toutes les garanties .....	19
8.2.	Exclusions applicables à « l'assistance aux véhicules » .....	21
<b>9.</b>	<b>CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION</b>	<b>22</b>
9.1.	Limitation de responsabilité .....	22
9.2.	Circonstances exceptionnelles .....	22
<b>10.</b>	<b>CONDITIONS GENERALES D'APPLICATION</b>	<b>22</b>
10.1.	Validité des garanties .....	22
10.2.	Mise en jeu des garanties et accord préalable .....	22
10.3.	Déchéance des garanties .....	22
10.4.	Prescription .....	22
10.5.	Réclamation et médiation .....	23
10.6.	Protection des données personnelles .....	23

## 1. OBJET

La présente convention a pour objet de définir les garanties d'assistance et leurs conditions de mise en œuvre accordées par ASSURIMA aux personnes physiques ayant souscrit un contrat auprès d'Alpha Plus Courtage pour leurs véhicules terrestres à moteur de -3,5t.

## 2. DEFINITIONS

### 2.1. Assisteur

#### **ASSURIMA,**

Société anonyme au capital de 6 200 000 euros, entreprise régie par le Code des Assurances dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.514.149,

### 2.2. Animaux de compagnie

Les animaux de compagnie sont des animaux domestiques dont l'espèce est depuis longtemps domestiquée, vivant au domicile du bénéficiaire. Les chiens de catégorie 1 (chiens d'attaque) et de catégorie 2 (chiens de garde et de défense) sont exclus.

### 2.3. Accident

Événement soudain, d'origine extérieure au corps humain, involontaire, imprévisible, sans rapport avec une maladie, qui entraîne des dommages physiques.

### 2.4. Accident de véhicule

Tout événement soudain, involontaire, imprévisible, ayant entraîné un choc avec un élément extérieur au véhicule occasionnant des dommages qui rendent impossible l'utilisation du véhicule dans des conditions normales de sécurité et/ou sans aggravation de ces dommages.

Sont également considérés comme accident :

- Toute sortie de route ou versement du véhicule
- Les événements climatiques y compris catastrophes naturelles.

### 2.5. Bagages

Les bagages d'un véhicule sont l'ensemble des effets transportés par le bénéficiaire, dans la limite de 30kg par bénéficiaire, à l'exception de tout moyen de paiement, denrées périssables, bijoux et autres objets de valeur et de tout matériel professionnel.

### 2.6. Bénéficiaires

L'assuré et/ou toute personne physique domiciliés en France voyageant à bord du véhicule pour un événement directement lié à l'utilisation dudit véhicule ainsi que tous les passagers, y compris en cas de co-voiturage.

Pour les événements non liés à l'utilisation du véhicule, l'assuré, son conjoint de droit ou de fait, leurs enfants à charge ou vivant à leur domicile en France, ainsi que toute autre personne à charge et vivant à leur domicile en France.

### 2.7. A charge

Est considéré « à charge » toute personne, quel que soit son âge, qui ne dispose pas de revenus ou capacités suffisantes pour subvenir elle-même à ses besoins.

**2.8. Crevaison**

Dégonflement ou éclatement d'un pneumatique non consécutif à un choc, rendant impossible l'utilisation du véhicule dans des conditions normales de sécurité.

**2.9. Domicile**

Lieu habituel de résidence du bénéficiaire en France métropolitaine (y compris Andorre et Monaco) ou dans les DROM.

**2.10. Étranger**

Les pays définis dans la territorialité (confère paragraphe 3.2) et autres que la France.

**2.11. Frais d'astreinte**

Frais facturés par le loueur en cas de remise ou de restitution du véhicule de remplacement en dehors des heures d'ouvertures de l'agence de location.

**2.12. Frais d'hébergement**

Frais de la nuit à l'hôtel (nuitée, petit déjeuner et taxe de séjour) à l'exclusion de tout autre frais.

**2.13. Frais médicaux hospitaliers**

Sont considérés comme frais médicaux hospitaliers, les frais médicaux entraînant une hospitalisation supérieure à 24 heures.

**2.14. Frais médicaux non hospitaliers**

Sont considérés comme frais médicaux non hospitaliers, les frais relevant de consultations médicales, frais dentaires, médicaments et les frais médicaux n'entraînant pas une hospitalisation supérieure à 24 heures.

**2.15. France**

La France métropolitaine ainsi que les principautés d'Andorre et de Monaco + DROM.

**2.16. Franchise kilométrique**

Distance entre le domicile et le lieu de survenance de l'événement en dessous de laquelle la mise en œuvre de la garantie ne peut s'effectuer.

**2.17. Hospitalisation**

Tout séjour dans un établissement hospitalier public ou privé incluant au moins une nuit.

**2.18. Incendie**

Tout dommage occasionné par le feu et résultant d'une défaillance du système électrique ou d'un dysfonctionnement du système d'alimentation en carburant ou résultant de toute autre cause extérieure au véhicule (feu volontaire causé par un tiers, feu à proximité du véhicule), ayant pour effet de nécessiter un remorquage vers un garage.

**2.19. Maladie**

Altération soudaine et imprévisible de la santé n'ayant pas pour origine un accident corporel, n'ayant pas fait l'objet d'une hospitalisation, dûment constatée par une autorité médicale compétente, dans les six mois précédents le début du voyage et qui empêche la continuation normale du voyage ou du séjour.

## **2.20. Membre de la famille**

Conjoint de droit ou de fait (concubin ou partenaire dans le cadre d'un Pacte Civil de Solidarité), d'un ascendant en ligne directe, d'un descendant en ligne directe, d'un frère ou d'une sœur d'un des bénéficiaires.

## **2.21. Panne de véhicule**

Toute défaillance des organes mécaniques, électriques et/ou électroniques, hydrauliques du véhicule, qui l'immobilise ou rend impossible l'utilisation du véhicule dans des conditions normales de sécurité et/ou sans aggravation notoire du motif de la panne.

## **2.22. Proche**

Toute personne désignée par le bénéficiaire résidant dans le pays de domicile de l'assuré.

## **2.23. Sinistre**

Sont considérés comme sinistre l'accident de véhicule, l'incendie, le vandalisme ou la tentative de vol, le vol, le véhicule retrouvé suite à vol.

## **2.24. Taxi de liaison**

Taxi en complément de la mise en œuvre d'une garantie (remorquage, attente sur place, rapatriement...)

## **2.25. Vandalisme - Tentative de vol**

Vandalisme :

Tout acte, individuel ou collectif, exécuté dans le seul but de détériorer ou dégrader le véhicule.

Tentative de vol :

- tentative de vol d'un ou plusieurs éléments du véhicule
- tentative de vol du véhicule faisant suite ou non à des menaces ou violences à l'encontre du conducteur ou des passagers.

rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité et/ou sans aggravation des dommages au véhicule.

## **2.26. Véhicule garanti**

- Tout véhicule terrestre à moteur immatriculé en France ou en cours d'immatriculation en France, et assuré auprès d'Alpha Plus Courtage et dont le Poids Total Autorisé en Charge est inférieur ou égal à 3,5t.
- La caravane de - 1 250 kilos dès lors qu'elle est tractée par le véhicule garanti
- La remorque de - 750 kilos dès lors qu'elle est tractée par le véhicule garanti
- La caravane de + 1250 kilos assurée auprès d'Alpha Plus Courtage.
- La remorque de + 750 kilos assurée auprès d'Alpha Plus Courtage.

## **2.27. Vol**

Vol du véhicule faisant suite ou non à des menaces ou violences à l'encontre du conducteur ou des passagers.

Vol d'un ou plusieurs éléments du véhicule rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité et/ou sans aggravation des dommages au véhicule.

### 3. DOMAINE D'APPLICATION

#### 3.1. Faits générateurs

Pour le socle :

- Accident de véhicule
- Incendie
- Vol / Véhicule retrouvé suite à vol
- Vandalisme ou tentative de vol
- Bris de glace
- Décès ou blessure du conducteur suite à un accident avec le véhicule garanti
- Panne sans franchise kilométrique
- Crevaison
- Panne de carburant
- Erreur de carburant
- Perte ou vol des clés ou carte de démarrage du véhicule garanti
- Enfermement, bris ou dysfonctionnement des clés ou carte de démarrage

Pour le Véhicule de remplacement :

- Mêmes faits générateurs que ceux du socle retenu

Pour la protection des personnes :

- Perte ou vol de bagages et/ou de moyen de paiement
- Maladie
- Accident ou décès d'un bénéficiaire (avec ou en dehors du véhicule)
- Décès ou risque de décès d'un proche
- Risque d'incarcération

Pour les infos et prévention :

- Evénements traumatisants
- Accident de véhicule
- Incapacité de conduire ou risque d'enfreindre le code de la route

Pour la gestion du véhicule à l'étranger :

- Accident de véhicule
- Incendie
- Véhicule retrouvé suite à vol
- Vandalisme ou tentative de vol
- Bris de glace
- Panne

#### 3.2. Territorialité

Les garanties s'appliquent en France et à l'étranger dans les pays suivants :

- Assistance aux véhicules :  
Albanie, Allemagne, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Iran, Irlande, Islande, Israël, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Maroc, Moldavie, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, San Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine.
- Assistance aux personnes :  
Monde entier.



### **3.3. Déplacements garantis**

Les garanties s'appliquent pour tout déplacement professionnel ou personnel effectué par le bénéficiaire, sans durée limitée en France et d'une durée inférieure à 90 jours à l'étranger.

### **3.4. Structure des garanties**

Le Socle est composé des garanties suivantes :

- Dépannage
- Remorquage / Grutage / Levage
- Prise en charge du véhicule tracté
- Récupération du véhicule réparé
- Rapatriement des bénéficiaires valides
- Rapatriement des bagages
- Rapatriement des animaux de compagnie
- Poursuite du voyage
- Attente sur place des réparations
- Acheminement des clés
- Frais de confection de clés

La protection des personnes est composée des garanties suivantes :

- Avance de fonds pour effets de 1ère nécessité
- Conducteur de remplacement
- Rapatriement, transfert médical
- Frais médicaux à l'étranger
- Présence d'un proche
- Prolongation de séjour à l'étranger
- Rapatriement des bénéficiaires valides
- Rapatriement des animaux
- Rapatriement des bagages
- Poursuite du voyage
- Récupération de véhicule
- Informations médicales
- Informations pays
- Recherche et expédition de médicaments
- Avance de fonds
- Rapatriement de corps
- Reconnaissance du corps
- Retour anticipé en cas de décès d'un proche

Les infos & Prévention sont composées des garanties suivantes :

- Soutien psychologique
- Informations juridiques
- Information constat amiable et e-constat
- Secur-taxi

La gestion du véhicule à l'étranger est composée des garanties suivantes :

#### **Module sinistre :**

- Envoi des pièces détachées à l'étranger
- Rapatriement du véhicule
- Gardiennage du véhicule

#### **Module panne :**

- Analyse devis réparations
- Envoi des pièces détachées à l'étranger
- Rapatriement du véhicule

- Gardiennage du véhicule
  - Abandon/Destruction du véhicule (conseils)

## 4. GARANTIES DU SOCLE

En cas d'immobilisation d'un véhicule garanti, pour les faits générateurs visés dans le Socle (confère paragraphe 3.1), l'Assisteur organise et prend en charge les garanties décrites ci-après en France comme à l'étranger.

### 4.1. Dépannage

Dans le cas où le véhicule garanti se trouve immobilisé à la suite de l'un des faits générateurs couverts, l'Assisteur met en œuvre et prend en charge son dépannage.

### 4.2. Remorquage

Si le véhicule garanti ne peut être dépanné sur place, l'Assisteur organise et/ou prend en charge le grutage et le levage préalable si nécessaire, et le remorquage vers le garage de la marque le plus proche ou tout autre garage susceptible d'effectuer les réparations dans les mêmes conditions et situé dans le même périmètre géographique.

Pour la panne énergie électrique, le remorquage est effectué vers le garage de la marque si la distance entre le garage et le lieu de survenance est inférieure à celle entre le domicile et le lieu de survenance sinon le remorquage a lieu vers le domicile ou vers la borne de recharge la plus proche.

Les frais de gardiennage ne sont pas pris en charge.

La garantie remorquage s'applique également lorsque le conducteur est décédé ou blessé suite à un accident avec le véhicule garanti.

### 4.3. Prise en charge du véhicule tracté

En cas d'indisponibilité du véhicule tracteur, l'Assisteur organise et prend en charge le remorquage du véhicule tracté (caravane, remorque) vers le garage le plus proche de la marque.

Les frais de gardiennage du véhicule tracté sont pris en charge pendant 2 jours maximum.

### 4.4. Récupération du véhicule

Lorsque le véhicule est réparé, après une immobilisation en raison d'un fait générateur ou lorsqu'il a été retrouvé suite à un vol, l'Assisteur organise et prend en charge :

- le transport aller simple pour l'assuré ou toute personne de son choix entre son domicile (ou son lieu de séjour si distance inférieure ou équivalente) et le lieu d'immobilisation du véhicule afin d'aller récupérer le véhicule, soit en train première classe, soit en avion classe économique si le trajet en train est supérieur à 8 heures ; l'Assisteur organise et prend en charge également un taxi de liaison.

OU

- les frais de carburant et de péages du voyage aller/retour en véhicule entre son domicile (ou son lieu de séjour si distance inférieure ou équivalente) et le lieu d'immobilisation du véhicule sur présentation des justificatifs des frais engagés.

OU

- un taxi à la double condition :
  - de l'impossibilité de mise en œuvre d'un des moyens de transport précédents,

- et d'une distance à parcourir inférieure à 100 km.

#### **4.5. Rapatriement des bénéficiaires valides**

Si le véhicule garanti n'est pas réparable le jour même en France ou dans les 3 jours à l'étranger et si le bénéficiaire ne souhaite pas attendre sur place la réparation du véhicule, l'Assisteur organise et prend en charge le transport des bénéficiaires valides jusqu'à leur domicile respectif par le moyen de transport le mieux adapté c'est-à-dire :

- un billet de train première classe ou un billet d'avion classe économique si le trajet en train est supérieur à 8 heures ;
- ou un véhicule de location de catégorie adaptée au nombre de passagers dans la limite de 24 heures par tranche de 700 km à parcourir ;

La mise en place du véhicule de location se fait uniquement en France.

La mise à disposition d'un véhicule de location ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue, tenant compte notamment de l'âge du conducteur et de la durée de détention du permis de conduire.

Les frais de carburant et de péage, de quelque nature que ce soit, sont à la charge du bénéficiaire.

L'Assisteur prend en charge les frais d'assurance (personnes transportées, dommages au véhicule, vol) et les frais d'astreinte éventuels liés au véhicule de location.

Pour le véhicule de location, la restitution extérieure est autorisée. Une caution sera exigée par le loueur.

- ou un taxi à la double condition :
  - de l'impossibilité de mise en œuvre d'un des moyens de transport précédents,
  - et d'une distance à parcourir inférieure à 100 km.

L'Assisteur organise et prend en charge également un taxi de liaison.

En l'absence de disponibilité d'un moyen de rapatriement, l'Assisteur organise et prend en charge une nuitée d'hôtel dans la limite de 80€ par bénéficiaire, dans l'attente de l'organisation du rapatriement.

**Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties poursuite de voyage et attente sur place ci-dessous.**

#### **4.6. Rapatriement des bagages**

A l'occasion du rapatriement des bénéficiaires, les bagages qui les accompagnent sont également rapatriés aux frais de l'Assisteur s'ils ne peuvent être laissés dans le véhicule le temps des réparations.

#### **4.7. Rapatriement des animaux de compagnie**

A l'occasion du rapatriement des bénéficiaires, les animaux de compagnie qui les accompagnent sont également rapatriés aux frais de l'Assisteur.

#### **4.8. Poursuite de voyage des bénéficiaires valides**

En France, si le véhicule n'est pas réparable le jour même ou dans les 3 jours à l'étranger, suite à la survenance de tout fait générateur, les bénéficiaires valides peuvent choisir l'acheminement vers leur lieu de destination en remplacement du retour au domicile, à condition que la distance de la poursuite soit inférieure ou égale à celle du rapatriement.

L'Assisteur organise alors et prend en charge, sous les mêmes conditions et selon les mêmes modalités que pour le rapatriement à leur domicile, dans la limite des frais qui auraient été normalement engagés pour ce rapatriement, le transport des bénéficiaires valides vers leur lieu de destination.

L'Assisteur organise et prend en charge également un taxi de liaison.

**Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties rapatriement au domicile et attente sur place.**

#### **4.9. Attente sur place**

Si le véhicule garanti n'est pas réparable dans la journée, en France ou à l'étranger, et si le bénéficiaire souhaite attendre sur place les réparations du véhicule, l'Assisteur prend en charge les frais d'hébergement dans la limite de 80€ par nuit et par personne pendant 3 nuits maximum.

L'Assisteur organise et prend en charge un taxi de liaison.

Pour la garantie Attente sur place des réparations, la franchise est de 50 km du domicile.

**Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties rapatriement au domicile et poursuite de voyage.**

#### **4.10. Les frais de confection ou d'acheminement des clés**

En cas de perte, vol, bris, dysfonctionnement ou enfermement des clés du véhicule, l'Assisteur indemnise à hauteur de 160€, sur facture de professionnel, les frais de confection des clés et de main d'œuvre pour le changement des serrures du véhicule et/ou prend en charge les frais engagés pour l'acheminement du double des clés du domicile au lieu d'intervention.

## **5. GARANTIES PROTECTION DES PERSONNES**

L'Assisteur organise et prend en charge, pour les faits générateurs visés dans la protection des personnes (confère paragraphe 3.1), les garanties décrites ci-après :

#### **5.1. Effets de première nécessité**

Si lors d'un déplacement à l'étranger, un bénéficiaire perd ou se fait voler ses moyens de paiement, l'Assisteur le conseille sur les démarches à accomplir (dépôt de plainte, oppositions, documents équivalents, démarches à effectuer pour renouveler les documents) et peut réaliser une avance de fonds jusqu'à 200€ par personne / bénéficiaire pour subvenir aux besoins essentiels.

Cette avance est remboursable par le bénéficiaire dans le délai d'un mois suivant le retour à son domicile contre reconnaissance de dette.

#### **5.2. Conducteur de remplacement**

En France et à l'étranger, en cas de maladie, d'accident ou de décès du conducteur, et en l'absence d'une autre personne apte à conduire voyageant avec le conducteur, l'Assisteur organise et prend en charge l'acheminement d'un conducteur désigné par le souscripteur pour ramener le véhicule laissé sur place.

L'Assisteur organise et prend en charge :

- un billet aller par train première classe ou par avion classe économique si le trajet en train est supérieur à 8 heures
- ainsi qu'un taxi de liaison.

En France, si aucune solution n'est envisageable, l'Assisteur organise et prend en charge un chauffeur de remplacement. Cette garantie s'applique uniquement pour les véhicules 4 roues.

### **5.3. Transport sanitaire**

En cas de maladie ou d'accident d'un bénéficiaire, en France ou à l'étranger, lorsque les médecins de l'Assisteur, après avis des médecins consultés localement, et si nécessaire du médecin traitant, décident, en cas de nécessité médicalement établie, du transport sanitaire et en déterminent les moyens (ambulance, train, avion de ligne, avion sanitaire ou tout autre moyen approprié), l'Assisteur organise le retour du patient à son domicile ou dans un hôpital adapté le plus proche et prend en charge le coût de ce transport.

### **5.4. Frais médicaux à l'étranger**

*Le bénéfice de la présente garantie est subordonné à la qualité du bénéficiaire d'assuré auprès d'un régime d'assurance maladie obligatoire ou/et d'un organisme (entreprise, mutuelle, institution de prévoyance...) privé d'assurance maladie à titre principal ou en complément des garanties de l'organisme obligatoire.*

*A défaut la garantie n'est pas due par l'Assisteur.*

#### **5.4.1. Frais médicaux non liés à une hospitalisation**

En cas de maladie ou d'accident du bénéficiaire, l'Assisteur prend en charge les frais médicaux liés à une consultation ou des soins ambulatoires, des frais dentaires d'urgence, l'achat de médicaments, selon les modalités et dans la limite du plafond de la garantie stipulés alinéa 6.4.3. de ce paragraphe.

#### **5.4.2. Frais médicaux liés à une hospitalisation**

En cas de maladie ou d'accident entraînant une hospitalisation du bénéficiaire supérieure à 24 heures, l'Assisteur prend en charge le montant des frais d'hospitalisation selon les modalités et dans la limite du plafond de la garantie stipulés alinéa 6.4.3. de ce paragraphe.

#### **5.4.3. Application de la garantie, montants et modalités de prise en charge**

*Cette garantie est valable uniquement en dehors du pays de domiciliation du bénéficiaire.*

Le montant de la prise en charge de l'Assisteur est plafonné à un montant total de frais facturé au bénéficiaire par un ou plusieurs établissements hospitaliers, ou professionnels de santé :

- 10 000 € par bénéficiaire et par fait (ou événement) générateur
- dans le monde entier.
- 160€ pour les soins dentaires d'urgence.

Ces plafonds intègrent la part de frais prise en charge par le régime d'assurance maladie obligatoire et/ou celle prise en charge par tout organisme privé d'assurance maladie intervenant à titre principal ou complémentaire.

La prise en charge de l'Assisteur intervient donc en complément de celles du régime obligatoire ou/et de tout organisme privé d'assurance maladie jusqu'au plafond de 10.000 €.

La garantie peut être mise en œuvre selon deux modalités :

#### **➤ Avance des frais médicaux par l'Assisteur**

En cas d'hospitalisation du bénéficiaire, l'Assisteur peut effectuer le règlement des frais médicaux liés à cette hospitalisation directement auprès de l'établissement hospitalier dans la limite du plafond de la garantie. Le bénéficiaire s'engage sans opposition à donner subrogation à l'Assisteur qui recouvrera en son nom les montants dus par l'organisme d'assurance maladie obligatoire et/ou l'organisme d'assurance maladie au titre de cette hospitalisation.

L'Assisteur prendra en charge, en complément de ces organismes, la part non

prise en charge par ces derniers dans la limite du plafond de la garantie.

En tout état de cause, le bénéficiaire devra supporter l'éventuel reste à charge.

➤ **Païement des frais médicaux par le bénéficiaire**

En cas de frais médicaux non liés à une hospitalisation ou lorsque le bénéficiaire a effectué directement le règlement des frais médicaux auprès de l'établissement hospitalier, il s'engage à opérer, dès son retour dans son pays de domiciliation, toute démarche nécessaire à leur recouvrement auprès de l'organisme d'assurance maladie obligatoire et/ou auprès de l'organisme privé d'assurance maladie concernés et à transmettre à l'Assisteur les décomptes originaux justifiant les remboursements obtenus de ces organismes ainsi que les photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées. Sur la base des documents présentés, l'Assisteur procédera, en complément de ces organismes, au remboursement du bénéficiaire de la part non prise en charge par ces derniers, dans la limite du plafond de la garantie. À défaut, l'Assisteur ne pourra pas procéder au remboursement.

Dans l'hypothèse où aucun de ces organismes ne prendrait en charge les frais médicaux engagés, l'Assisteur remboursera le bénéficiaire des dépenses engagées dans la limite du plafond de la garantie et sous réserve que le bénéficiaire transmette à l'Assisteur préalablement les factures originales des frais médicaux et l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes.

En tout état de cause, le bénéficiaire devra supporter l'éventuel reste à charge.

**5.5. Présence d'un proche**

En France ou à l'étranger, lorsque le bénéficiaire blessé ou malade, non transportable, doit rester hospitalisé pendant plus de 7 jours, et dès lors qu'il est isolé de tout membre de sa famille, l'Assisteur organise et prend en charge un transport aller et retour d'un proche désigné par le bénéficiaire.

L'Assisteur prend en charge les frais d'hébergement sur place de ce proche ou de la personne désignée dans la limite de 80€ par nuit et pendant 7 nuits consécutives maximum.

L'Assisteur organise et prend en charge également un taxi de liaison.

**5.6. Prolongation de séjour**

En France et à l'étranger, suite à une hospitalisation, lorsque le bénéficiaire est dans l'incapacité d'entreprendre le retour initialement prévu (sur avis médical), l'Assisteur organise et prend en charge les frais d'hôtel du bénéficiaire et d'un membre de sa famille dans la limite de 80€ par nuit et pendant 7 nuits maximum.

**5.7. Rapatriement des accompagnants**

En France ou à l'étranger, lorsque le conducteur est blessé ou malade ou en cas de décès, et en l'absence d'une autre personne apte à conduire voyageant avec le conducteur, l'Assisteur organise et prend en charge le transport des bénéficiaires valides à leur domicile respectif par le moyen de transport le mieux adapté c'est-à-dire :

- un billet de train première classe ou billet d'avion classe économique si le trajet en train est supérieur à 8 heures ;
- ou un taxi à la double condition :
  - de l'impossibilité de mise en œuvre des moyens de transport précédents,
  - et d'une distance à parcourir inférieure à 100 km.

L'Assisteur organise et prend en charge également un taxi de liaison.

Si les enfants de moins de 15 ans ou des personnes handicapées se retrouvent seuls lors d'un rapatriement, suite à l'accident, la maladie ou le décès d'un bénéficiaire, l'Assisteur

organise et prend en charge la présence d'un proche pour les accompagner ou à défaut, l'accompagnement par un professionnel.

En l'absence de disponibilité d'un moyen de rapatriement, l'Assisteur organise et prend en charge une nuitée d'hôtel dans la limite de 80€ par bénéficiaire, dans l'attente de l'organisation du rapatriement.

#### **5.8. Rapatriement des bagages**

En France ou à l'étranger, lorsqu'un bénéficiaire est blessé ou malade ou en cas de décès, à l'occasion du rapatriement, les bagages qui l'accompagnent sont également rapatriés aux frais de l'Assisteur.

#### **5.9. Rapatriement des animaux de compagnie**

En France ou à l'étranger, lorsqu'un bénéficiaire est blessé ou malade ou en cas de décès, à l'occasion du rapatriement, les animaux de compagnie qui l'accompagnent sont également rapatriés aux frais de l'Assisteur.

#### **5.10. Poursuite de voyage des bénéficiaires valides**

En France ou à l'étranger, lorsque le conducteur est blessé ou malade ou en cas de décès de celui-ci, et en l'absence d'une autre personne apte à conduire voyageant avec le conducteur, les bénéficiaires valides peuvent choisir l'acheminement vers leur lieu de destination en remplacement du retour au domicile, à condition que la distance de la poursuite soit inférieure ou égale à celle du rapatriement.

L'Assisteur organise alors, dans les mêmes conditions et selon les mêmes modalités que pour le rapatriement à leur domicile, et prend en charge, dans la limite des frais qui auraient été normalement engagés pour ce rapatriement, leur transport vers leur lieu de destination.

L'Assisteur organise et prend également en charge un taxi de liaison.

Si les enfants de moins de 15 ans ou des personnes handicapées se retrouvent seuls lors d'un rapatriement, suite à l'accident, la maladie ou le décès d'un bénéficiaire, l'Assisteur organise et prend en charge la présence d'un proche pour les accompagner ou à défaut, l'accompagnement par un professionnel.

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie rapatriement des accompagnants.**

#### **5.11. Recherche et expédition de médicaments**

A l'étranger, l'Assisteur recherche sur le lieu de déplacement du bénéficiaire les médicaments prescrits ou leurs équivalents indispensables à sa santé.

A défaut de pouvoir se les procurer sur place, et dans la mesure où le délai d'acheminement est compatible avec la nature du problème, l'Assisteur organise l'expédition et prend en charge les frais d'expédition des médicaments. Peuvent également être expédiés les lunettes, lentilles de contact, appareillages médicaux et prothèses.

Le coût de ces médicaments et matériels reste à la charge du bénéficiaire, l'Assisteur pouvant en avancer le montant si nécessaire.

#### **5.12. Rapatriement de corps**

En cas de décès d'un bénéficiaire en France ou à l'étranger, l'Assisteur organise et prend en charge le transport du corps du lieu de survenance du décès en France ou à l'étranger jusqu'au domicile du bénéficiaire ou au lieu d'obsèques ou d'inhumation en France.

Si le bénéficiaire est domicilié à l'étranger, l'Assisteur organise et prend en charge le rapatriement du corps dans le pays de résidence à concurrence du rapatriement en France.

La prise en charge inclut les frais de préparation du défunt, les aménagements spécifiques au transport, ainsi qu'un cercueil conforme à la législation et de qualité courante si la mise en bière est intervenue préalablement au transport en vertu d'une obligation réglementaire, ou la prise en charge du rapatriement de l'urne funéraire si la crémation a lieu sur le lieu de décès.

Les autres frais, notamment les frais de cérémonie, de convoi et d'inhumation restent à la charge de la famille.

#### **5.13. Déplacement d'un proche pour formalités administratives**

En cas de décès d'un bénéficiaire en France ou à l'étranger, et si la présence d'un membre de la famille sur les lieux du décès s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps, les formalités de rapatriement ou d'incinération du bénéficiaire décédé, l'Assisteur organise et prend en charge son déplacement aller-retour par train 1ère classe ou par avion classe économique, dans la limite d'un trajet aller-retour depuis la France, ainsi que son hébergement pour 3 nuits, à concurrence de 80€ par nuit.

L'Assisteur organise et prend en charge également un taxi de liaison.

#### **5.14. Retour anticipé**

En cas de décès d'un membre de la famille d'un bénéficiaire, l'Assisteur organise et prend en charge l'acheminement, sur le lieu d'inhumation ou d'obsèques en France, d'un bénéficiaire en déplacement. Le retour vers le lieu de séjour si nécessaire pourra être également effectué.

Les mêmes dispositions sont applicables sur décision des médecins de l'Assisteur en cas d'attente d'un décès imminent et inéluctable.

L'Assisteur organise et prend en charge également un taxi de liaison.

En l'absence de disponibilité d'un moyen de rapatriement, l'Assisteur organise et prend en charge une nuitée d'hôtel dans la limite de 80€ par bénéficiaire, dans l'attente de l'organisation du rapatriement.

#### **5.15. Récupération du véhicule**

En France et à l'étranger, en cas de maladie, d'accident ou de décès du conducteur et en l'absence d'une autre personne apte à conduire voyageant avec le conducteur, l'Assisteur organise et prend en charge :

- le transport aller simple pour un bénéficiaire entre son domicile (ou son lieu de séjour si distance inférieure ou équivalente) et le lieu d'immobilisation du véhicule, soit en train première classe, soit en avion classe économique si le trajet en train est supérieur à 8 heures ; l'Assisteur organise et prend également en charge un taxi de liaison.

OU

- les frais de carburant et de péages du voyage aller/retour en véhicule entre son domicile (ou son lieu de séjour si distance inférieure ou équivalente) et le lieu d'immobilisation du véhicule sur présentation des justificatifs des frais engagés.

OU

- un taxi à la double condition :
  - de l'impossibilité de mise en œuvre d'un des moyens de transport précédents,
  - et d'une distance à parcourir inférieure à 100 km.

La mise en œuvre de cette garantie est applicable uniquement si le rapatriement ou la poursuite a été réalisé par l'Assisteur.

#### **5.16. Avance de fonds**

A l'étranger, en cas d'incarcération ou de risque d'incarcération du conducteur, suite à une violation de la législation routière du pays ou un événement impliquant un véhicule garanti,



l'Assisteur organise les garanties suivantes :

**5.16.1. Frais de justice à l'étranger**

L'Assisteur avance, dans la limite de 1 000€, les honoraires d'avocat que le bénéficiaire peut être amené à supporter à l'occasion d'une action en défense ou recours devant une juridiction étrangère.

Cette avance est consentie contre reconnaissance de dette et remboursable par le bénéficiaire dans le délai d'un mois suivant le retour à son domicile.

**5.16.2. Caution pénale à l'étranger**

L'Assisteur effectue le dépôt des cautions pénales, civiles ou douanières, dans la limite de 8 000€, en cas d'incarcération du bénéficiaire ou lorsque celui-ci est menacé de l'être.

Ce dépôt de caution a le caractère d'une avance. Il est consenti contre reconnaissance de dette et remboursable par le bénéficiaire dans le délai d'un mois suivant le retour à son domicile.

**5.17. Informations médicales**

Une équipe médicale communique des informations et conseils médicaux de prévention notamment en matière de voyages, de vaccinations, d'hygiène et d'alimentation en vue d'un déplacement avec le véhicule garanti.

Les conseils médicaux donnés ne peuvent en aucun cas être considérés comme des consultations médicales ou un encouragement à l'automédication et ils ne remplacent pas le médecin traitant.

En cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les services médicaux d'urgence.

**5.18. Informations Pays**

Des renseignements (formalités administratives, liaisons téléphoniques, caractéristiques économiques et climatiques, risques sécuritaires alimentaires...) sur les pays à traverser peuvent également être communiqués.

**5.19. Frais de secours sur piste**

En cas d'accident lié à la pratique du ski alpin ou de fond, dans le domaine skiable autorisé et hors compétition sportive, l'Assisteur prend en charge les frais de secours appropriés du lieu de l'accident jusqu'à la structure médicale adaptée.

A l'étranger, l'Assisteur prend en charge les frais de secours en montagne, qu'ils soient liés ou non à la pratique du ski.

Cette garantie est plafonnée à 5000 €.

**5.20. Transmission de messages urgents**

En cas d'impossibilité matérielle de transmettre un message urgent l'Assisteur se charge de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, les messages ou nouvelles émanant du Bénéficiaire vers les membres de sa famille ou proches.

## **6. GARANTIES INFOS ET PREVENTION**

L'Assisteur organise et prend en charge, pour les faits générateurs visés pour les Infos et prévention (confère paragraphe 3.1), les garanties décrites ci-après, en France métropolitaine uniquement :

### **6.1. Soutien psychologique**

En cas d'événements traumatisants survenant en France ou à l'étranger, tels qu'un accident, un vol avec agression, ou un décès, affectant un bénéficiaire, l'Assisteur organise et prend en charge, en France uniquement, pour le conducteur ou ses proches, selon la situation :

- de 1 à 5 entretiens téléphoniques avec un psychologue clinicien
- et si nécessaire, de 1 à 3 entretiens en face à face avec un psychologue clinicien.

Les entretiens doivent être réalisés dans un délai d'un an à compter de la date de survenance de l'événement.

### **6.2. Information constat amiable et e-constat**

En cas d'accident de véhicule, l'Assisteur indique les zones à remplir sur le constat amiable. Ces indications ne sont en aucun cas des conseils juridiques et ne pourraient engager la responsabilité de l'Assisteur.

Pour le e-constat, l'Assisteur indique en complément le lien pour l'application à télécharger.

### **6.3. Secur Taxi**

Si l'assuré n'est plus en état de conduire et risque d'enfreindre le code de la route, l'Assisteur organise et prend en charge la mise à disposition d'un taxi dans un rayon de 50 kilomètres maximum du domicile ou du lieu de villégiature.

La mise en œuvre de cette garantie est limitée à une fois par an par bénéficiaire, en France métropolitaine uniquement.

### **6.4. Information Juridique**

L'Assisteur communique, sur simple appel, des informations juridiques ciblées sur la réglementation routière, le permis à points, les démarches d'achat/vente du véhicule, etc...

## **7. GARANTIES GESTION DU VEHICULE A L'ETRANGER**

L'Assisteur organise et prend en charge, pour les faits générateurs visés dans la Gestion véhicule à l'étranger (confère paragraphe 3.1), les garanties décrites ci-après, à l'étranger uniquement.

### **7.1. Module sinistre**

En cas d'accident, vandalisme, incendie, bris de glace, tentative de vol ou véhicule retrouvé suite à vol, l'Assisteur organise et/ou prend en charge les garanties décrites ci-après :

#### **8.1.1 Envoi de pièces détachées à l'étranger**

L'Assisteur organise la recherche et l'envoi à l'étranger de pièces détachées indisponibles sur place et nécessaires à la réparation du véhicule garanti. L'acheminement est assuré par notre correspondant local jusqu'au lieu de réparation.

Les frais d'expédition et les droits de douane sont pris en charge.

Le paiement des pièces est consenti contre reconnaissance de dette et remboursable par le bénéficiaire dans le délai d'un mois suivant le retour à son domicile.

### 8.1.2 Rapatriement du véhicule

A l'étranger, si l'immobilisation prévue par le garagiste est supérieure 5 jours et si, après analyse du rapport de l'expert, l'Assisteur estime que le véhicule n'est pas réparable à l'étranger, selon les standards français, pour un coût inférieur à sa valeur de remplacement en France, l'Assisteur organise et prend en charge le rapatriement du véhicule du garage où il est immobilisé vers le garage désigné par le bénéficiaire proche de son domicile.

Afin d'organiser ce transport, le bénéficiaire doit envoyer à l'Assisteur l'autorisation de rapatriement signée par le propriétaire du véhicule ainsi que les documents nécessaires au transport du véhicule (certificat d'immatriculation, carte d'assurance, ...).

En cas de dommages constatés lors de la livraison du véhicule, le bénéficiaire devra impérativement aviser l'Assisteur des dommages, par lettre recommandée, dans les 5 jours qui suivent la date de livraison du véhicule.

### 8.1.3 Gardiennage du véhicule

Dans l'attente du rapatriement du véhicule, et sous réserve de réception des documents nécessaires dans les 30 jours suivant la connaissance de l'événement, l'Assisteur organise et prend en charge son gardiennage dans un lieu adapté, dans la limite de 30 jours maximum.

## **7.2. Module panne**

En cas de panne du véhicule, l'Assisteur organise et/ou prend en charge les garanties décrites ci-après :

### 8.2.1 Analyse du devis et réparations

L'Assisteur se rapproche du garage pour estimer la meilleure possibilité, analyser le devis de réparation et contacter l'assuré pour apporter la préconisation d'une solution.

### 8.2.2 Envoi de pièces détachées à l'étranger

L'Assisteur organise la recherche et l'envoi à l'étranger de pièces détachées indisponibles sur place et nécessaires à la réparation du véhicule garanti. L'acheminement est assuré par notre correspondant local jusqu'au lieu de réparation.

Les frais d'expédition et les droits de douane sont pris en charge.

Le paiement des pièces est consenti contre reconnaissance de dette et remboursable par le bénéficiaire dans le délai d'un mois suivant le retour à son domicile.

### 8.2.3 Rapatriement du véhicule

A l'étranger, si l'immobilisation prévue par le garagiste est supérieure 5 jours et si, après analyse du rapport de l'expert, l'Assisteur estime que le véhicule n'est pas réparable à l'étranger, selon les standards français, pour un coût inférieur à sa valeur de remplacement en France, l'Assisteur organise et prend en charge le rapatriement du véhicule du garage où il est immobilisé vers le garage désigné par le bénéficiaire proche de son domicile.

Afin d'organiser ce transport, le bénéficiaire doit envoyer à l'Assisteur l'autorisation de rapatriement signée par le propriétaire du véhicule ainsi que les documents nécessaires au transport du véhicule (certificat d'immatriculation, carte d'assurance, ...).

En cas de dommages constatés lors de la livraison du véhicule, le bénéficiaire doit impérativement aviser l'Assisteur des dommages, par lettre recommandée, dans les 5 jours qui suivent la date de livraison du véhicule.

#### 8.2.4 Gardiennage du véhicule

Dans l'attente du rapatriement du véhicule, et sous réserve de réception des documents nécessaires dans les 30 jours suivant la connaissance de l'événement, l'Assisteur organise et prend en charge son gardiennage dans un lieu adapté, dans la limite de 30 jours maximum.

### 7.3. Abandon/destruction du véhicule

A l'étranger, en cas d'accident, vandalisme, incendie, bris de glace, tentative de vol, de véhicule retrouvé suite à vol, ou de panne, si le véhicule est économiquement irréparable (c'est-à-dire que le véhicule n'est pas réparable selon les standards français ni en France ni à l'étranger pour un coût inférieur à sa valeur de remplacement à dire d'expert en France), et que le propriétaire du véhicule souhaite organiser sa mise en destruction, l'Assisteur pourra conseiller le bénéficiaire dans les démarches à effectuer.

## 8. EXCLUSIONS

### 8.1. Exclusions communes à toutes les garanties

Ne sont en aucun cas pris en charge par l'Assisteur :

Certains frais et dépenses :

- Les frais de repas, les frais de téléphone et de connexion internet ainsi que les frais de bar en cas d'hébergement pris en charge par l'Assisteur au titre des garanties,
- Les frais de confort personnel (radio, télévision, coiffeur, etc.),
- Les frais d'achat ou de location d'appareils de climatisation, d'humidificateurs, d'appareils à aérosol et des appareils pour exercices physiques,
- Les frais engagés par le bénéficiaire de sa propre initiative, sans l'accord préalable de l'Assisteur, sauf cas de force majeure,
- Les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement et toute dépense pour laquelle le bénéficiaire ne peut produire de justificatif,
- Les dépenses occasionnées par les proches ou les membres de la famille du bénéficiaire pendant sa période d'hospitalisation,
- Les frais liés aux excédents de poids de bagages lors d'un rapatriement par avion de ligne,
- Les frais résultant de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale,
- Les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française,
- Les frais d'optique (lunettes ou verres de contact, par exemple),
- Les frais d'appareillages médicaux et prothèses (dentaires notamment),
- Les frais de séjour en maisons de repos, et en centres de rééducation ou maisons de convalescence
- Les frais de rééducation, kinésithérapie, chiropraxie,
- Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,

- **Les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination,**
- **Les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés en France,**
- **Les frais médicaux non liés à une hospitalisation ou qui interviennent dans le pays d'origine ou de domiciliation,**
- **Les frais de transports primaires, c'est-dire les transports sanitaires d'urgence relevant d'une organisation décidée par la puissance publique locale,**
- **Les frais liés au changement de sexe, à la stérilisation, les traitements pour transformations, dysfonctionnements ou insuffisances sexuelles,**
- **Les frais de cure thermale, d'héliothérapie, d'amaigrissement, de rajeunissement et de toute cure de « confort » ou de traitement à visée esthétique.**

#### **Les événements suivants**

- **Les grèves, la manipulation d'armes, la participation volontaire à des paris, crimes ou rixes, sauf en cas de légitime défense,**
- **Les attentats, guerres civiles ou étrangères, révolutions, émeutes,**
- **Les actes intentionnels et fautes dolosives, y compris le suicide et la tentative de suicide,**
- **La consommation d'alcool lorsqu'elle est directement à l'origine de la cause de l'événement, de drogue, et de toute substance stupéfiante mentionnée au code de la Santé Publique, non prescrite médicalement sauf lorsqu'il s'agit de la mise en œuvre de garanties pour la rétention immédiate du permis,**
- **Tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant,**
- **Les événements dont la responsabilité pourrait incomber soit à l'organisateur du voyage en application du titre I de la loi n°2009-888 du 22 Juillet 2009 fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours, soit au transporteur, notamment en raison de sécurité aérienne et/ou de surréservation,**
- **Les voyages à visée diagnostique et/ou thérapeutique, c'est-à-dire ayant pour objectif de consulter un praticien ou d'être hospitalisé pour un traitement quel qu'en soit sa nature ainsi que les déplacements pour greffe d'organe,**
- **Les rapatriements en rapport avec un état antérieur ayant justifié un premier rapatriement organisé par l'Assisteur,**
- **L'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,**
- **Les événements, et leurs conséquences, survenus lors de la pratique de sports à titre professionnel ou dans le cadre d'une compétition, ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires,**
- **L'inobservation d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect des règles officielles de sécurité liées à la pratique d'une activité sportive.**

#### **Les conséquences des situations ou événements suivants**

- **Les conséquences d'infractions volontaires à la législation locale en vigueur,**
- **Les conséquences des blessures et maladies préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation ou de soins ambulatoires dans les 6 mois précédant le début du voyage.**

- Les conséquences d'une affection en cours de traitement, non consolidée pour laquelle le bénéficiaire est en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- Les conséquences des accidents ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place,
- Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine, de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part de l'Organisation Mondiale de la Santé (O.M.S.), du Ministère des Affaires Etrangères ou des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays dans lequel le bénéficiaire séjourne,
- Les conséquences 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 des effets neurotoxiques rémanents,
- Les conséquences d'un accident survenu lors de la pratique d'une activité aérienne (y compris delta-plane, parapente, planeur) ou de l'un des sports suivants : skeleton, bobsleigh, saut à ski, alpinisme avec passage en cordée, varappe, plongée sous-marine avec ou sans appareil autonome, spéléologie, saut à l'élastique, parachutisme, kitesurf.

La responsabilité de l'Assisteur ne saurait être recherchée en cas de refus par le bénéficiaire de soins ou d'examens préalables à un transport sanitaire, dans un établissement public ou privé ou auprès d'un médecin, qui auront été préconisés par l'Assisteur.

#### **8.2. Exclusions applicables à « l'assistance aux véhicules »**

Outre les précisions apportées ci-dessus, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assisteur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- L'enlèvement, l'utilisation du véhicule sur des voies non carrossables,
- Les incidents liés à des compétitions sportives (rallyes, essais, courses),
- L'immobilisation du véhicule par les forces de l'ordre,
- L'immobilisation légale du véhicule (mise sous séquestre),
- Les problèmes et panne de climatisation, code anti-démarrage et l'alarme/anti-voil du véhicule dès lors qu'ils ne sont pas immobilisants,
- Les problèmes ou les dommages de carrosserie n'entraînant pas une immobilisation du véhicule,
- Les conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- Les frais de réparations des véhicules, les pièces détachées,
- Les frais de douane et de gardiennage sauf ceux ayant fait l'objet d'un accord préalable des services de l'Assisteur,
- Les véhicules destinés au transport de personnes à titre onéreux tel que auto-école, ambulance, taxi, véhicule funéraire, véhicule de location,
- Les tricycles et quadricycles à moteur,
- Les camping-cars,
- Les véhicules destinés au transport de marchandises et d'animaux,
- Les véhicules non-conformes à la réglementation et au contrôle des mines,
- Les accidents survenus lorsque le conducteur a un taux d'alcoolémie dans

**le sang supérieur au taux légal toléré, ou qu'il a fait usage de substances ou de plantes classées comme stupéfiants, non médicalement prescrites pour lui, ou qu'il refuse de se soumettre à un dépistage.**

## **9. CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION**

### **9.1. Limitation de responsabilité**

L'Assisteur ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un bénéficiaire à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

L'Assisteur ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche, et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

### **9.2. Circonstances exceptionnelles**

L'Assisteur s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont il dispose pour effectuer l'ensemble des garanties prévues dans la convention.

Cependant, il est entendu que son engagement repose sur une obligation de moyens et non de résultat, compte tenu du contexte dans lequel pourraient s'effectuer les garanties.

A ce titre, l'Assisteur ne peut être tenu pour responsable de la non-exécution ou des retards provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, la réquisition des hommes et du matériel par les autorités, tous les actes de sabotage ou de terrorisme, les conflits sociaux tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, la restriction à la libre circulation des biens et des personnes quelle que soit l'autorité compétente qui l'impose, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, les zones géographiques à risques sanitaires, tous les cas *de* force majeure rendant impossible l'exécution du contrat.

## **10. CONDITIONS GENERALES D'APPLICATION**

### **10.1. Validité des garanties**

Les garanties d'assistance sont acquises pendant toute la durée de la validité de la présente convention à toute personne bénéficiaire de cette convention.

Les montants des garanties s'entendent « Toutes Taxes Comprises ».

### **10.2. Mise en jeu des garanties et accord préalable**

L'assisteur intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment du départ et/ou de la souscription du contrat.

### **10.3. Déchéance des garanties**

Le non-respect par le bénéficiaire de ses obligations envers l'Assisteur en cours de contrat entraîne la déchéance de ses droits tels que prévus à la présente convention.

### **10.4. Prescription**

Toute action dérivant de la convention d'assistance est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1) En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assisteur en a eu connaissance ;
- 2) En cas de sinistre, que du jour où les bénéficiaires en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action des bénéficiaires contre l'Assisteur 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 les bénéficiaires ou a été indemnisé par ces derniers.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- La reconnaissance non équivoque par l'Assisteur du droit à garantie des bénéficiaires ;
- La demande en justice, même en référé ;
- Une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles ou un acte d'exécution forcée.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ou de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique avec accusé de réception, adressés par l'Assisteur aux bénéficiaires en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par les bénéficiaires à l'Assisteur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Par dérogation à l'article 2254 du code civil l'Assisteur et les bénéficiaires 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.

#### **10.5. Réclamation et médiation**

En cas de désaccord sur l'application des garanties, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur de l'Assisteur par courrier au 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9 ou par courriel depuis le site [www.ima.eu](http://www.ima.eu), Réclamations.

Le Service Consommateur s'engage à accuser réception de la réclamation dans les dix jours ouvrables de sa réception, et à y apporter une réponse dans un délai de deux mois maximum.

Si, après examen de la réclamation, le désaccord persiste, les bénéficiaires peuvent saisir le Médiateur de l'Assurance par mail à l'adresse suivante : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09. La demande auprès du médiateur doit être introduite dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite.

#### **10.6. Protection des données personnelles**

Alpha Plus Courtage SASU au capital de 50 000€, dont le siège social est situé 4 rue de la Banque 70000 VESOUL, immatriculée 884 539 438 RCS Vesoul, et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro 20006056. Entreprise régie par le Code des Assurances, collecte, en qualité de Responsable de Traitement, les catégories de données suivantes, dans le cadre de la souscription, la gestion et l'exécution du contrat d'assistance :

- des données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat ;
- des données nécessaires à la passation, l'application du contrat et à la gestion des sinistres ;
- des informations relatives à la détermination ou à l'évaluation des préjudices ;



- des données de localisation des personnes ou des biens en relation avec les risques assurés ;
- des données médicales pour lesquelles l'assuré a donné son consentement lors de la souscription du contrat.

Ces données sont utilisées par Alpha Plus Courtage pour la stricte exécution des services et notamment pour :

- la passation des contrats ;
- la gestion des contrats ;
- l'exécution des contrats ;
- l'élaboration des statistiques et études actuarielles ;
- l'exercice des recours et la gestion des réclamations et des contentieux ;
- les opérations relatives à la gestion de ses clients et notamment le suivi de la relation client (ex : passation d'enquête de satisfaction) ;
- la mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption ;
- la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition ;
- l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives.

Ces données peuvent être transmises aux intermédiaires d'assurance et prestataires d'Alpha Plus Courtage chargés de la gestion du portefeuille. Celles nécessaires à la mise en œuvre des garanties d'assistance sont transmises aux prestataires chargés de l'exécution de ces garanties, en particulier à l'Assisteur, ainsi qu'à tout intervenant dans l'opération d'assistance. Elles sont susceptibles d'être transmises hors de l'Union Européenne en cas d'événement générateur survenant hors de cette territorialité. Elles peuvent être accessibles ou transmises à des sous-traitants techniques pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques.

La demande de mise en œuvre des garanties emporte autorisation expresse des bénéficiaires à l'Assisteur de communiquer les informations médicales susceptibles d'être collectées à tout professionnel devant en connaître pour accomplir la mission qui lui est confiée par l'Assisteur. Dans ces conditions, les bénéficiaires reconnaissent libérer les professionnels de santé susceptibles d'intervenir dans la mise en œuvre des garanties de leur obligation de secret professionnel sur les informations médicales.

Des enregistrements des conversations téléphoniques sont susceptibles d'être effectués par l'Assisteur pour des besoins de formation, d'amélioration de la qualité et de prévention des litiges. Le bénéficiaire peut s'y opposer en le signalant au conseiller lors des contacts téléphoniques.

Les données sont conservées pendant la durée de la relation assurantielle majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées pour être conservées à des fins statistiques.

Le bénéficiaire peut, à tout moment, retirer son consentement au traitement de ses données personnelles auprès du Délégué à la Protection des Données de Alpha Plus Courtage : 4 rue de la banque 70000 VESOUL. Dans ce cas, il accepte de ne plus bénéficier de la couverture d'assurance.

Conformément aux dispositions légales, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motif légitime. Il peut les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès d'ALPHA PLUS COURTAGE (APC), aux coordonnées suivantes : 4 rue de la Banque, 70 000 VESOUL ou [gestiondesdonnees@alphapluscourtage.fr](mailto:gestiondesdonnees@alphapluscourtage.fr).

Le bénéficiaire dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle en matière de protection des données personnelles compétente s'il considère que le traitement de données à caractère personnel le concernant constitue une violation des dispositions légales



Alpha Plus Courtage (APC) - SAS au capital de 50000 €  
4, rue de la Banque – BP 30173 – 70003 Vesoul cedex  
Société de courtage en assurances  
RCS 884 539 438 B Vesoul

N° ORIAS 20006056 (vérifiable auprès de l'ORIAS – 1, rue Jules Lefebvre – 75009 Paris – [www.orias.fr](http://www.orias.fr)) - Autorité de contrôle des assurances : ACPR – 4, place de Budapest – 75436 Paris cedex 09 Garantie financière et assurance de Responsabilité civile conformes aux articles L.512-6 et L.512-7 du Code des assurances