



## CONVENTION D'ASSISTANCE

■ **MOTO-** FMA MOTO PLUS – 02/22

## Sommaire

1. Généralités
- 1.1 Objet
- 1.2 Définitions
2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance
- 2.1 Validité et durée des garanties d'assistance
- 2.2 Cotisation
- 2.3 Conditions d'application
- 2.4 Titres de transport
- 2.5 Nature des déplacements couverts
- 2.6 Etendue territoriale
- 2.7 Exclusions territoriales
- 2.8 Sanctions internationales
3. Modalités d'intervention
4. Prestations d'assistance aux véhicules
- 4.1 Dépannage/Remorquage
- 4.2 Attente réparation
- 4.3 Transport liaison
- 4.4 Retour au domicile
- 4.5 Poursuite de voyage
- 4.6 Récupération du véhicule réparé (France ou Principauté de Monaco)
- 4.7 Achat et envoi de pièces détachées
- 4.8 Rapatriement du véhicule (depuis l'étranger uniquement)
- 4.9 Frais de gardiennage (à l'étranger uniquement)
- 4.10 Frais d'abandon du véhicule (à l'étranger uniquement)
- 4.11 Véhicule de remplacement (France et Principauté de Monaco)
- 4.12 Joker Taxi (France ou Principauté de Monaco uniquement)
- 4.13 Garantie Perte/Vol du casque (France ou Principauté de Monaco)
5. Prestations d'assistance aux personnes
- 5.1 Transport / Rapatriement
- 5.2 Remboursement complémentaire des frais médicaux (Etranger)
- 5.3 Présence hospitalisation
- 5.4 Transport de corps en cas de décès d'un Bénéficiaire
- 5.5 Frais de cercueil en cas de décès d'un Bénéficiaire
- 5.6 Transmission de messages urgents
6. Exclusions et limitation de responsabilité
- 6.1 Exclusions communes à toutes les prestations
- 6.2 Exclusions spécifiques à l'assistance aux Personnes
- 6.3 Exclusions spécifiques à l'assistance aux Véhicules
- 6.4 Limitations de responsabilité en cas de force majeure ou autres événements assimilés
7. Dispositions générales
- 7.1 Cotisation
- 7.2 Subrogation
- 7.3 Prescription
- 7.4 Déchéance pour déclaration frauduleuse
- 7.5 Cumul des garanties
- 7.6 Réclamations – Litiges
- 7.7 Autorité de contrôle
- 7.8 Protection des données personnelles
- 7.9 Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

## 1. Généralités

### 1.1 Objet

Les prestations d'assistance du contrat d'assistance « FMA MOTO PLUS », ci-après désigné « la Garantie Assistance », sont garanties et mises en œuvre 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.

Europ Assistance a confié à FMA Assurances, Société de Courtage en Assurances - SAS au capital de 841 324 euros - Siège social : Immeuble Colisée Gardens - 8-14 Avenue de l'Arche - 92419 Courbevoie Cedex - RCS Nanterre 429 882 236 - Immatriculée à l'ORIAS sous le N° : 12068209, la distribution de la Garantie Assistance proposée en inclusion avec le contrat d'assurance « FMA MOTO PLUS » (ci-après désigné « Contrat d'assurance ») et lui a délégué la souscription et la gestion des souscriptions ainsi que l'encaissement des cotisations.

### 1.2 Définitions

#### 1.1.1 EUROP ASSISTANCE ou « Nous »

Désigne 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.

#### 1.1.2 Bénéficiaires ou « Vous »

Désigne le conducteur autorisé du Véhicule déclaré sur le contrat d'assurance souscrit auprès de FMA Assurances, ainsi que toute personne physique transportée à titre gratuit à bord du Véhicule, dans la limite du nombre de places prévues sur la carte grise du Véhicule.

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

#### 1.1.3 Accident (du Véhicule)

Désigne toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, le versement, la sortie de route ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'Accident et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

**Les conséquences accidentelles de catastrophes naturelles ou de l'action des forces de la nature n'entrent pas dans la définition du mot "Accident" au sens où il est entendu dans la présente convention.**

#### 1.1.4 Blessure

Désigne toute lésion corporelle médicalement constatée atteignant le Bénéficiaire, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure et survenue lors d'un Accident de la route à bord du Véhicule garanti.

#### 1.1.5 Crevaison

Désigne tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un ou plusieurs pneumatique(s), qui rend impossible l'utilisation du Véhicule dans les conditions normales de sécurité

#### 1.1.6 Domicile

Désigne le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France ou Principauté de Monaco et désigné au contrat d'assurance. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

#### 1.1.7 Etranger

Désigne les pays listés à l'article 2.6 « Etendue Territoriale » ci-après, **à l'exception de la France, Principauté de Monaco et des pays exclus listés à l'article 2.7.**

#### 1.1.8 France

Désigne la France métropolitaine.

#### 1.1.9 Franchise

Désigne la partie du montant des frais restant à la charge du Bénéficiaire.

#### 1.1.10 Incendie

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

#### 1.1.11 Panne

Désigne la défaillance mécanique, électrique, hydraulique ou électronique du Véhicule ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de la Panne et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Sont incluses dans cette définition toutes défaillances rendant impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité ou pouvant notamment aggraver le motif de panne (exemple : témoin d'huile allumé).

#### 1.1.12 Tentative de vol

Désigne toute effraction ou acte de vandalisme ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Le bénéficiaire devra faire une déclaration aux autorités compétentes et nous adresser une copie de récépissé de dépôt de plainte, dans les 48 heures à compter de la demande d'assistance

#### 1.1.13 Véhicule

Désigne le véhicule terrestre à moteur (,2 ou 3 roues ou quad ou sidecars), d'une cylindrée supérieure à 80 cm<sup>3</sup>, immatriculé en France et dont l'immatriculation a été mentionnée au contrat d'assurance FMA MOTO PLUS.

**Les « pocket bike », les karts et tout autre véhicule non habilité à circuler sur la voie publique selon la réglementation en vigueur, les quads non immatriculés, les motocyclettes non immatriculées, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), taxis, ambulances, véhicules de location, véhicules de courtoisie, auto-écoles, véhicules écoles, sont exclus.**

#### 1.1.14 Vol (du Véhicule)

Désigne la soustraction frauduleuse du Véhicule par un tiers. Le Véhicule sera considéré comme volé à compter du moment où le Bénéficiaire aura fait sa déclaration aux autorités compétentes et nous aura adressé, dans les 48 heures à compter de la demande d'assistance, une copie du récépissé de dépôt de plainte.

## 2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance

### 2.1 Validité et durée des garanties d'assistance

**La Garantie Assistance est souscrite en inclusion avec le Contrat d'assurance, et pour la durée de validité du Contrat d'assurance. Ainsi, elle prend effet, se renouvelle et cesse aux mêmes dates et dans les mêmes conditions que le contrat d'assurance.**

**En cas de cessation des accords conclus entre FMA Assurances et d'Europ Assistance, la Garantie Assistance sera résiliée de plein droit à la date anniversaire du Contrat d'assurance suivant la date d'effet de ladite cessation. Dans ce cas, FMA Assurances en informera le Bénéficiaire en temps utiles.**

### 2.2 Cotisation

Le montant de la cotisation de la Garantie Assistance est collecté en même temps et selon les mêmes modalités que la cotisation du Contrat d'assurance. Le montant est indiqué à la souscription et est révisable annuellement.

À défaut du règlement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les dix jours suivant son échéance, il Vous est envoyé une lettre Vous invitant à acquitter la cotisation impayée et vous informant que le prélèvement sera réémis une seconde fois dans les 10 jours de l'appel de cotisation initial.

En cas de rejet de ce second prélèvement, Vous recevrez une lettre recommandée Vous invitant à nouveau à acquitter la cotisation impayée et Vous informant qu'à l'expiration d'un délai de quarante jours à dater de l'envoi de cette lettre, le non-paiement de la cotisation entraînera la résiliation de votre souscription.

### 2.3 Conditions d'application

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

Nous intervenons également sous réserve des disponibilités locales, notamment en matière d'hébergement, de transport et de mise à disposition d'un véhicule de location.

Notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels Nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

### 2.4 Titres de transport

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du présent contrat, Vous vous engagez soit à Nous réserver le droit d'utiliser les titres de transport que Vous détenez soit à Nous rembourser les

montants dont Vous obtiendriez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre.

## 2.5 Nature des déplacements couverts

Les prestations d'assistance décrites dans la présente convention s'appliquent :

- En France ou Principauté de Monaco, au cours de tout déplacement privé ou professionnel avec le Véhicule,
- A l'Etranger, au cours de tout déplacement privé ou professionnel avec le Véhicule, d'une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs.

## 2.6 Etendue territoriale

Les prestations d'assistance définies ci-dessous sont fournies **sans Franchise kilométrique** pour les personnes et les Véhicules au cours de tout déplacement en France, Principauté de Monaco et à l'Etranger, à l'occasion de tous déplacements touristiques inférieurs à 90 jours, dans les pays suivants :

**Autriche, Belgique, Allemagne, Azerbaïdjan, Danemark, Espagne, Finlande, Royaume-Uni de Grande-Bretagne, Grèce, Italie, Irlande, Islande, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Suède, Suisse, Andorre, Bulgarie, Bosnie-Herzégovine, Biélorussie, Chypre, République Tchèque, Estonie, Hongrie, Croatie, Israël, Lituanie, Lettonie, Malte, Maroc, Moldavie, Macédoine du Nord, Pologne, Roumanie, Serbie, République Slovaque, Slovénie, Tunisie, Turquie.**

## 2.7 Exclusions territoriales

**La Crimée est exclue. Sont également 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 des catastrophes naturelles, des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, repréailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.), ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.**

## 2.8 Sanctions internationales

**Europ Assistance ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge les prestations et ne fournira aucun service décrit dans la police d'assurance si cela l'expose 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](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/>**

## 3. Modalités d'intervention

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

Afin de Nous permettre d'intervenir, Nous Vous recommandons de préparer votre appel.

Nous Vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où Vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut Vous joindre,
- votre numéro de contrat FMA ASSISTANCE ou l'immatriculation de votre Véhicule

Si Vous avez besoin d'assistance, Vous devez :

- Nous appeler sans attendre au n° de téléphone :  
-01 41 85 83 45  
-depuis l'Etranger Vous devez composer le +33 1 41 85 83 45

**- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**

- Vous conformer aux solutions que Nous préconisons,
- Nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- Nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de Vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance.

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

## 4. Prestations d'assistance aux Véhicules

En cas d'Accident, de Crevaision, d'Incendie, de Panne, de Tentative de Vol ou de Vol du Véhicule garanti en France, Principauté de Monaco ou à l'Etranger, Nous intervenons dans les conditions suivantes :

### 4.1 Dépannage / Remorquage

Le Véhicule garanti est immobilisé à la suite :

- d'un Accident
- d'une Crevaision
- d'un Incendie
- d'une Panne
- d'une Tentative de vol
- du Vol du Véhicule (**ou retrouvé non roulant après un Vol**),

Nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage vers le garage du choix du client dans un rayon de 50 km.

Le coût de ce dépannage sur place, ou de ce remorquage, est pris en charge **jusqu'à concurrence de 200 € TTC à l'exclusion des coûts engagés pour la réparation du Véhicule (pièces de rechange et main d'œuvre).**

**Cette intervention ne pourra pas avoir lieu en dehors des infrastructures routières (sur routes non goudronnées).**

**De plus, le service ne pourra pas être rendu ni sur le réseau autoroutier ni sur les routes express en raison de la législation régissant la circulation sur ces voies. Dans ce cas, Nous Vous remboursons les frais de dépannage ou remorquage sur simple présentation de la facture originale jusqu'à concurrence de 300 € TTC.**

### 4.2 Attente réparation

En cours de trajet, votre Véhicule est immobilisé à la suite :

- d'un Accident
- d'une Crevaision
- d'un Incendie
- d'une Panne

- d'une Tentative de vol

pour une (des) réparation(s) devant durer plus de 2 heures selon le barème constructeur et ne peuvent être effectués dans la journée, Nous organisons et prenons en charge l'hébergement du conducteur et passagers du Véhicule garanti (chambre et petit-déjeuner) si Vous décidez d'attendre la (les) réparation(s) sur place, **jusqu'à concurrence de 50 € TTC par nuit par Bénéficiaire, dans la limite de 2 nuits en France ou Principauté de Monaco et 5 nuits à l'Etranger.**

**Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :**

- **Récupération de Véhicule**
- **Poursuite de voyage ou retour au Domicile**
- **Rapatriement du Véhicule**

#### 4.3 Transport liaison

En France ou à l'Etranger à la suite :

- d'un Accident
- d'une Crevaision
- d'un Incendie
- d'une Panne
- d'une Tentative de vol
- du Vol du Véhicule

**Nous participons jusqu'à concurrence de 50 € TTC maximum**, aux frais de taxi engendrés par le transport des Bénéficiaires vers la gare, l'hôtel ou l'agence où ils pourront prendre leur véhicule de location ou de remplacement.

#### 4.4 Retour au Domicile

Le Véhicule est immobilisé à la suite :

- d'un Accident
- d'une Crevaision
- d'un Incendie
- d'une Panne
- d'une Tentative de vol
- du Vol du Véhicule

**En France ou Principauté de Monaco**, les réparations doivent durer plus de 4 heures selon le barème constructeur et ne peuvent être effectuées dans les 2 jours.

**A l'Etranger**, les réparations doivent durer plus de 4 heures selon le barème constructeur et ne peuvent être effectuées dans les 5 jours.

Nous organisons et prenons en charge le retour des Bénéficiaires à leur Domicile, par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales (train 1<sup>re</sup> classe, avion classe économique (**si plus de 7 heures de train**) ou véhicule de location de catégorie économique pour une durée limitée à 48 heures).

L'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de location ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales et des dispositions réglementaires, sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et la détention du permis de conduire.

Les caractéristiques techniques particulières de votre Véhicule (4 roues motrices, turbo...), équipements

(climatisation, stéréo, toit ouvrant...) ou aménagements spécifiques ne sont pas pris en compte pour l'attribution du véhicule de location. Il est enfin précisé que Vous seul avez la qualité de "locataire" vis à vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

**Les frais de carburant et de péage restent à votre charge, ainsi que les assurances optionnelles proposées par le loueur.**

En **France, Principauté de Monaco et à l'Etranger**, si le Véhicule Volé n'est pas retrouvé dans un délai de 48 h suivant la déclaration de Vol., Nous organisons et prenons en charge le retour des Bénéficiaires à leur Domicile, par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales (train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique (**si plus de 7 heures de train**) ou véhicule de location de catégorie économique limité à 24 heures)

**Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :**

- **Attente réparation**
- **Poursuite de voyage.**

#### 4.5 Poursuite de voyage

Le Véhicule est immobilisé à la suite :

- d'un Accident
- d'une Crevaision
- d'un Incendie
- d'une Panne
- d'une Tentative de vol
- du Vol du Véhicule

**En France ou Principauté de Monaco**, les réparations doivent durer plus de 4 heures selon le barème constructeur et ne peuvent être effectuées dans les 2 jours.

**A l'Etranger**, les réparations doivent durer plus de 4 heures selon le barème constructeur et ne peuvent être effectuées dans les 5 jours.

Nous organisons et prenons en charge le transport des Bénéficiaires jusqu'à leur destination dans la limite des frais que nous aurions engagés pour les ramener à leur Domicile par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales (train 1<sup>re</sup> classe, avion classe économique (**si plus de 7 heures de train**) ou véhicule de location de catégorie économique limité à 48H).

L'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de location ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales et des dispositions réglementaires, sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et la détention du permis de conduire.

Les caractéristiques techniques particulières de votre Véhicule (4 roues motrices, turbo...), équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant...) ou aménagements spécifiques ne sont pas pris en compte pour l'attribution du véhicule de location. Il est enfin précisé que Vous seul avez la qualité de "locataire" vis à vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

**Les frais de carburant et de péage restent à votre charge, ainsi que les assurances optionnelles proposées par le loueur.**



En France, Principauté de Monaco et à l'Étranger, si le Véhicule Volé n'est pas retrouvé dans un délai de 48 h suivant la déclaration de Vol., Nous organisons et prenons en charge le retour des Bénéficiaires à leur Domicile, par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales (train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique (**si plus de 7 heures de train**)) ou véhicule de location de catégorie économique limité à 24 heures)

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation :**

- **Attente réparation**
- **Retour au Domicile**

#### **4.6 Récupération de Véhicule réparé (France ou Principauté de Monaco et Etranger)**

Le Véhicule est réparé à la suite :

- d'un Accident
- d'une Crevaision
- d'un Incendie
- d'une Panne
- d'une Tentative de vol
- du Vol du Véhicule

Nous mettons à votre disposition ou à celle d'une personne de votre choix résidant en France, et prenons en charge, un billet de train 1<sup>re</sup> classe ou un billet d'avion de ligne classe économique (**si plus de 7 heures de train**) pour aller récupérer votre Véhicule réparé.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :**

- **Attente réparation**
- **Rapatriement du Véhicule**

#### **4.7 Achat et envoi de pièces détachées**

Lorsque les pièces détachées nécessaires à la réparation du Véhicule immobilisé à la suite d'un Accident, d'une Crevaision, d'un Incendie, d'une Panne, d'un Vol ou d'une Tentative de Vol ne sont pas disponibles sur place, Nous organisons la recherche et l'envoi de ces pièces, dont Vous Nous aurez préalablement communiqué les références exactes, par les moyens les plus rapides.

Nous prenons en charge l'acheminement des pièces détachées jusqu'au garage réparateur à l'exception des éventuels frais de douane qui sont à votre charge et que Vous vous engagez à Nous rembourser si Nous en faisons l'avance, au plus tard 30 jours après réception de notre facture.

Si nécessaire, Nous faisons l'avance du coût d'achat des pièces ; dans ce cas, Vous vous engagez à Nous rembourser sur la base du prix public TTC, à réception de notre facture.

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

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

#### **4.8 Rapatriement du Véhicule (depuis l'Etranger uniquement)**

A l'Étranger, durant votre voyage, si votre Véhicule a été remorqué dans les conditions du paragraphe « Dépannage/remorquage » et a été immobilisé à la suite d'un Accident, d'un Incendie, d'une Panne, d'un Vol ou d'une

Tentative de Vol, et si la durée des réparations prévue par le garagiste excède 5 jours et doit durer plus de 4 heures selon le barème constructeur, Nous organisons et prenons en charge le rapatriement du Véhicule depuis le garage où il est immobilisé jusqu'au garage de votre choix proche de votre Domicile en France. En cas d'impossibilité de déposer le Véhicule dans le garage désigné, Nous choisissons un garage parmi les plus proches de votre Domicile.

**Les frais de transport à notre charge sont limités au montant de la valeur argus de votre Véhicule avant l'évènement.**

Dans les 24 heures suivant la demande de transport, Vous devez Nous adresser une lettre recommandée indiquant l'état descriptif du Véhicule, avec mention des dégâts et avaries, assorti d'une liste des objets transportés à l'intérieur du Véhicule ainsi qu'une procuration Nous autorisant à effectuer les démarches nécessaires au transport.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables du vol ou de la détérioration des bagages, matériels et objets personnels qui auraient été laissés dans le Véhicule lors du transport.

Le transport et l'acheminement de matériel sont soumis à la réglementation du fret de marchandises qui interdit, notamment, l'acheminement de matières dangereuses ou corrosives.

Nous mettons tout en œuvre pour rapatrier votre Véhicule dans les meilleurs délais mais ne pouvons être tenus responsables des retards qui ne Nous seraient pas imputables.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :**

- **Abandon de Véhicule**
- **Récupération de Véhicule**
- **Attente réparation**

#### **4.9 Frais de gardiennage (à l'Etranger uniquement)**

Votre Véhicule va être transporté dans le cadre de la prestation « Rapatriement du Véhicule », Nous prenons en charge les frais de gardiennage **jusqu'à concurrence de 115 € TTC** dans l'attente du rapatriement du Véhicule par nos soins. Ces frais sont pris en charge à partir de la réception des documents nécessaires au transport, tels que prévus à la prestation « Rapatriement du Véhicule » jusqu'à la date d'enlèvement par le transporteur.

#### **4.10 Frais d'abandon du Véhicule (à l'Etranger uniquement)**

A l'Étranger, si la valeur argus avant l'Accident, l'Incendie, la Panne, le Vol ou d'une Tentative de Vol ayant causé l'Immobilisation, est inférieure au montant des réparations ou au coût du transport, Nous pouvons organiser, à votre demande expresse, l'abandon de votre Véhicule sur place. Dans ce cas, **les frais d'abandon sont pris en charge jusqu'à concurrence de 305 € TTC**. Vous devrez alors Nous remettre, sous 1 mois, au plus tard, à compter de la date de votre retour en France, les documents indispensables à l'abandon, demandés par le service des douanes du pays concerné. **A défaut, Vous serez responsable de l'abandon du Véhicule sur place.**

**Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :**

- **Rapatriement du Véhicule**

#### **4.11 Véhicule de remplacement (France et Principauté de Monaco uniquement)**

En France ou Principauté de Monaco, si le Véhicule a été remorqué dans les conditions du paragraphe « Dépannage/remorquage » et est immobilisé dans un garage pour une durée de plus de 24 heures à la suite

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

Nous organisons la mise à votre disposition dans la limite des disponibilités locales d'une moto de remplacement d'une cylindrée équivalente à celle du Véhicule immobilisé ou d'un véhicule de remplacement de catégorie compacte ou citadine ou économique pour une durée maximale de :

- 8 jours en cas de Panne
- 7 jours en cas d'Accident, Incendie ou Tentative de vol
- 30 jours en cas de Vol

La mise à disposition du véhicule de remplacement est liée à la durée d'immobilisation de votre Véhicule déterminée par le réparateur. Elle s'achève à la fin des travaux et ne peut excéder en aucun le nombre de jours initiaux contractuel en cas de perte totale du véhicule. **Le véhicule de remplacement devra impérativement être restitué dans l'agence de départ. Nous ne prenons pas en charge les frais d'abandon.**

L'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de location ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales et des dispositions réglementaires, sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et la détention du permis de conduire.

Les caractéristiques techniques particulières de votre Véhicule (4 roues motrices, turbo...), équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant...) ou aménagements spécifiques ne sont pas pris en compte pour l'attribution du véhicule de location. Il est enfin précisé que Vous seul avez la qualité de "locataire" vis à vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

**Les frais de carburant et de péage restent à votre charge, ainsi que les assurances optionnelles proposées par le loueur.**

#### **4.12 Joker taxi (France ou Principauté de Monaco uniquement)**

Vous êtes en déplacement et ne pouvez pas conduire votre Véhicule. Si aucune des personnes Vous accompagnant ne peut conduire ce Véhicule, sur simple appel, Nous organisons et prenons en charge un taxi pour Vous ramener à votre Domicile. **Cette prestation est limitée à 50 € TTC et ne peut être accordée qu'une seule fois par année civile.**

#### **4.13 Garantie Perte / Vol du casque (France ou Principauté de Monaco uniquement)**

Vous êtes en déplacement et ne pouvez pas conduire votre Véhicule à la suite du Vol de votre casque. Nous organisons et prenons en charge un taxi pour Vous ramener à votre Domicile. **Cette prestation est limitée à 50 € TTC et ne peut être accordée qu'une seule fois par année civile.**

## **5 Prestations d'assistance aux Personnes**

### **5.1 Transport / Rapatriement**

En cas de Blessure, à la suite d'un Accident avec le Véhicule garanti, en France ou à l'Etranger, nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui Vous a pris en charge à la suite de l'évènement.

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

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

Par Véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train 1<sup>ère</sup> classe (couchette ou place assise), avion classe économique ou avion sanitaire.

Dans certains cas, votre situation médicale peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre Domicile.

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

### **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 tous conflits d'autorités médicales.**

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

### **5.2 Remboursement complémentaire des frais médicaux (Etranger)**

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

Avant de partir en déplacement à l'Etranger, Nous Vous conseillons de Vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel Vous vous rendez (pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'Assurance Maladie).

Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle Vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de Maladie ou de Blessure, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

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

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

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'Etranger,
- frais d'hospitalisation quand Vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où Nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si Vous décidez de rester sur place,

## Montant et modalités de prise en charge :

Nous Vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'Etranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à hauteur de 5000 € TTC maximum par Bénéficiaire et par an.

**Une Franchise de 30 € TTC** est appliquée dans tous les cas par Bénéficiaire et par événement.

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

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

A défaut, Nous ne pourrions procéder au remboursement.

Dans l'hypothèse où la Sécurité Sociale et/ou les organismes auxquels Vous cotisez ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, Nous Vous rembourserons jusqu'à concurrence des montants maximum susvisés, sous réserve que Vous Nous communiquiez préalablement les factures originales de frais médicaux et l'attestation de non prise en charge émanant de la Sécurité Sociale, la mutuelle et tout autre organisme de prévoyance.

## 5.3 Présence hospitalisation

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) sur le lieu de votre Accident et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 7 jours (pour un enfant de moins de 16 ans, le délai est ramené à 48 heures), Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour depuis la France par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique d'une personne de votre choix afin qu'elle se rende à votre chevet.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de cette personne (chambre et petit-déjeuner) **pendant 10 nuits maximum, jusqu'à concurrence de 50 € TTC par nuit.**

## 5.4 Transport de corps en cas de décès d'un Bénéficiaire

En cas de décès d'un Bénéficiaire durant son déplacement.

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

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

## 5.5 Frais de cercueil en cas de décès d'un Bénéficiaire

En cas de décès d'un Bénéficiaire, Nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix, **jusqu'à concurrence de 800 € TTC**. Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

## 5.6 Transmission de messages urgents

Au cours de votre voyage, si Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve en France, Nous transmettons, à l'heure et au jour que Vous avez choisi, le message que Vous Nous aurez préalablement communiqué par téléphone.

## **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.

## **6 Exclusions et limitation de responsabilité**

### 6.1 Exclusions communes à toutes les prestations

#### **Sont exclues les demandes consécutives :**

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle,
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- à un incident survenu 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.
- à un sinistre survenu dans l'un des pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'Etranger.

**Sont également exclus :**



- les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence ou des transports primaires tels que le SAMU, les pompiers, et les frais s'y rapportant,
- les frais engagés sans notre accord,
- les frais non expressément prévus par la présente convention d'assistance,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de douane,
- les frais de restauration,
- les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter le (les) Bénéficiaire(s) avant ou pendant son(leur) déplacement.
- les déplacements vers un pays, une région ou une zone vers lesquels les voyages sont formellement déconseillés par les autorités gouvernementales du pays de Domicile du Bénéficiaire à la date de départ.

## 6.2 Exclusions spécifiques à l'assistance aux Personnes

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

Outre les Exclusions communes à toutes les prestations figurant au chapitre 6.1, sont exclus :

- 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 Blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre « Transport / Rapatriement » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne Vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée et ses conséquences ou à l'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant
- les frais médicaux engagés en France,

- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant, et leurs conséquences,
- les interventions à caractère esthétique, les frais en découlant ainsi que leurs conséquences,
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, ostéopathies, les frais en découlant, et leurs conséquences,
- 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 recherches et secours de personne en montagne, en mer ou dans le désert, et 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 vous,
- les frais d'annulation de voyage,
- les frais de secours hors-piste de ski.

## 6.3 Exclusions spécifiques à l'assistance aux Véhicules

Outre les Exclusions communes à toutes les prestations figurant au chapitre 6.1, sont exclus :

- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- les immobilisations du Véhicule consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien, ainsi que leurs conséquences
- les pannes répétitives causées par l'absence de réparation ou de remplacement d'une pièce du Véhicule après notre première intervention,
- les réparations du Véhicule et les frais y afférents,
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier,
- le coût des pièces détachées,
- les frais de gardiennage et de parking du Véhicule,
- les frais d'hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'immobilisation du Véhicule,
- les frais d'abandon en cas de mise à disposition d'un véhicule de remplacement,
- les campagnes de rappel du constructeur du Véhicule et les frais en découlant,
- les immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement du Véhicule,
- les opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure

et les immobilisations consécutives à des interventions prévues dans le programme de maintenance du Véhicule et leurs conséquences,

- les déclenchements intempestifs d'alarme,
- les chargements du Véhicule et des attelages dont caravane et remorque,
- les biens ou animaux transportés dans la remorque ne bénéficient pas des prestations liées au véhicule tracteur après leur retour au garage, en conséquence Nous ne pouvons être tenus responsables des biens ou animaux transportés.

Outre les Exclusions communes à toutes les prestations et les Exclusions spécifiques à l'assistance aux Véhicules figurant ci-dessus, sont exclues :

- toute demande découlant d'une faute inexcusable ou intentionnelle, d'un acte de conduite dangereuse sanctionné par le Code de la route français,
- toute demande découlant d'une conduite sous l'empire d'un état alcoolique visé par les articles L234-1 et R234-1 du Code de la route français,
- toute demande découlant d'une conduite sous l'empire de stupéfiants au sens du Code de la route français,
- toute demande découlant d'un délit de grand excès de vitesse. Dans le cas où le caractère intentionnel ne serait établi qu'en cours ou après notre intervention, le remboursement des frais engagés pourrait vous être demandé.

#### 6.4 Limitations de responsabilité en cas de force majeure ou autres événements assimilés

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

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 notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- 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 tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e),
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons 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 (dont notamment les compagnies aériennes) opposé à une personne atteinte de certaines pathologies ou à une femme enceinte.

## 7. Dispositions générales

### 7.1 Cotisation

La cotisation est indiquée à la souscription. Elle est payable dans les mêmes conditions que la cotisation d'assurance.

### 7.2 Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre des prestations d'assistance, FMA 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. Notre subrogation est limitée au montant des frais que Nous avons engagés en exécution du présent contrat.

### 7.3 Prescription

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.

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 L 114-2 du Code des assurances :

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

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 L 114-3 du Code des assurances :

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

#### 7.4 Déchéance pour déclaration frauduleuse

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

#### 7.5 Cumul des garanties

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, Vous devez Nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

#### 7.6 Réclamations – Litiges

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

**Europ Assistance  
Service Réclamations Clients  
23 avenue des Fruitières  
CS 20021  
93212 Saint-Denis Cedex**

[service.qualite@europ-assistance.fr](mailto:service.qualite@europ-assistance.fr)

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

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

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

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

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

#### 7.7 Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09

#### 7.8 Protection des 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 assurés ayant bénéficié des services d'assistance et d'assurance ;
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles ;
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque ;
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales ;
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent, 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 tout 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](mailto: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.

### **7.9 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](http://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.