
Notice d'information contrat d'assurance pour compte Club Med Assistance GM N° 58 225 211

La présente Notice d'information 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 lors de leurs séjours. Elle est remise aux clients Bénéficiaires par le CLUB MED et sont informés des termes de la Notice préalablement à leur départ.

La présente Notice étant susceptible d'évoluer jusqu'à la date de départ, toute mise à jour fera l'objet d'une communication par tous moyens par le CLUB MED, Souscripteur du contrat, conformément à l'article L.112-1 du Code des assurances français.

L'Assistance est assumée par EUROP ASSISTANCE, société anonyme au capital de 48 123 637 €, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, sise 2 rue Pillet-Will, 75009 PARIS.

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.

La présente Notice est applicable à compter du 1^{er} janvier 2024.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans la présente Notice d'information 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 :

- **GM** : désigne toute personne physique ayant acheté un Séjour auprès du Souscripteur.
- **Bénéficiaire ou « Vous »** : désigne le GM ainsi que toute personne séjournant avec le GM dans le cadre du Séjour acheté auprès du Souscripteur.
- **Blessure** : désigne la lésion corporelle médicalement constatée atteignant le Bénéficiaire, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.
- **Catastrophe naturelle** : désigne un phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.
- **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'assurance pour compte n° 58 225 211 souscrit par Club Med auprès d'Europ Assistance.
- **Domicile** : désigne la 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 de Domicile du Bénéficiaire à l'exception des pays exclus visés à l'article 3.1.
- **Évènement** : désigne toute situation prévue et garantie par la présente Notice d'information et à l'origine d'une demande d'intervention auprès d'Europ Assistance.
- **Frais médicaux ambulatoires en cas de suspicion et/ou maladie Covid-19** : désignent exclusivement les honoraires médicaux, les frais d'examens radiologiques et de tests de laboratoire engagés à l'Étranger pour le diagnostic et le suivi médical d'une infection consécutive à la Covid-19.
- **Hospitalisation** : désigne l'admission justifiée par un bulletin d'hospitalisation dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique), prescrite par un médecin, consécutive à la survenance d'une Maladie ou à une Blessure, comportant au moins une nuit sur place.

- **Maladie** : désigne l'état pathologique dûment constaté par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.
- **Pays de Domicile du Bénéficiaire** : désigne 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, y compris l'enfant du conjoint, partenaire ou du concubin notoire, 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 présente Notice d'information, aux conditions et dans les limites précisées au sein de ladite Notice d'information.
- **Séjour** : désigne le déplacement réalisé par le(s) Bénéficiaire(s) à compter du 1^{er} janvier 2024, réservé par ce dernier auprès du Souscripteur et dont les dates, la destination et le coût figurent sur le bulletin d'inscription au voyage. La durée du Séjour à l'Étranger ne doit pas excéder 90 jours consécutifs.
- **Sinistre au Domicile** : désigne un dégât des eaux, un incendie, un cambriolage, les conséquences d'une Catastrophe naturelle, survenus au Domicile du Bénéficiaire durant son Séjour.
- **Souscripteur** : désigne Club Méditerranée, ayant son siège social en France, ci-après dénommé Club Med, qui a souscrit, auprès d'Europ Assistance, le contrat d'assurance pour le compte de ses clients, personnes physiques ayant acheté un Séjour auprès du Club Med.

ARTICLE 2. MODALITES D'INTERVENTION

Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tout problème relevant de leurs compétences.

Pour permettre à Europ Assistance d'intervenir, il est nécessaire :

➤ De prendre contact sans attendre avec EUROPE ASSISTANCE :

Téléphone : - depuis la France : 01.41.85.84.86
 - depuis l'Étranger : +33.1.41.85.84.86

Adresse mail : Medical.ClubMed@europ-assistance.fr

➤ **D'obtenir l'accord préalable d'EUROPE ASSISTANCE avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**

- De fournir tous les éléments relatifs au contrat dont Vous êtes le Bénéficiaire,
- De se conformer aux solutions préconisées par Europ Assistance,
- De fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Europ Assistance se réserve le droit de demander au Bénéficiaire tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que certificat de décès, certificat de concubinage, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autre que votre nom, votre adresse, et les personnes composant votre foyer fiscal.)

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

ARTICLE 3. COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

Les Prestations d'assistance s'appliquent dans les pays du monde entier, **à l'exception des pays exclus dans la présente Notice, y compris dans la clause Sanctions Internationales ci-dessous.**

3.1. EXCLUSIONS TERRITORIALES

Sont exclus les pays, qui, à la date de départ en déplacement, sont en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, ou subissant un cataclysme/ catastrophes naturelles (à savoir : un tremblement de terre, un tsunami, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation, une tempête, un ouragan, la grêle, ou un glissement de terrain), des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, à savoir sanitaire, de sécurité, météorologique ou découlant de la décision souveraine d'un état), ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

Sont également exclus les déplacements vers un pays, une région ou une zone vers lesquels les voyages sont formellement déconseillés par le ministère de l'Europe des Affaires étrangères (www.diplomatie.gouv.fr) à la date de départ.

Pour plus d'information avant votre départ, veuillez consulter le site suivant : <https://www.europ-assistance.fr/fr/pays-exclus>

3.2. SANCTIONS INTERNATIONALES

L'assureur ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge aucune prestation 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, et/ou la France et/ou l'Union européenne, et/ou le Royaume-Uni et/ou les États-Unis d'Amérique. Plus d'informations disponibles sur <https://www.europ-assistance.com/en/who-we-are-international-regulatory-information/> (en anglais) ou <https://www.europ-assistance.com/fr/who-we-are-international-regulatory-information/> (en français)

A ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les prestations d'assistance ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants : Biélorussie, Corée du Nord, Iran, Républiques Populaires de Donetsk, Louhansk, Kherson et Zaporijjia, Russie, Syrie, territoire de Crimée. Cette liste est applicable à la date d'édition du présent document. La liste mise à jour des pays et territoires sous sanction figure à l'adresse suivante : <https://www.europ-assistance.fr/fr/pays-exclus>

Dans l'hypothèse où le présent contrat comprend une garantie de responsabilité civile personnelle, il est précisé que cette garantie ne s'applique pas dans le cas des voyages à destination de l'Iran.

Par ailleurs, il est précisé qu'aucun paiement ni aucune transaction en provenance et/ou à destination des pays susvisés, ainsi que de l'Iran, ou de tout autre pays ou région sous embargo total ne sera effectué par l'Assureur.

Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba et/ou au Venezuela, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée par la preuve que le voyage à destination de Cuba et/ou du Venezuela respecte les lois des États Unis. Les ressortissants américains incluent toute personne, où qu'elle se trouve, étant un citoyen américain ou résidant 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

La présente Notice est applicable pour les Séjours réalisés à compter du 1^{er} janvier 2024.

L'Événement entraînant la mise en œuvre des Prestations d'assistance aux Bénéficiaires 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 « Informations Voyage » prennent effet le jour de la réservation du Séjour afin que les Bénéficiaires puissent y avoir recours avant le jour de leur départ.

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

ARTICLE 5. CONDITIONS D'APPLICATION

Europ Assistance intervient à la condition expresse que l'Événement qui l'amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment du départ.

L'intervention d'Europ Assistance ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels Europ Assistance aurait l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

ARTICLE 6. TITRES DE TRANSPORT

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des dispositions de la présente Notice d'information, 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 7. PRESTATIONS D'ASSISTANCE

PRESTATIONS*	MONTANT MAXIMUM TTC **
ASSISTANCE EUROP ASSISTANCE	
ASSISTANCE AUX PERSONNES	
Transport médical/Rapatriement	Frais réels
Retour des accompagnants Bénéficiaires	Titre de transport retour pour les Membres de la famille ou 1 accompagnant Bénéficiaire
Présence Hospitalisation	Titre de transport aller/retour pour 1 Membre de la famille du Bénéficiaire Frais d'hôtel 120 € par nuit/10 nuits maximum
Hébergement d'un accompagnant Bénéficiaire pendant le Séjour	Frais d'hôtel 120 € par nuit pour 1 accompagnant Bénéficiaire ou 1 Membre de la famille OU 250 € par nuit pour 2 ou plus Membres de la famille/10 nuits maximum
Frais de liaison	150 €
PRESTATIONS*	MONTANT MAXIMUM TTC * *
Frais de prolongation de Séjour	Frais d'hébergement 120 € par nuit/personne pour 2 accompagnants Bénéficiaires OU 250 € par nuit pour les Membres de la famille/10 nuits maximum. Dans les deux cas, la durée peut être étendue à 14 nuits maximum, sur décision des médecins d'EUROP ASSISTANCE, en cas de suspicion ou de Maladie avérée de la Covid-19, eu égard aux réglementations sanitaires émanant d'une autorité compétente du Pays de Domicile du Bénéficiaire ou du pays du lieu de Séjour, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte d'épidémie ou de pandémie.
Accompagnement des enfants Bénéficiaires de moins de 15 ans	1 titre de transport aller/retour
Retour anticipé en cas d'Hospitalisation ou décès d'un Membre de la famille	Titre de transport retour pour le Bénéficiaire et 1 accompagnant Bénéficiaire
Retour anticipé en cas de Sinistre au Domicile	1 titre de transport retour pour un Bénéficiaire
Téléconsultation	5 appels téléphoniques/Bénéficiaire/Séjour

FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER	
Avance et/ou Remboursement de frais d'Hospitalisation à l'Etranger	75 000 € Franchise 50 €
Remboursement complémentaire des Frais Médicaux Ambulatoires à l'Etranger en cas de suspicion et/ou maladie Covid-19	500 € par Evènement Franchise 50 €
Remboursement complémentaire des urgences dentaires à l'Etranger	500 € Franchise 50 €
ASSISTANCE EN CAS DE DECES	
Transport en cas de décès du Bénéficiaire	Frais réels
Frais de cercueil	1 500 €
Frais de Chambre mortuaire	750 €
Retour des accompagnants Bénéficiaires	Titre de transport retour pour les Membres de la famille ou 1 accompagnant Bénéficiaire
ASSISTANCE VOYAGE	
Envoi de médicaments à l'Etranger	Frais d'expédition
Avance de la caution pénale à l'Etranger	15 000 €
Prise en charge des honoraires d'avocat à l'Etranger	3 000 €
Transmission de messages urgents	
Informations voyage	

*Pour plus de détails sur vos Garanties et les éventuelles exclusions, nous vous invitons à vous référer aux conditions d'application détaillées dans la présente Notice d'information. Tous les montants sont exprimés en euros.

** Taux applicable selon la législation en vigueur.

7.1. ASSISTANCE AUX PERSONNES

AVANT DE PARTIR

Si Vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et transportez les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages ; en effet, certains pays (Etats-Unis, Israël, etc.) n'autorisent pas les envois de ce type de produits.

SUR PLACE

Si Vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre voyage, Nous Vous conseillons de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.

De même, en cas de perte ou de vol de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si Vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que Vous conserverez séparément.

Si Vous êtes malade ou blessé(e), Europ Assistance doit être contactée dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence du pays où Vous séjournez auxquels Nous ne pouvons nous substituer.

ATTENTION

Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du Contrat. Nous Vous conseillons de lire attentivement la présente Notice d'information.

7.1.1. Transport médical/rapatriement

Si au cours de votre Séjour Vous êtes malade ou blessé(e), nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui vous a pris en charge à la suite de la Maladie ou de la Blessure. Les informations recueillies auprès du médecin local et éventuellement de votre médecin traitant habituel permettent à Europ Assistance, après décision de nos médecins, de déclencher et d'organiser en fonction des seules exigences médicales :

- soit votre retour à votre Domicile,
 - soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre Domicile,
- par véhicule sanitaire léger, par ambulance, par train (place assise 1^{re} classe, couchette 1^{re} classe ou wagon-lit), par avion de ligne ou avion sanitaire.

De même, en fonction des seules exigences médicales et sur décision de nos médecins, nous pouvons déclencher et organiser dans certains cas un premier transport vers un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre Domicile. Le Service Médical d'Europ Assistance peut réserver une place dans le service où l'Hospitalisation a été prévue.

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

IMPORTANT

Il est à cet égard expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort à nos médecins et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où Vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, votre refus nous décharge de toute responsabilité quant aux conséquences financières, opérationnelles ou médicales de votre décision, et à titre d'exemple, en cas de retour par vos propres moyens et/ou d'aggravation de votre état de santé.

7.1.2. Retour des Membres de la famille ou d'un accompagnant Bénéficiaire

Lorsque Vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, Europ Assistance organise le transport des Membres de votre famille ou d'un accompagnant Bénéficiaire qui se déplacent avec Vous afin, si possible, de Vous accompagner lors de votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec Vous,
- soit individuellement.

Europ Assistance prend en charge le transport par train 1^{re} classe ou avion classe économique.

Les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de Séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile, restent à votre charge.

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

7.1.3. Retour anticipé

7.1.3.1 Retour anticipé en cas d'Hospitalisation grave d'un Membre de la famille

Pendant votre Séjour, Vous apprenez l'Hospitalisation grave et imprévue d'un Membre de votre famille. Afin que Vous puissiez vous rendre au chevet de la personne hospitalisée dans votre pays de Domicile, Europ Assistance organise :

- soit votre voyage retour,
 - soit votre voyage retour et celui d'un accompagnant Bénéficiaire de votre choix,
- et prend en charge le(s) billet(s) de train 1^{re} classe ou d'avion classe économique jusque dans votre pays de Domicile.

Les frais de transport, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile, restent à votre charge.

A défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours à compter de la date de retour dans votre Pays de Domicile, Europ Assistance se réserve le droit de Vous facturer l'intégralité de la prestation.

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

Pendant votre Séjour, Vous apprenez le décès d'un Membre de votre famille survenu dans votre pays de Domicile. Afin que Vous puissiez assister aux obsèques du défunt dans votre pays de Domicile, Europ Assistance organise :

- soit votre voyage retour,
 - soit votre voyage retour et celui d'un accompagnant Bénéficiaire de votre choix
- et prend en charge le(s) billet(s) de train 1^{re} classe ou d'avion classe économique jusque dans votre pays de Domicile.

Les frais de transport, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile, restent à votre charge.

A défaut de présentation de justificatifs (certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours à compter de la date de retour dans votre Pays de Domicile, Europ Assistance se réserve le droit de Vous facturer l'intégralité de la prestation.

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

7.1.3.3. Retour anticipé en cas de Sinistre au Domicile

Pendant votre Séjour, Vous apprenez la survenance d'un Sinistre à votre Domicile. Si, à la suite de ce Sinistre, votre présence sur place est indispensable pour y effectuer des démarches administratives, Europ Assistance organise et prend en charge votre voyage retour, par train 1^{re} classe ou avion classe économique, du lieu de votre Séjour jusqu'à votre Domicile.

Les frais de transport, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au Domicile, restent à votre charge.

A défaut de présentation de justificatifs (déclaration de Sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte ou tout autre document relatif à votre Sinistre) dans un délai de 30 jours à compter de la date de retour dans votre Pays de Domicile, Europ Assistance se réserve le droit de Vous facturer l'intégralité de la prestation.

7.1.4. Présence Hospitalisation

Lorsque Vous êtes hospitalisé(e) pendant votre Séjour à la suite d'une Maladie ou d'une Blessure, et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 7 jours, Europ Assistance organise et prend en charge le voyage aller-retour, par train 1^{re} classe ou avion classe économique, d'un Membre de votre famille depuis votre Pays de Domicile afin qu'il se rende à votre chevet.

Europ Assistance prend en charge également les frais d'hôtel du Membre de la famille (chambre et petit-déjeuner) jusqu'à concurrence de 120 € TTC par nuit pendant 10 nuits maximum.

Les frais de restauration restent à votre charge.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Retour des accompagnants Bénéficiaires ».

7.1.5. Hébergement d'un accompagnant Bénéficiaire ou des Membres de la famille pendant le Séjour

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) pendant votre Séjour à la suite d'une Maladie ou d'une Blessure, Europ Assistance prend en charge les frais d'hôtel (chambre + petit-déjeuner) :

- soit d'un accompagnant Bénéficiaire (Membre de votre famille ou non) qui voyage avec vous jusqu'à concurrence de 120 € TTC par nuit pendant 10 nuits maximum,
- soit de plusieurs Membres de votre famille qui voyagent avec vous jusqu'à concurrence de 250 € TTC par nuit, quel que soit le nombre de personnes hébergées, pendant 10 nuits maximum.

Les deux plafonds ne sont pas cumulables.

Les frais de restauration restent à votre charge.

Dans les deux cas, notre prise en charge cesse à compter du jour où nos médecins jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, que Vous êtes en mesure de reprendre le cours de votre Séjour interrompu ou de rentrer à votre Domicile.

7.1.6. Frais de liaison

A la suite d'une Maladie ou d'une Blessure survenues lors de votre Séjour, Vous devez vous rendre du lieu de Séjour vers une structure de soin : Europ Assistance rembourse vos frais de transport aller/retour et/ou les frais de transport aller/retour d'un accompagnant Bénéficiaire, jusqu'à concurrence de 150 € TTC par Evènement.

Les transports sollicités auprès des organismes locaux de secours d'urgence sont exclus.

7.1.7. Frais de prolongation de Séjour

A la suite d'une Maladie ou d'une Blessure survenues lors de votre Séjour, Vous êtes dans l'obligation de prolonger votre Séjour sur place au-delà de la date initiale de retour dans les cas suivants :

- en cas d'Hospitalisation : si Vous êtes hospitalisé(e) et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette Hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, Europ Assistance prend en charge les frais d'hébergement au Club Med (forfait) ou dans un hôtel extérieur (chambre et petit-déjeuner) :

- soit de deux accompagnants Bénéficiaires jusqu'à concurrence de 120 € TTC par accompagnant et par nuit pendant 10 nuits maximum par Evènement,
- soit des Membres de votre famille qui voyagent avec Vous jusqu'à concurrence de 250 € TTC par nuit, quel que soit le nombre de personnes hébergées, pendant 10 nuits maximum par Evènement.

- en l'absence d'Hospitalisation : si Vous n'êtes pas hospitalisé(e), mais que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre état de santé ne vous permet pas de rentrer dans votre Pays de Domicile à la date initiale de retour, Europ Assistance prend en charge les frais d'hébergement au Club Med (forfait) ou dans un hôtel extérieur (chambre et petit-déjeuner) :

- soit de Vous-même et de deux accompagnants Bénéficiaires jusqu'à concurrence de 120 € TTC par personne et par nuit pendant 10 nuits maximum par Evènement,
- soit de Vous-même et des Membres de votre famille qui voyagent avec Vous jusqu'à concurrence de 250 € TTC par nuit, quel que soit le nombre de personnes hébergées, pendant 10 nuits maximum par Evènement.

Dans les deux cas, la durée peut être étendue à 14 nuits maximum, sur décision des médecins d'Europ Assistance, en cas de suspicion ou de Maladie avérée de la Covid-19, eu égard aux réglementations sanitaires émanant d'une autorité compétente du Pays de Domicile du Bénéficiaire ou du pays du lieu de Séjour, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte d'épidémie ou de pandémie.

Notre prise en charge cesse à compter du jour où nos médecins jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, que Vous êtes en mesure de rentrer à votre Domicile.

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

7.1.8. Accompagnement des enfants de moins de 15 ans

Lorsque, malade ou blessé(e), Vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper des enfants Bénéficiaire de moins de 15 ans voyageant avec vous, Europ Assistance organise et prend en charge le voyage aller-retour par train 1^{re} classe ou avion classe économique depuis votre pays de Domicile d'une personne de votre choix (y compris un salarié Club Med depuis le village) ou de l'une des hôtesses d' Europ Assistance afin de ramener les enfants Bénéficiaires dans votre pays de Domicile par train.

Les billets des enfants restent à votre charge.

7.1.9. Frais médicaux à l'Étranger

Pour bénéficier des Avances et/ou de Remboursements des garanties Frais médicaux ci-dessous, Vous devez effectuer, dès le retour dans votre pays de Domicile ou sur place, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes de prévoyance auxquels vous êtes affiliés et nous communiquer les pièces justificatives mentionnées ci-après.

7.1.9.1. Avance et/ou Remboursement complémentaire de frais d'Hospitalisation à l'Étranger

Europ Assistance prend en charge, sous forme d'Avance ou de Remboursement, les frais d'Hospitalisation à la suite d'une Maladie ou d'une Blessure survenue à l'Étranger dès lors que Vous êtes jugé(e) intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune prise en charge n'est accordée à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si Vous décidez de rester sur place.

a) Avance de frais d'Hospitalisation à l'Étranger

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

- pour des soins prescrits en accord avec nos médecins,
- tant que ces derniers vous jugent intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.

Dans tous les cas, Vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture. Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement visées ci-dessous.

Pour être Vous-même remboursé(e), Vous devrez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais d'Hospitalisation auprès des organismes de prévoyance auxquels vous êtes affilié(e).

Bien entendu, dès que ces procédures ont abouti, Europ Assistance prend en charge la différence entre le montant de l'avance que Vous nous avez remboursée et le montant des sommes perçues auprès des organismes de prévoyance concernés jusqu'à concurrence de 75 000 € TTC, sous réserve que Vous nous communiquiez les documents suivants :

- les photocopies des documents justifiant des dépenses engagées,
- les décomptes originaux des tous les organismes de prévoyance concernés justifiant des remboursements obtenus.

b) Remboursement complémentaire de frais d'Hospitalisation à l'Étranger.

Afin de bénéficier du Remboursement complémentaire de frais d'Hospitalisation à l'Étranger, Vous vous engagez à effectuer, sur place ou au retour dans votre pays de Domicile, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes de prévoyance auxquels Vous êtes affilié(e), ainsi qu'à transmettre à Europ Assistance les documents suivants :

- les photocopies des documents justifiant des dépenses engagées,
- les décomptes originaux de tous les organismes de prévoyance concernés justifiant des remboursements obtenus.

Europ Assistance vous rembourse le montant des frais d'Hospitalisation engagés à l'Étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par les organismes de prévoyance jusqu'à concurrence de 75 000 € TTC.

À défaut de réception des documents mentionnés ci-dessus, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

Le plafond cumulé de la garantie « Avance et/ou Remboursement complémentaire de frais d'Hospitalisation à l'Étranger » ne peut pas dépasser 75 000 € TTC.

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

7.1.9.2 Remboursement complémentaire des Frais médicaux ambulatoires à l'Étranger en cas de suspicion et/ou maladie Covid-19

Pendant votre Séjour à l'Étranger, Vous manifestez des symptômes pouvant être liés à une infection consécutive à la Covid-19 et suite à la décision de nos médecins, Europ Assistance pourra prendre en charge, sous forme de Remboursement, jusqu'à concurrence de 500 € TTC par Évènement, **de manière exhaustive et limitative, les frais médicaux de diagnostic et de suivi médical liés à la Covid-19 suivants**, prescrits pendant votre Séjour par un médecin conformément à la réglementation locale :

- honoraires médicaux,
- examens radiologiques,
- tests de laboratoire.

Afin de bénéficier du Remboursement complémentaire des Frais médicaux ambulatoires à l'Étranger **en cas de suspicion et/ou maladie Covid-19**, Vous devez effectuer, sur place ou au retour dans votre Pays de Domicile, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces Frais médicaux ambulatoires auprès des organismes de prévoyance auxquels vous être affilié(e), et transmettre à Europ Assistance les documents suivants :

- les photocopies des documents justifiant des dépenses engagées,
- les décomptes originaux des tous les organismes de prévoyance concernés justifiant des remboursements obtenus.

Dès lors, nous vous remboursons le montant des Frais médicaux ambulatoires engagés à l'Étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par les organismes de prévoyance jusqu'à concurrence de 500 € TTC par Évènement.

À défaut de réception des documents mentionnés ci-dessus, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

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

7.1.9.3. Remboursement complémentaire des urgences dentaires à l'Étranger

Pendant votre Séjour à l'Étranger, Vous devez effectuer des soins dentaires relevant d'une urgence selon avis des médecins d'Europ Assistance.

Europ Assistance vous rembourse ces soins dentaires jusqu'à concurrence de 500 € TTC

Vous vous engagez à effectuer, sur place ou au retour dans votre pays de Domicile, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes de prévoyance auxquels vous êtes affiliés, ainsi qu'à transmettre à Europ Assistance les documents suivants :

- les photocopies des documents justifiant des dépenses engagées,
- les décomptes originaux des tous les organismes de prévoyance concernés justifiant des remboursements obtenus.

Nous vous remboursons le montant des frais dentaires d'urgence engagés à l'Étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par les organismes de prévoyance.

À défaut de réception des documents mentionnés ci-dessus, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

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

7.1.10. Transport en cas de décès

Un Bénéficiaire décède au cours d'un Séjour : Europ Assistance organise et prend en charge le transport du défunt jusqu'au lieu des obsèques dans son Pays de Domicile.

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 **jusqu'à concurrence de 750 €**).

De plus, Europ Assistance participe aux frais de cercueil jusqu'à **concurrence de 1 500 € TTC**.

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

7.1.11 Retour des Membres de la famille ou d'un accompagnant Bénéficiaire en cas de décès du Bénéficiaire

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train 1^{re} classe ou avion classe économique d'un accompagnant Bénéficiaire ou des Membres de la famille assurés qui voyageai(en)t avec le défunt afin qu'elle/ils puisse(nt) assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour dans le pays de Domicile ne peuvent être utilisés.

Les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de Séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile, restent à votre charge.

7.1.12. Envoi de médicaments

Pendant votre Séjour à l'Étranger, Vous ne pouvez pas vous procurer des médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon avis des médecins d'Europ Assistance, un risque pour votre santé.

Europ Assistance recherche des médicaments équivalents sur place et organise une visite médicale avec un médecin local qui pourra vous les prescrire. Les frais de la consultation et des médicaments restent à votre charge.

S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, Europ Assistance organise, à partir de la France uniquement, l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remise et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville. Europ Assistance prend en charge les frais d'expédition et vous refacture les frais de douane et le coût d'achat des médicaments que Vous vous engagez à nous rembourser à réception de la facture.

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

Europ Assistance se dégage de toute responsabilité pour les pertes, vols des médicaments et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant. Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non-disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits thermosensibles soumis à la chaîne du froid, les médicaments soumis aux restrictions légales du pays de destination, ainsi que dans tous les cas les produits non disponibles en officine de pharmacie en France.

7.1.13. Avance de la caution pénale et prise en charge des honoraires d'avocat (Étranger uniquement)

Pendant votre Séjour à l'Étranger Vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation **et ce à l'exclusion de toute autre cause** : Europ Assistance fait l'avance de la caution pénale jusqu'à concurrence de 15 000 € TTC sous réserve de la communication préalable d'un acte d'accusation et/ou tout document émanant des autorités judiciaires locales permettant d'attester de l'existence de poursuites judiciaires à votre encontre.

Vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que cette caution vous 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 votre pays de Domicile, par suite d'un accident de la route survenu à l'Étranger.

De plus, Europ Assistance prend en charge les frais d'avocat que Vous avez été amené, de ce fait, à engager sur place jusqu'à concurrence 3 000 € TTC, à condition que les faits reprochés ne soient pas passibles de sanctions pénales dans la législation du pays.

Votre demande de prise en charge devra obligatoirement être accompagnée de la décision de justice définitive devenue exécutoire.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays de Domicile 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.

7.2. CONSEIL VOYAGE / MESSAGERIE

7.2.1. Information voyage

À votre demande, nous pouvons vous fournir des informations concernant :

- les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre un voyage (vaccins, médicaments, etc.),
- les formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (visas, etc.),
- les conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion, etc.),
- les conditions de vie locale (température, climat, nourriture, etc.).

Le service Information Voyage d'EUROP ASSISTANCE peut être joint de 9 h 00 à 18 h 00 tous les jours, sauf le dimanche et les jours fériés.

7.2.2. Transmission de messages urgents

Au cours de votre Séjour, Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans votre pays de Domicile. Europ Assistance transmet, à l'heure et au jour que vous avez choisi, le message que Vous nous aurez communiqué par téléphone au numéro suivant :

- Depuis la France : 01.41.85.84.86
- Depuis l'Étranger : +33.1.41.85.84.86

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.

NOTA : Ce service ne permet pas l'usage du PCV. Le contenu de vos messages, ne saurait, par ailleurs, en aucun cas engager notre responsabilité, et reste soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

8. CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE DE TELECONSULTATION

Les prestations proposées au titre de la garantie Téléconsultation sont disponibles sur rendez-vous.

Cette garantie est limitée à cinq (5) appels téléphoniques par Bénéficiaire durant son Séjour.

DEFINITIONS SPECIFIQUES A CETTE GARANTIE

Professionnel de santé : désigne tout médecin et tout infirmier(e) diplômé(e) d'Etat (IDE) participant à la mise en œuvre de la garantie téléconsultation dans les limites de leurs compétences respectives ;

Plateforme : désigne la plate-forme téléphonique, outil de mise en œuvre de la garantie de téléconsultation associé à une organisation médicale ;

Téléconsultation : désigne un acte de télémédecine au sens de l'article L. 6316-1 du Code de la santé publique français, tel que décrit dans la clause ci-dessous, et réalisée par l'intermédiaire de la Plateforme.

OBJET DE LA GARANTIE

La Téléconsultation ne constitue pas un service d'urgence. En cas d'urgence, le Bénéficiaire doit contacter les services de secours locaux.

La Téléconsultation n'a pour objet de remplacer ni une prise en charge globale ni le suivi du Bénéficiaire par son médecin traitant.

Les informations médicales échangées avec les Professionnels de santé restent strictement confidentielles et sont soumises au secret médical, aucune donnée n'étant transmise à l'Assureur.

CE QUE NOUS GARANTISSONS

Si pendant son Séjour, un Bénéficiaire a besoin d'une assistance en médecine générale alors qu'il n'arrive pas à joindre son médecin traitant, le Bénéficiaire peut contacter la Plateforme aux fins de bénéficier de la garantie Téléconsultation sur rendez-vous.

Dans le cadre et à l'issue de la Téléconsultation, le Professionnel de Santé pourra, sous son appréciation indépendante et dans le respect de ses obligations professionnelles et déontologiques, du parcours de soins du Bénéficiaire et de la législation en vigueur en France :

- Délivrer au Bénéficiaire une information santé, sans visée diagnostic ;
- Renseigner un dossier médical ou renseigner un questionnaire médical spécifique ;
- Transmettre, par envoi sécurisé, au Bénéficiaire et/ou au pharmacien désigné par le Bénéficiaire une prescription écrite médicamenteuse, selon son appréciation et adaptée à la législation locale ;
- Transmettre, par envoi sécurisé, le compte-rendu de la Téléconsultation au Bénéficiaire et/ou à son médecin traitant et/ou à tout autre Professionnel de Santé désignés par le Bénéficiaire et impliqués dans sa prise en charge.

Ce service de Téléconsultation est destiné aux Bénéficiaires résidant en France lors de leur Séjour à l'Étranger et aux ressortissants de pays Etrangers lors de leur Séjour en France.

Il est rendu en langue française et pourra être réalisé en langue anglaise (sous réserve de disponibilité du médecin).

LIMITES DE LA GARANTIE

EUROP ASSISTANCE ne saurait être tenue responsable :

- des interruptions de service et/ou dommages résultant de défaillances ou interruptions des réseaux téléphoniques et/ou informatiques ;
- de modifications de la situation du Bénéficiaire et notamment de son état de santé antérieur ou actuel qui ne lui auraient pas été signifiées lors de la Téléconsultation ;
- des conséquences d'une réglementation locale interdisant ou ne reconnaissant pas les actes de Téléconsultation et/ou les prescriptions écrites médicamenteuses réalisées par nos Professionnels de santé ;
- d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.

La Téléconsultation peut être refusée par le professionnel de santé si celui-ci estime, en application de ses obligations professionnelles et déontologiques et de la réglementation en vigueur, que le Bénéficiaire n'est pas en mesure d'échanger dans le cadre d'une Téléconsultation ou qu'un examen clinique avec présence physique du Bénéficiaire ou que des examens complémentaires sont nécessaires. Dans ce cas, il oriente le Bénéficiaire vers son médecin traitant ou un établissement de soins proche de son lieu de Séjour et adapté à sa situation, selon son choix. Le Bénéficiaire reconnaît et accepte que, dans de telles situations, le professionnel de Santé l'informe et lui expose les motifs de l'impossibilité de bénéficier des prestations au titre de la garantie Téléconsultation.

EXCLUSIONS GENERALES SPECIFIQUES A LA GARANTIE TELECONSULTATION

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

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant à l'article 9 « EXCLUSIONS GENERALES », sont exclus :

- **La médecine d'urgence et les situations d'urgence nécessitant la saisine des services d'urgence ;**
- **Les consultations médicales nécessitant un médecin spécialiste ;**
- **Les consultations médicales qui nécessitent la présence physique du Bénéficiaire ou des examens complémentaires ;**
- **Les demandes relatives au suivi d'une maladie chronique connue du Bénéficiaire ;**
- **Les demandes de second avis médical ;**
- **Les demandes relatives à des nourrissons de moins de 12 mois ;**
- **L'utilisation par le Bénéficiaire du service de téléconsultation dans un cadre ou à des visées professionnelles ;**
- **Une information sur le coût des médicaments prescrits ;**
- **La prescription de médicaments ou de soins pour un renouvellement de traitement (sauf si le traitement est supérieur à 7 jours) :**
- **La prescription de traitement supérieur à 7 jours,**
- **La prescription de préparations magistrales ou officinales,**

- **L'émission de certificats médicaux,**
- **La prescription d'arrêt de travail,**
- **Les prescriptions particulières, à savoir :**
 - **Médicaments soumis à prescription restreinte,**
 - **Médicaments soumis à accord préalable**
 - **Médicaments d'exception,**
 - **Prescriptions de stupéfiants.**

INFORMATIONS NECESSAIRES POUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE TELECONSULTATION

Lorsque le Bénéficiaire contacte la Plateforme en vue de bénéficier de la garantie Téléconsultation, il sera authentifié par l'intermédiaire des informations suivantes :

- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- Dates de séjour
- Lieu du Village Club Med ou lieu du Séjour

Le consentement du Bénéficiaire sera sollicité et devra être recueilli afin de permettre la collecte et le traitement des données personnelles de santé ainsi que la réalisation des prestations dans le cadre de la garantie Téléconsultation.

Le Bénéficiaire fournira les informations nécessaires au Professionnel de Santé pour lui permettre de réaliser la Téléconsultation dans des conditions appropriées.

Les échanges entre le Professionnel de Santé et le Bénéficiaire sont couverts par le secret médical.

La mise en œuvre de la garantie Téléconsultation conduit au traitement des données médicales du Bénéficiaire.

Ces données sont hébergées par la société CLARANET, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro B 419 632 286, dont le siège social est sis 18-20, rue du Faubourg du Temple, 75011 Paris, France.

ARTICLE 9. EXCLUSIONS GENERALES

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 :

- **Sauf dérogation expressément prévue, les conséquences d'une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une Catastrophe naturelle,**
- **les conséquences de participation volontaire du 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,**
- **les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,**
- **les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourraient 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 médical/rapatriement " pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne n'empêchent pas le 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 frais médicaux ambulatoires autres que ceux prévus à l'article 7.1.9.2,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais d'optique, à savoir : lunettes (montures et verres), lentilles de contact et produits d'hygiène associés),
- 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.

ARTICLE10. LIMITES DE RESPONSABILITE EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES EVENEMENTS ASSIMILES

EUROP ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux en cas d'urgence. EUROP ASSISTANCE intervient dans le cadre d'une obligation de moyens. Lorsque Nous organisons les Prestations d'assistance en sollicitant des professionnels, Nous ne saurions être responsable de leur indisponibilité ou incapacité à fournir le service au moment de la demande, ni de la mauvaise exécution de leur prestation.

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

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles ;
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif à savoir sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aérien ;
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité ;

- délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e) ;
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels Europ Assistance a l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ;
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention) ;
- refus du transporteur de personnes (à savoir les compagnies aériennes) opposé à une personne atteinte de certaines pathologies ou à une femme enceinte.

Les sociétés de transport commercial de personnes peuvent 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, aménagement particulier ou interdiction de transport).

De ce fait, le transport et le cas échéant 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 en cas de rapatriement (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « Transport/Rapatriement ») au regard de la santé du Bénéficiaire et/ou de l'enfant à naître.

ARTICLE 11. SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre des prestations d'assistance, Europ Assistance est subrogée dans les droits et actions que Vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des assurances. La subrogation est limitée au montant des frais qu'Europ Assistance a engagé en exécution du présent contrat.

ARTICLE 12. PRESCRIPTION

La prescription est le délai à l'expiration duquel une action ne peut plus être entreprise, pour tous litiges survenus entre le Bénéficiaire et l'Assureur à la suite notamment d'un sinistre couvert.

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

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq 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.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

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 ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception adressés 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. »

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. »

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

Article 2240 du Code civil : « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription ».

Article 2241 du Code civil : « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

Article 2242 du Code civil : « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance ».

Article 2243 du Code civil : « L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

Article 2244 du Code civil : « Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

Article 2245 du Code civil : « L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

Article 2246 du Code civil : « L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution ».

ARTICLE 13. FAUSSES DECLARATIONS

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues (article L.113-8 du Code des assurances).

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui Vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des assurances).

ARTICLE 14. DECHEANCE POUR DECLARATION FRAUDULEUSE

En cas de demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment, Vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, Vous ou vos Bénéficiaires serez déchu(s) de tout droit aux prestations d'assistance, prévues dans la présente Notice d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

ARTICLE 15. RÉCLAMATIONS

En cas de mécontentement du Bénéficiaire dans la gestion de son sinistre, ce dernier est invité à adresser sa réclamation par écrit ou courriel à l'adresse suivante :

Europ Assistance
Service Réclamations Clients
23, avenue des Fruitiers
CS 20021 – 93212 SAINT-DENIS CEDEX
service.qualite@europ-assistance.fr

Une réponse lui sera fournie dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 2 mois suivant la date d'envoi de la première manifestation écrite de son mécontentement. Si le délai de traitement doit excéder le délai de dix jours ouvrables, une lettre d'attente lui sera adressée dans ce délai.

En tout état de cause, le Bénéficiaire peut saisir le médiateur par courrier ou courriel à l'adresse indiquée ci-dessous, dans un délai de deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite, qu'il y ait été répondu ou non :

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 16. 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 17. DONNÉES PERSONNELLES

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris (ci-après dénommée « l'Assureur »), 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, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance ;
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

Le Bénéficiaire ainsi que toute autre personne susceptible de rentrer en contact avec Europ Assistance, désigné ci-après « les personnes concernées », sont informés et acceptent que leurs 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 des personnes concernées sera plus difficile voire impossible à gérer.

À cet effet, les personnes concernées sont informées que leurs données personnelles sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, au souscripteur, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assureur

peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles des personnes concernées 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.

Les personnes concernées sont informées et acceptent 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 transfrontaliers établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur.

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).

Les personnes concernées en leur qualité de personne concernée par le traitement, sont informées qu'elles disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Elles disposent en outre d'un droit d'opposition pour motif légitime. Les personnes concernées ont le droit de retirer leur consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci. Par ailleurs, elles disposent 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 des personnes concernées 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,
- soit par voie postale : Europ Assistance - À l'attention du Délégué à la protection des données - 23, avenue des Fruitières - 93212 Saint-Denis cedex

Enfin, les personnes concernées sont informées qu'elles ont le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

ARTICLE 18. 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 internet :

www.bloctel.gouv.fr

L'inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, n'interdit pas à Europ Assistance de contacter le Bénéficiaire, directement, ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, concernant le contrat d'assurance souscrit.