

---

---

## CLUB MED - NOTICE D'INFORMATION ASSISTANCE POUR COMPTE GM

---

---

La présente Notice d'Assistance constitue les Conditions Générales du contrat conclu entre EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le Code des Assurances et le CLUB MED, pour le compte de ses clients. Elle précise le contenu et les limites des prestations qui seront fournies par EUROP ASSISTANCE aux clients Bénéficiaires du CLUB MED.

L'Assistance est assumée par EUROP ASSISTANCE, société Anonyme au capital de 46 926 941 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, entreprise régie par le Code des Assurances dont le siège social est sis 1 Promenade de la Bonnette - 92230 GENNEVILLIERS. Toute inscription au CLUB MED®, directement ou par l'intermédiaire d'un agent de voyages, fait bénéficier le G.M® des prestations d'EUROP ASSISTANCE, qui couvrent l'assistance aux personnes.

### ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans la présente Notice les mots ci-après, qu'ils soient au singulier ou au pluriel et dans la mesure où leur première lettre est en majuscule, sont définis comme suit :

- **Accident** : désigne toute atteinte corporelle provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non prévisible et indépendante de la volonté du Bénéficiaire et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.
- **Assuré** : toute personne physique ayant acheté un Séjour auprès du Souscripteur.
- **Autorité médicale** : désigne toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où le Bénéficiaire se trouve.
- **Bénéficiaire** : désigne l'Assuré ainsi que toute personne séjournant avec l'Assuré dans le cadre du Séjour souscrit auprès du Souscripteur.
- **Chambre mortuaire** : désigne l'équipement existant dans les établissements de santé ou dans les aéroports pour conserver le corps du défunt.
- **Contrat** : désigne le Contrat d'assistance pour compte souscrit par CLUB MED auprès d'EUROP ASSISTANCE.
- **Domicile** : résidence principale et habituelle du Bénéficiaire figurant comme domicile sur son avis d'imposition sur le revenu.
- **Étranger** : désigne tout pays en dehors du Pays d'origine du Bénéficiaire.
- **Fait Générateur** : désigne la survenance pendant la période de garantie d'un événement de nature à engager les Prestations d'assistance, telles que définies dans la Notice d'information.
- **Hospitalisation** : désigne toute admission d'un Assuré, d'un Bénéficiaire ou d'un Membre de la famille, justifiée par un bulletin d'hospitalisation dans un centre

hospitalier (hôpital ou clinique) prescrite par un médecin, consécutive à une Maladie ou un Accident et comportant au moins une nuit sur place.

- **Maladie** : désigne l'état pathologique dûment constaté par une Autorité médicale, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.
- **Pays d'origine du Bénéficiaire** : on entend le pays où se trouve le Domicile du Bénéficiaire.
- **Membre de la famille** : désigne le conjoint, le partenaire ou le concubin notoire vivant sous le même toit du Bénéficiaire, l'enfant, le frère ou la sœur, le père, la mère, l'un des beaux-parents (à savoir les parents du conjoint du Bénéficiaire), l'un des petits-enfants ou l'un des grands-parents du Bénéficiaire.
- **Prestations d'assistance** : désigne les prestations d'assistance décrites dans la Notice d'information, aux conditions et dans les limites précisées au sein de cette même Notice.
- **Séjour** : déplacement réalisé par l'Assuré et réservé par ce dernier auprès du Souscripteur dont les dates, la destination et le coût figurent sur le bulletin d'inscription au voyage. La durée du Séjour à l'Etranger ne doit pas excéder 90 jours consécutifs.

## **ARTICLE 2. RÈGLES A OBSERVER EN CAS D'ASSISTANCE**

Pour permettre à EUROP ASSISTANCE d'intervenir, il est nécessaire :

➤ De prendre contact sans attendre avec EUROP ASSISTANCE :

Téléphone : - depuis la France : 01.41.85.84.86

- depuis l'Étranger : +33.1.41.85.84.86

Télécopie : - depuis la France : 01.41.85.85.71

- depuis l'Étranger : +33.1.41.85.85.71

- D'obtenir l'accord préalable d'EUROP ASSISTANCE avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- De fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- De se conformer aux solutions préconisées par EUROP ASSISTANCE,
- De fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

En cas de fausse déclaration, EUROP ASSISTANCE se réserve le droit de prendre toutes dispositions relatives à ses obligations pour les contrats en cours et, le cas échéant d'en refuser le remboursement ou de procéder à la refacturation des frais engagés.

### **ARTICLE 3. COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE**

L'assurance couvre les pays compris dans le voyage réservé, **à l'exception des pays cités dans la clause Sanctions Internationales ci-dessous.**

#### **3.1. SANCTIONS INTERNATIONALES**

EUROP ASSISTANCE ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge les prestations et ne fournira aucun service décrit dans le présent document si cela peut l'exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, ou l'Union européenne, ou les États-Unis d'Amérique. Plus d'informations disponibles sur <https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaître/informations-reglementaires-internationale>

A ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les prestations ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants : **Corée du Nord, Syrie, Crimée, Iran et Venezuela.**

Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée à la fourniture de la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis. Les ressortissants Américains sont réputés inclure toute personne, où qu'elle se trouve, qui est un citoyen américain ou réside habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte) ainsi que toute société de capitaux, société de personnes, association ou autre organisation, qu'elles y soient constituées ou y exercent des activités qui sont détenues ou contrôlées par de telles personnes.

### **ARTICLE 4. DURÉE DE LA GARANTIE**

L'événement entraînant la mise en œuvre des Prestations d'assistance aux personnes doit survenir entre le jour du départ du Séjour et le jour du retour prévu, cette période étant d'une durée maximale de 90 jours.

Les Prestations d'assistance conseil prennent effet le jour de la souscription du Contrat afin que les Bénéficiaires puissent y avoir recours avant le jour de leur départ.

La validité de la Notice est soumise à celle du Contrat conclu entre EUROP ASSISTANCE et le CLUB MED.

### **ARTICLE 5. TITRES DE TRANSPORT**

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des dispositions de la présente Notice, le Bénéficiaire s'engage à réserver à EUROP ASSISTANCE le droit d'utiliser les titres de transport qu'il détient. De même, il s'engage à rembourser à EUROP ASSISTANCE les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre de transport.

#### ARTICLE 6. PRESTATIONS D'ASSISTANCE

GARANTIES	MONTANTS TTC * par Bénéficiaire
<input checked="" type="checkbox"/> ASSISTANCE EUROP ASSISTANCE	
<b>ASSISTANCE AUX PERSONNES</b>	
Transport médical	Frais réels
Retour des accompagnants	Titre de transport retour pour les membres de la famille ou 1 accompagnant assuré (GM)
Présence Hospitalisation	Titre de transport A/R d'un Membre de la famille du Bénéficiaire Frais d'hôtel 80 € par nuit/ 10 nuits maximum
Hébergement d'un accompagnant	Frais d'hôtel 80 € par nuit et 150 € TTC pour les Membres de la famille /10 nuits maximum
Frais de liaison	75 €
Frais de prolongation de séjour à l'hôtel	Frais d'hôtel 80 € par nuit et 150 € TTC pour une famille/10 nuits maximum
Accompagnement des enfants	Titre de transport (A/R)
Retour anticipé en cas d'Hospitalisation ou décès d'un Membre de la famille	Titre de transport retour Bénéficiaire + 2 personnes assurées
Retour anticipé en cas de sinistre au Domicile	Titre de transport retour

<b>FRAIS MEDICAUX</b>	
Remboursement des frais médicaux à l'étranger	A concurrence de 75 000 €
Limitation frais dentaires	160 €
Avance sur frais d'hospitalisation	75 000 €
<b>Franchise dans tous les cas de 50 € par Bénéficiaire et par évènement</b>	
<b>ASSISTANCE EN CAS DE DECES</b>	
Transport en cas de décès	Frais réels
Frais de cercueil limités à	1 500 €
Frais de Chambre mortuaire	750 € maximum
<b>ASSISTANCE VOYAGE</b>	
Envoi de médicaments	Frais expédition
Avance sur caution pénale à l'étranger	15 000 €
Prise en charge honoraires avocat à l'Etranger	3 000 €
Transmission de messages urgents	
Informations voyage	

\* taux applicable selon la législation en vigueur

## **6.1. ASSISTANCE AUX PERSONNES**

### **6.1.1. Transport**

Un Bénéficiaire est malade ou blessé lors d'un Séjour dans l'un des pays couverts par la présente Notice : les médecins d'EUROP ASSISTANCE se mettent en relation avec le médecin local qui a reçu le Bénéficiaire, à la suite de la Maladie ou de l'Accident.

Les médecins d'EUROP ASSISTANCE recueillent toutes les informations nécessaires à la décision qui doit être prise dans l'intérêt médical du Bénéficiaire, auprès du médecin local, éventuellement auprès du médecin traitant habituel.

Les informations recueillies permettent après décision des médecins d'EUROP ASSISTANCE de déclencher et organiser, en fonction des seules exigences médicales, soit le retour du Bénéficiaire à son Domicile, soit son transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers

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

Dans certains cas, la sécurité du Bénéficiaire peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de son Domicile.

Le Service Médical d'EUROP ASSISTANCE peut réserver une place dans le service où l'Hospitalisation a été prévue.

Seuls l'intérêt médical du Bénéficiaire 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, aident EUROP ASSISTANCE à prendre la décision qui paraît la plus opportune.

Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre dans l'intérêt médical du Bénéficiaire appartient en dernier ressort aux médecins d'EUROP ASSISTANCE, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où le Bénéficiaire refuse de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins d'EUROP ASSISTANCE, il décharge EUROP ASSISTANCE expressément de toute responsabilité, notamment en cas de retour par ses propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de son état de santé.

### **6.1.2. Retour des accompagnants**

En cas de rapatriement d'un Bénéficiaire par nos soins, EUROP ASSISTANCE, organise et prend en charge le transport des Membres de la famille du Bénéficiaire ou d'un accompagnant voyageant avec le Bénéficiaire par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique.

Ce transport se fera soit avec le Bénéficiaire, soit individuellement.

### **6.1.3. Retour anticipé**

#### **6.1.3.1 Retour anticipé en cas d'Hospitalisation d'un Membre de la famille**

Pendant son Séjour le Bénéficiaire apprend l'Hospitalisation grave et imprévue d'un Membre de sa famille. Afin que le Bénéficiaire puisse se rendre au chevet de la personne hospitalisée dans son Pays d'origine, EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage retour du Bénéficiaire vers son Pays d'origine ainsi que celui de 2 personnes assurées qui voyageaient avec le Bénéficiaire en train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique.

À défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif du lien de parenté) dans un délai maximal de 30 jours, EUROP ASSISTANCE se réserve le droit de facturer l'intégralité de la prestation.

#### 6.1.3.2. Retour anticipé en cas de décès d'un Membre de la famille

Pendant son Séjour, un Bénéficiaire apprend le décès survenu dans son Pays d'origine, durant son déplacement, d'un Membre de sa famille.

Afin que le Bénéficiaire puisse assister aux obsèques du défunt dans son Pays d'origine, EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage retour vers le Pays d'origine du Bénéficiaire ainsi que celui de 2 personnes assurées qui voyageaient avec lui en train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, sous réserve que le Bénéficiaire adresse les éléments justificatifs du lien de parenté.

A défaut de présentation de justificatifs (certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours, EUROP ASSISTANCE se réserve le droit de facturer au Bénéficiaire l'intégralité de la prestation.

**Cette prestation est accordée dès lors que la date des obsèques est antérieure à la date initialement prévue pour le retour du Bénéficiaire.**

#### 6.1.3.3. Retour anticipé en cas de sinistre au Domicile

Pendant son Séjour, le Bénéficiaire apprend la survenance d'un sinistre (dégât des eaux, incendie, catastrophe naturelle, cambriolage) à son Domicile. Si sa présence sur place est indispensable pour y effectuer des démarches administratives, EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage retour en train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, sous réserve que le Bénéficiaire adresse les éléments justificatifs du sinistre au Domicile.

A défaut de présentation de justificatifs (déclaration de sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, EUROP ASSISTANCE se réserve le droit de demander au Bénéficiaire le remboursement des sommes versées au titre de cette garantie.

#### 6.1.4. Présence Hospitalisation

Si un Bénéficiaire est hospitalisé et que son état de santé ne permet pas d'envisager son transport avant 7 jours, EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge le déplacement aller et retour d'un Membre de la famille du Bénéficiaire par train en 1<sup>re</sup> classe ou par avion de ligne en classe économique, depuis le Pays d'origine du Bénéficiaire jusqu'à son chevet. EUROP ASSISTANCE prend également en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) **à concurrence de 80 € TTC par jour pendant 10 nuits maximum.**

**Les frais de restauration ne sont pas pris en charge.**

#### **6.1.5. Hébergement d'un accompagnant**

En cas d'Hospitalisation d'un Bénéficiaire à la suite d'un évènement garanti, EUROP ASSISTANCE prend en charge les frais d'hôtel (chambre + petit déjeuner) d'un ou plusieurs accompagnants à concurrence d'un montant maximum de :

- **80 € TTC par jour pour un accompagnant seul dans la limite de 10 jours par évènement.**
- **150 € TTC par jour pour les Membres de la famille dans la limite de 10 jours par évènement.**

#### **6.1.6. Frais de liaison**

En cas de Maladie ou d'Accident, EUROP ASSISTANCE participera à concurrence de **75 € TTC** par évènement aux frais de liaison d'un Bénéficiaire et/ou d'un accompagnant entre le lieu du Séjour et la structure de soin.

#### **6.1.7. Frais de prolongation de Séjour**

L'état de santé d'un Bénéficiaire ne justifie pas son transport tel que défini à l'Article 6.1.1 « Transport » mais des raisons médicales approuvées par les médecins d'EUROP ASSISTANCE ne lui permettent pas d'entreprendre le retour à son Domicile à la date initialement prévue, EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel (chambre et petit-déjeuner) sur place du Bénéficiaire et des Membres de sa famille ou de 2 accompagnants maximum également Bénéficiaires à concurrence d'un montant maximum de :

- 80 € TTC par jour pour un Bénéficiaire dans la limite de 10 jours par évènement
- 150 € TTC par jour pour les Membres de la famille dans la limite de 10 jours par évènement.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Présence Hospitalisation ».**

#### **6.1.8. Accompagnement des enfants**

Un Bénéficiaire est malade ou blessé lors d'un déplacement dans l'un des pays couverts par la présente convention, et son état ne lui permet pas de s'occuper des enfants de moins de 15 ans voyageant avec lui : EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage aller et retour, depuis son Pays d'origine, par train en 1<sup>re</sup> classe ou avion en classe économique, d'une personne de son choix (y compris un salarié CLUB MED depuis le village) ou d'une de nos hôtesse, afin de ramener les enfants à leur Domicile par train en 1<sup>re</sup> classe ou par avion en classe économique.

**Les billets des enfants restent à la charge de leur famille.**

#### **6.1.9. Remboursement complémentaire des frais médicaux**



Un Bénéficiaire est malade ou blessé lors d'un Séjour, hors de son Pays d'origine, dans l'un des pays couverts par la présente Notice : EUROP ASSISTANCE **rembourse à concurrence de 75 000 € TTC maximum**, les frais médicaux engagés à l'Etranger et restant à la charge du Bénéficiaire après remboursement effectué par la Sécurité Sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance.

Une franchise de 50 € TTC par Bénéficiaire et par événement est appliquée dans tous les cas.

Les soins dentaires sont remboursés dans les mêmes conditions avec un plafond de 160 € TTC.

Le Bénéficiaire ou ses ayants droit s'engagent, à cette fin, à effectuer, dès le retour dans leur Pays d'origine, toutes démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés.

EUROP ASSISTANCE procède au remboursement tel que défini ci-dessus, à la condition que le Bénéficiaire ou ses ayants droit nous communiquent les documents suivants :

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

Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin,
- frais d'ambulance ordonnée par un médecin pour un trajet local,
- frais d'Hospitalisation tant que le Bénéficiaire est jugé intransportable, par décision de des médecins d'EUROP ASSISTANCE prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'Hospitalisation cesse à compter du jour où EUROP ASSISTANCE est en mesure d'effectuer le transport,
- urgence dentaire.

#### **6.1.10. Avance sur frais d'hospitalisation**

Un Bénéficiaire est malade ou blessé lors d'un Séjour, hors de son Pays d'origine, dans l'un des pays couverts par la présente notice : tant qu'il s'y trouve hospitalisé, EUROP ASSISTANCE peut faire l'avance des frais d'hospitalisation à concurrence de 75 000 € TTC maximum, sous réserve des conditions cumulatives suivante :

- pour des soins prescrits en accord avec nos médecins,
- tant que le Bénéficiaire est jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où EUROP ASSISTANCE est en mesure d'effectuer le transport.

Le Bénéficiaire s'engage, dans tous les cas, à rembourser EUROP ASSISTANCE cette avance 30 jours après réception de la facture. Cette obligation s'applique même si le Bénéficiaire a engagé les procédures de remboursement visées à l'article 6.1.9.

Bien entendu, dès que ces procédures ont abouti, EUROP ASSISTANCE prend en charge la différence entre le montant de l'avance que le Bénéficiaire a remboursée et le montant des sommes perçues auprès des organismes sociaux et/ou de prévoyance, dans les conditions et à concurrence des montants prévus à l'article 6.1.9. et sous réserve que le Bénéficiaire ou ses ayants droit communiquent à EUROP ASSISTANCE les documents prévus à l'article 6.1.9

#### **6.1.11. Transport en cas de décès**

Un Bénéficiaire décède au cours d'un Séjour dans l'un des pays couverts par la présente notice : EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge le transport du défunt jusqu'au lieu des obsèques dans son Pays d'origine.

EUROP ASSISTANCE prend également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport, (y compris les frais de dépôt du cercueil en Chambre mortuaire **à concurrence de 750 €**).

De plus, EUROP ASSISTANCE participe aux frais de cercueil **à concurrence de 1 500 € TTC maximum**.

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

#### **6.1.12. Envoi de médicaments**

Un Bénéficiaire ne peut se procurer, sur place, des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours : EUROP ASSISTANCE recherche et envoie ces médicaments sur son lieu de Séjour, sous réserve des contraintes légales locales et françaises.

EUROP ASSISTANCE prend en charge les frais d'expédition. **Les autres frais (coût d'achat des médicaments, frais de douane, ...) sont à la charge du Bénéficiaire.**

#### **6.1.13. Avance de la caution pénale (Étranger uniquement)**

Lorsqu'un Bénéficiaire fait l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause) dont il serait l'auteur, EUROP ASSISTANCE fait l'avance de la caution pénale **jusqu'à un maximum de 15 000 € TTC**. Le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à EUROP ASSISTANCE dans un délai de 30 jours après réception de la facture ou aussitôt que la caution pénale lui aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai. Cette prestation ne couvre pas les suites

judiciaires engagées dans son Pays d'origine, par suite d'un Accident de la route survenu à l'Étranger.

#### **6.1.14. Prise en charge des honoraires d'avocat (Étranger uniquement)**

Lorsqu'un Bénéficiaire fait l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation (**à l'exclusion de toute autre cause**) dont il serait l'auteur, EUROP ASSISTANCE prend en charge les frais d'avocat sur place **à concurrence de 3 000 € TTC, à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales.**

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans le Pays d'origine du Bénéficiaire, par suite d'un accident de la route survenu à l'Étranger. **Les faits en relation avec une activité professionnelle excluent l'application de cette Prestation.**

## **6.2. CONSEIL VOYAGE / MESSAGERIE**

### **6.2.1. Information voyage**

Sur simple appel téléphonique, EUROP ASSISTANCE met le Bénéficiaire en relation avec un interlocuteur qualifié pour répondre à toutes ses questions sur les aspects réglementaires et pratiques de son voyage :

- Les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre son voyage (vaccins, médicaments, ...)
- Les conditions de voyage (possibilités de transport, ...)
- Les conditions de vie locale (température, climat, nourriture, ...)

L'équipe Conseil peut être jointe de 9 h à 18 h tous les jours, sauf le dimanche et les jours fériés.

### **6.2.2. Transmission de messages urgents**

Si au cours d'un Séjour, un Bénéficiaire est dans l'impossibilité de contacter une personne, EUROP ASSISTANCE transmet à l'heure et au jour choisis par le Bénéficiaire, le message qui lui aura été préalablement communiqué par téléphone au numéro suivant :

➤ 01.41.85.81.13. (+33.1.41.85.81.13. depuis l'Étranger)

Le Bénéficiaire peut aussi utiliser ce numéro pour laisser un message destiné à une personne de son choix qui pourra en prendre connaissance sur simple appel.

## **ARTICLE 7. EXCLUSIONS**

**EUROP ASSISTANCE ne peut, en aucun cas, se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.**

**Sont exclus ou ne peuvent donner lieu à prise en charge :**

- **les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter les Bénéficiaires avant ou pendant son Séjour,**
- **les Séjours dans des pays, régions, ou zones vers lesquels les voyages sont formellement déconseillés par les autorités gouvernementales du pays de Domicile du Bénéficiaire,**
- **les conséquences d'actes intentionnels de la part du Bénéficiaire ou les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,**

- l'usage de médicaments, de drogues ou de stupéfiants ou produits assimilés, non prescrits médicalement, et l'usage abusif d'alcool,
- les états de santé et/ou maladies et/ou blessures préexistants diagnostiqués et/ou traités ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 3 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les frais engagés sans l'accord d'EUROP ASSISTANCE, ou non expressément prévus par les présentes,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie du Contrat ou en dehors des dates de validité du Contrat, et notamment au-delà de la durée du Séjour prévu à l'Etranger,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au paragraphe "Transport/rapatriement" pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne n'empêchent pas l'Assuré/Bénéficiaire de poursuivre son voyage,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les cures thermales, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans le pays de Domicile du Bénéficiaire,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle, leurs conséquences et les frais s'y rapportant,

- les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences et les frais en découlant,
- les séjours dans une maison de repos, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation des recherches et secours de personnes en mer ou en montagne,
- l'organisation des recherches et secours de personnes dans le désert, ainsi que les frais s'y rapportant,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le Bénéficiaire,
- les frais d'annulation de voyage,
- les frais de restaurant,
- les frais de douane.

#### **ARTICLE 8. CAS D'EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ ET CAS DE FORCE MAJEURE**

**EUROP ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.**

Les exclusions générales du Contrat sont les exclusions communes à l'ensemble des Prestations d'assistance décrites aux présentes. Sont exclus :

- les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires,
- la participation volontaire d'un Assuré/Bénéficiaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- sauf dérogation, un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la loi

**n° 82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles (pour les garanties d'assurance),**

- **les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,**
- **tout acte intentionnel de la part du Bénéficiaire pouvant entraîner la garantie du Contrat.**

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

**De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable tel que prévu et suivant les modalités prévues au paragraphe "Transport/rapatriement" au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.**

#### **ARTICLE 9. SUBROGATION**

EUROP ASSISTANCE est subrogée à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions du Bénéficiaire, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution, EUROP ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions du Bénéficiaire contre cette compagnie ou cette institution.

#### **ARTICLE 10. PRESCRIPTION**

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

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. »

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

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

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

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

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

**ARTICLE 11. RÉCLAMATIONS**

EUROP ASSISTANCE élit domicile à l'adresse de son siège social.

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire peut s'adresser au Service Remontées Clients d'EUROP ASSISTANCE - 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex.

Si le délai de traitement doit excéder les 10 jours ouvrés, une lettre d'attente vous sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si le litige persiste après examen de la demande par notre Service Remontées Clients, le Bénéficiaire pourra saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

**La Médiation de l'Assurance**

**TSA 50110**

**75441 Paris Cedex 09**

<http://www.mediation-assurance.org/>

Le Bénéficiaire reste libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

**ARTICLE 12. AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution A.C.P.R. - 4 Place de Budapest CS 92459 – 75436 Paris 09 Cedex.

**ARTICLE 13. DONNÉES PERSONNELLES**



EUROP ASSISTANCE agissant en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel du Bénéficiaire ayant pour finalités de :

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

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

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

A cet effet, le Bénéficiaire est informé que ses données personnelles sont destinées à EUROP ASSISTANCE, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires d'EUROP ASSISTANCE.

En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, EUROP ASSISTANCE peut être amenée à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles du Bénéficiaire sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription. Le Bénéficiaire est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont encadrés par :

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

Le Bénéficiaire peut demander une copie de ces garanties appropriées encadrant les transferts de données à l'une ou l'autre des adresses indiquées ci-dessous.

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

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

Le Bénéficiaire, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition. Le Bénéficiaire a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

**L'exercice des droits du Bénéficiaire s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :**

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

Enfin, le Bénéficiaire est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

#### **ARTICLE 14. DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE**

EUROP ASSISTANCE informe le Bénéficiaire, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet : SOCIETE OPPOSETEL - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret 10 000 TROYES

[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)