

# Assistance

La présente convention d'assistance constitue les conditions générales des garanties d'assistance formule Essentielle ou formule Confort garanties par EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, aux souscripteurs d'un contrat d'assurance automobile commercialisé par AUTOFIRST.

## RÈGLES A OBSERVER IMPÉRATIVEMENT EN CAS D'ASSISTANCE :

Il est nécessaire en cas d'urgence, d'appeler les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.  
Pour nous permettre d'intervenir, il est nécessaire :

- ◆ de nous joindre sans attendre
  - par téléphone au numéro 01 41 85 93 94 (depuis l'étranger au 00 33 1 41 85 93 94)
  - par télécopie au 01 41 85 85 71
  - par courrier : 1, promenade de la Bonnette 92230 GENNEVILLIERS
- ◆ d'obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- ◆ de vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- ◆ de nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.
- ◆ de fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit (nom, prénom, n° de contrat d'assurance, ...)

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

## ARTICLE 1 ◆ DÉFINITIONS

Dans le texte qui suit, le terme " NOUS " désigne Europ Assistance.  
Le terme " VOUS " désigne les personnes bénéficiaires telles que définies ci-après.  
Les expressions ci-dessous auront dans cette convention les significations suivantes :

### 1.1 - Bénéficiaire

- Le souscripteur, personne physique désignée aux conditions particulières du contrat d'assurance automobile formule Essentielle ou confort en fonction du contrat souscrit auprès d'AUTOFIRST,
- son conjoint ou concubin,
- leurs enfants célibataires âgés de moins de 25 ans vivant sous le même toit et à charge fiscalement,
- leurs ascendants vivant sous le même toit et à charge fiscalement,
- pour l'assistance aux personnes uniquement : tous les passagers transportés à titre gratuit blessés ou décédés suite à un accident de la circulation à bord du véhicule garanti, dans la limite du nombre de places mentionné dans la carte grise.

### 1.2 - Domicile

Lieu de résidence principale et habituelle des bénéficiaires situé en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco inscrit aux conditions particulières du contrat d'assurance.

### 1.3 - Accident

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

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

### 1.4 - Panne

- ◆ Pour Assistance Essentielle

Par panne, il faut entendre toute défaillance mécanique du matériel ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de la panne et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Les opérations d'entretien, de campagne de rappel de produit, de pose d'accessoires, de peinture, les pannes de carburant, les déclenchements intempestifs d'alarme, les crevaisons de pneumatiques, l'utilisation du carburant non conforme ainsi que les pertes de clés n'ouvrent pas droit aux prestations du présent contrat.

- ◆ Pour Assistance Confort

Par dérogation au paragraphe précédent (pour Assistance Essentielle), les pannes et erreurs de carburant, les crevaisons de pneumatiques, les pertes de clés ainsi que les pannes de batterie ouvrent droit aux prestations du présent contrat dès

lors que l'événement entraîne une immobilisation du véhicule.

### 1.5 - Vol

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.

### 1.6 - Tentative de vol

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

### 1.7 - Immobilisation du véhicule

L'immobilisation commence à partir du moment où le véhicule est déposé au garage. La durée de l'immobilisation sera indiquée par le réparateur dès la prise en charge du véhicule. Elle s'achève à la fin effective des travaux.

### 1.8 - Véhicule

Le véhicule de tourisme terrestre à moteur immatriculé en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco au nom du souscripteur, désigné aux Conditions Particulières, d'un poids total autorisé en charge inférieur à 3,5 T. Les remorques de moins de 350 Kg ou caravane tractée sont considérées comme véhicule couvert pour les prestations « dépannage/remorquage » et « transport du véhicule ».

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

**Pour la formule "Essentielle", les véhicules dont la date de mise en circulation est supérieure à dix ans sont exclus en cas de panne.**

### 1.9 - France

Dans la présente convention, le terme "France" désigne la France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

### 1.10 - Etranger

Dans la présente convention, le terme "étranger" désigne tous les pays figurant sur la carte verte d'AUTOFIRST (ou contrat d'assurance), à l'exclusion de la France pour l'assistance aux véhicules et dans le monde entier, à l'exclusion des pays en état de guerre étrangère ou civile, d'instabilité politique notoire, subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, à l'occasion de tout déplacement d'une durée inférieure à 90 jours consécutifs pour l'assistance aux personnes.

## ARTICLE 2 ◆ ETENDUE TERRITORIALE

La présente convention d'assistance s'applique lors des déplacements et séjours privés ou professionnels d'une durée inférieure à 90 jours consécutifs :

- ◆ Assistance aux personnes  
Sans franchise kilométrique en "France" et à l'"étranger" (cf. 1.10 définition de l'"étranger").
- ◆ Assistance aux véhicules  
Sans franchise kilométrique et dans les pays figurant sur la carte verte (pays couverts dans le contrat d'assurance automobile)

## ARTICLE 3 ◆ PRISE D'EFFET ET DURÉE DE VALIDITÉ DES GARANTIES

La présente convention d'assistance prend effet simultanément à la date de souscription mentionnée aux conditions particulières du contrat d'assurance automobile commercialisé par AUTOFIRST, pour la même durée, renouvelée dans les mêmes conditions que ce dernier ; la résiliation ou la suspension dudit contrat, pour quelle que cause que ce soit, entraînera de plein droit, et à la même date d'effet, la résiliation ou la suspension de la présente convention d'assistance.

## ARTICLE 4 ◆ ASSISTANCE AUX PERSONNES

### 4.1 - Vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement en France ou à l'étranger

#### 4.1.1. Transport/Rapatriement (France / Etranger)

Vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement en France ou à l'étranger : nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui vous a reçu, à la suite de la maladie ou de l'accident.

**PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES APPLICABLES  
UNIQUEMENT DANS LE CADRE DE LA FORMULE  
"CONFORT"**

Nos médecins recueillent toutes les informations nécessaires à la décision qui doit être prise dans votre intérêt médical, auprès du médecin local, éventuellement auprès du médecin traitant habituel.

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

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

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

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

Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en oeuvre dans votre intérêt médical appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

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

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses de la présente convention, vous vous engagez à nous réserver le droit d'utiliser le titre de transport que vous détenez. Vous vous engagez, de même, à nous rembourser les montants dont vous obtiendrez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre de transport.

#### 4.1.2. Frais de séjour

Si vous êtes malade ou blessé et que votre état ne justifie pas une hospitalisation ou un transport sanitaire mais que pour des raisons médicales approuvées par nos médecins vous ne pouvez entreprendre votre retour en France à la date initialement prévue, nous prenons en charge vos frais de prolongation de séjour (chambre + petit-déjeuner) à concurrence de 50 € T.T.C (65 € TTC si assistance confort souscrite) par nuit et pour un plafond maximum de 500 € TTC (650 € TTC si assistance confort souscrite).

Nous prenons également en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner), à concurrence de 50 € T.T.C (65 € TTC si assistance confort souscrite) maximum par nuit d'une personne qui vous accompagne et qui reste à votre chevet et pour un plafond maximum de 500 € TTC (650 € TTC si assistance confort souscrite).

#### 4.1.3. Présence hospitalisation (France / Etranger)

Vous êtes hospitalisé sur place, à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu(e) lors d'un déplacement en France ou à l'étranger, et nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant dix jours.

Nous organisons et prenons en charge le voyage aller et retour par train en 1ère classe ou par avion en classe économique d'une personne, choisie par vous, depuis la France afin qu'elle se rende à votre chevet.

Nous prenons également en charge les frais d'hôtel de cette personne (chambre et petit-déjeuner) à concurrence de 50 € T.T.C (65 € TTC si assistance confort souscrite) maximum par nuit et pour un plafond maximum de 500 € TTC (650 € TTC si assistance confort souscrite).

#### 4.1.4. Remboursement complémentaire de frais médicaux (Etranger)

Vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement à l'étranger : nous vous remboursons, à hauteur de 5.000 € T.T.C maximum par an et par bénéficiaire, (8.000 € TTC si assistance confort souscrite), le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité Sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance.

Une franchise de 30 € T.T.C par bénéficiaire et par événement est appliquée dans tous les cas.

Les soins dentaires sont remboursés dans les mêmes conditions avec un plafond de 60 € T.T.C.

Vous, ou vos ayants droit, vous engagez, à cette fin, à effectuer, dès votre retour en France, toutes démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés. Nous procédons au remboursement tel que défini ci-dessus à la condition que vous nous communiquiez les documents suivants :

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

Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin,
- frais d'ambulance ordonnée par un médecin pour un trajet local,
- frais d'hospitalisation tant que vous avez été 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 le transport, même si vous décidez de rester sur place,
- urgence dentaire.

#### 4.1.5. Chauffeur de remplacement

Vous êtes malade, blessé ou décédez lors d'un déplacement en France ou à l'étranger, et ne pouvez plus conduire le véhicule bénéficiaire ; si chacun des passagers ne peut vous remplacer :

Nous mettons à votre disposition un chauffeur pour reconduire le véhicule à votre domicile, par l'itinéraire le plus direct. Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur.

Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restent à la charge de ces derniers.

Le chauffeur est tenu de respecter la Législation du Travail et, en particulier doit - en l'état actuel de la réglementation - observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps global de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures.

Si le véhicule bénéficiaire a plus de 5 ans, ou si son état n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la Route Français, le bénéficiaire devra nous le mentionner. Nous nous réservons le droit de ne pas envoyer le chauffeur.

En remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, nous fournissons à une personne désignée par vous et prenons en charge un billet de train en 1ère classe ou un billet d'avion en classe économique depuis la France pour aller rechercher le véhicule.

#### 4.1.6. Accompagnement des enfants de moins de 15 ans (France/Etranger)

Vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement en France ou à l'étranger et votre état ne vous permet pas de vous occuper des enfants de moins de 15 ans voyageant avec vous : nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1ère classe ou par avion en classe économique depuis la France d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses afin de ramener les enfants, en France, à leur domicile ou au vôtre par train en 1ère classe ou par avion en classe économique.

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

#### 4.1.7. Envoi des médicaments à l'étranger

Si vous ne disposez pas des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours et que vous ne pouvez pas vous procurer leur équivalent sur place, nous recherchons et envoyons, en accord avec le médecin prescripteur, ces médicaments sur votre lieu de séjour, sous réserve des contraintes locales et françaises.

Nous prenons en charge les frais d'expédition et vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat de ces médicaments, sur la base des prix publics en vigueur au moment de l'achat. Vous vous engagez à nous régler la facture dès réception.

L'abandon de la fabrication des médicaments par le laboratoire, la non disponibilité en France métropolitaine, constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de cet engagement.

#### 4.1.8. Retour des animaux domestiques

Si à la suite d'une maladie ou d'un accident, vous faites l'objet d'un rapatriement et que personne ne peut s'occuper de vos animaux domestiques (chiens, chats) qui voyageaient avec vous :

Nous organisons et prenons en charge le voyage de l'animal jusqu'à l'établissement de garde approprié proche de votre domicile ; ou jusqu'au domicile d'un proche résidant en France.

Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport définies par les prestataires que nous sollicitons (vaccinations à jours...) et dans tous les cas elle sera rendue sous réserve que vous nous communiquiez les éléments et documents demandés notamment par le service des douanes ou les compagnies aériennes.

Elle ne peut être fournie que si vous ou une personne autorisée par vous peut accueillir le prestataire au lieu de prise en charge choisi.

Pour le transport aérien de votre animal, vous devrez être muni d'une cage prévue à cet effet.

#### 4.1.9. Transmission de messages urgents

À votre demande et sous la réserve que vous nous communiquiez des coordonnées, nous nous engageons à prévenir votre famille restée en France et à lui transmettre les messages urgents.

### 4.2 - En cas de décès lors d'un déplacement en France ou à l'étranger

#### 4.2.1. Transport en cas de décès (France / Etranger)

Si un bénéficiaire décède au cours d'un déplacement en France ou à l'étranger : nous organisons et prenons en charge le transport du corps et les frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport du défunt jusqu'au lieu des obsèques en France.

De plus, nous participons aux frais de cercueil que la famille se procure auprès du prestataire de son choix jusqu'à un maximum de 550 € T.T.C. Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

#### 4.2.2. Retour des accompagnants (France/Étranger)

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

#### 4.2.3. Retour anticipé en cas de décès d'un proche (France / Étranger)

Vous apprenez lors d'un déplacement en France ou à l'étranger, le décès imprévu en France d'un membre de votre famille (conjoint, concubin, enfant, père, mère, frère, sœur, grands-parents, petits-enfants, beaux-parents).

Afin que vous vous rendiez aux obsèques en France, nous organisons et prenons en charge le billet de train en 1<sup>ère</sup> classe ou le billet d'avion en classe économique :

- ♦ soit de votre voyage aller et retour,
- ♦ soit de votre voyage aller simple et du voyage aller simple d'une personne bénéficiaire de votre choix se déplaçant avec vous.

A défaut de présentation de justificatifs (certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

#### 4.3 - En cas de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation à l'étranger

##### 4.3.1. Avance de caution pénale

Vous êtes en déplacement à l'étranger, et faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation, à l'exclusion de toute autre cause : nous faisons l'avance de la caution pénale jusqu'à concurrence de 5.000 € TTC par bénéficiaire (7.500 € TTC si assistance confort souscrite). Vous devez nous rembourser cette avance dans un délai de trois mois à compter de la date du versement ou aussitôt que cette caution vous aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

##### 4.3.2. Honoraires d'avocat

Un bénéficiaire fait l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger à la suite d'un accident de la circulation, à l'exclusion de toute autre cause : nous prenons en charge le montant des honoraires d'avocat à concurrence de 500 € TTC (750 € TTC si assistance confort souscrite), pour assurer sa défense. Cette prestation "honoraires d'avocat" ne couvre pas les suites judiciaires engagées en France à la suite de l'accident de la route survenu à l'étranger.

#### ARTICLE 5 ♦ ASSISTANCE AUX VÉHICULES

##### 5.1 - En cas de panne, accident, vol ou tentative de vol en France ou à l'étranger

###### 5.1.1. Dépannage/Remorquage (France / Étranger)

Nous organisons et prenons en charge le dépannage/remorquage du véhicule à concurrence de 165 € T.T.C. jusqu'au garage le plus proche et 220 € à l'étranger (si vous bénéficiez de l'assistance confort dans ce dernier cas).

Cette prestation est également mise en oeuvre dans le cas où le véhicule est retrouvé hors d'état de rouler à la suite d'un vol.

###### 5.1.2. Envoi de pièces détachées (France / Étranger)

Lorsque les pièces détachées nécessaires à la réparation du véhicule ne sont pas disponibles sur place, nous organisons la recherche et l'envoi de ces pièces par les moyens les plus rapides.

L'acheminement de ces pièces est soumis à la réglementation applicable au fret des marchandises. Nous prenons en charge l'acheminement des pièces détachées jusqu'au garage réparateur.

Si nécessaire, nous faisons l'avance du coût d'achat des pièces ; dans ce cas, vous vous engagez à nous rembourser sur la base du prix public T.T.C., à réception de notre facture.

Toute pièce commandée est due.

Les éventuels frais de douane sont à votre charge ; vous vous engagez à nous rembourser si nous en faisons l'avance.

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

###### 5.1.3. Attente réparation (France / Étranger)

**Votre véhicule est immobilisé moins de 48 heures en France ou moins de 5 jours à l'étranger à la suite d'une panne, d'un accident ou d'une tentative de vol :**

- soit nous organisons et prenons en charge les frais d'hébergement imprévu (chambre + petit déjeuner), à concurrence de 50 € T.T.C (65 € TTC si assistance confort souscrite) par bénéficiaire présent et par nuit avec un plafond maximum de deux nuits,
- soit nous organisons et prenons en charge les frais de taxi à concurrence de 50 € T.T.C (65 € TTC si assistance confort souscrite) maximum par événement.

Vous devrez nous fournir, à titre de justificatifs, les originaux des factures de réparations, d'hôtel ou de taxi.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « poursuite du voyage ou retour au domicile ».

#### 5.1.4. Poursuite du voyage ou retour au domicile (France / Étranger)

**Votre véhicule est immobilisé plus de 48 heures en France ou plus de 5 jours à l'étranger ou a été volé en France ou à l'étranger :**

Nous vous permettons de poursuivre votre voyage, ou de retourner à votre domicile :

- ♦ soit en mettant à votre disposition des billets de chemin de fer de 1<sup>ère</sup> classe ou des billets d'avion de ligne classe économique, dans la limite des frais que nous aurions engagés pour votre retour à domicile.
- ♦ soit en vous organisant et prenant en charge la mise à disposition d'une voiture de location catégorie A pendant 48 heures maximum en France uniquement.

La mise à disposition du véhicule de location se fait dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires liées à la location du véhicule : "Assurances conducteur et personnes transportées" (désignées sous le terme P.A.I.), "Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué" (désigné sous le terme C.D.W.) et "Rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué" (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.).

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

Vous êtes considéré comme le seul locataire du véhicule de location mis à votre disposition par l'agence.

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

Vous devrez nous fournir à titre de justificatif un original des factures de réparation.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « attente des réparations »

#### 5.1.5. Récupération du véhicule réparé ou retrouvé roulant (France / Étranger)

**Au terme des réparations suite à une panne, un accident, une tentative de vol ou si votre véhicule volé est retrouvé roulant :**

Nous mettons à votre disposition ou à celle d'une personne de votre choix résidant en France, un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou un billet d'avion de ligne classe économique pour aller récupérer le véhicule.

#### 5.1.6. Rapatriement du véhicule (Étranger)

**Si suite à une panne, un accident ou une tentative de vol, votre véhicule est immobilisé pour une durée supérieure à 5 jours à l'étranger ou si votre véhicule volé est retrouvé non roulant à l'étranger :**

- soit nous organisons et prenons en charge la récupération du véhicule dans les conditions prévues au § 5.1.5 (Récupération du véhicule réparé ou retrouvé roulant),
- soit nous organisons et prenons en charge le rapatriement du véhicule.

Nous contactons le garage où a été déposé votre véhicule et nous chargeons de le rapatrier jusqu'au garage indiqué par vous, à proximité de votre domicile. En cas d'impossibilité de déposer le véhicule dans ce garage, nous choisirons un garage parmi les plus proches de votre domicile.

Nous prenons en charge les frais de gardiennage à partir du jour de réception des éléments nécessaires au rapatriement jusqu'à celui de l'enlèvement avec un maximum de 150 € T.T.C (160 € TTC si assistance confort souscrite).

Avant le rapatriement, vous devez nous envoyer, par lettre recommandée, dans les 48 heures suivant la demande de rapatriement, l'état descriptif de votre véhicule avec mention des dégâts et avaries, et laisser au gardien du véhicule, une procuration nous autorisant à effectuer les démarches nécessaires au rapatriement.

Nous mettons tout en oeuvre pour rapatrier le véhicule dans les meilleurs délais, mais ne pouvons être tenus pour responsables des retards qui ne nous seraient pas imputables.

Les frais de transport à notre charge sont limités au montant de la valeur vénale du véhicule avant la panne ou l'accident, le vol ou la tentative de vol.

Toutefois, lorsque les frais de transport à notre charge sont supérieurs à la valeur vénale du véhicule, nous organisons son abandon sur place. Nous ne pourrions organiser l'abandon qu'à la condition que vous nous remettiez, dans un délai d'un mois à compter de la date de votre retour en France, les documents indispensables à l'abandon. A défaut, nous nous réservons le droit de rapatrier le véhicule à vos frais jusqu'à votre domicile.

Les frais d'abandon restent à votre charge.

Lors du transport du véhicule, nous ne pouvons être tenus pour responsables du vol de bagages matériels et objets qui auraient été laissés dans le véhicule, ni du vol des accessoires (poste de radio ...), lesquels doivent être listés.

**PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES APPLICABLES  
UNIQUEMENT DANS LE CADRE DE LA FORMULE  
"CONFORT"**

#### 5.1.7. Mise à disposition d'un véhicule de remplacement (France)

Le véhicule est immobilisé plus de 24 heures en France à la suite d'une panne, d'un accident, d'une tentative de vol ou d'un vol.

Nous organisons la mise à votre disposition en France d'un véhicule de

remplacement de catégorie B ou C pendant la durée des réparations et dans tous les cas pour une durée maximale de 5 jours consécutifs à compter de la panne, 10 jours en cas d'accident ou de tentative de vol et 30 jours en cas de vol.

La mise à disposition du véhicule de remplacement se fait dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.

Dans tous les cas, vous devrez restituer la location du véhicule de remplacement dans l'agence de location qui vous aura fourni le véhicule. Le véhicule de remplacement fourni ne sera pas un véhicule aménagé ou un véhicule équipé pour tractier un véhicule attelé.

La location du véhicule comprend la prise en charge d'assurances complémentaires liées à la location du véhicule : "assurances conducteur et personnes transportées" (désignées sous le terme P.A.I.), "rachat partiel de franchise suite aux dommages causés au véhicule loué" (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.). Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et reste à votre charge.

Vous êtes considéré comme le seul locataire du véhicule de location mis à votre disposition par l'agence. Les frais de carburant et de péage restent à votre charge.

Lorsque votre véhicule est réparé à la suite de l'accident, de la tentative de vol ou du vol et si la fin des réparations survient avant l'expiration de la durée de mise à disposition du véhicule de remplacement, vous devrez restituer le véhicule de remplacement dans les 24 heures suivant la fin des réparations.

## ARTICLE 6 ♦ DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 6.1 - Exclusions

**NOUS NE POUVONS EN AUCUN CAS NOUS SUBSTITUER AUX ORGANISMES LOCAUX DE SECOURS D'URGENCE.**

Sont exclus :

- ♦ les frais engagés sans notre accord préalable,
- ♦ toute prestation non expressément prévue par les clauses de la présente convention,
- ♦ les frais non justifiés par des documents originaux,
- ♦ les maladies ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant nécessité une hospitalisation (y compris hospitalisation de jour) dans les 6 mois précédant la demande d'assistance,
- ♦ les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat,
- ♦ l'organisation et la prise en charge du transport visé au § 4.1.1 (Transport/Rapatriement) pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le bénéficiaire de poursuivre son déplacement ou son séjour,
- ♦ les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effet neurotoxique rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationales de votre pays d'origine.
- ♦ les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, de l'usage abusif d'alcool,
- ♦ les conséquences d'actes intentionnels de la part du bénéficiaire ou les conséquences d'actes dolosifs ou de tentative de suicide,
- ♦ les incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant le départ, et dans tous les cas, les incidents dus à un état de grossesse à partir de la 36ème semaine,
- ♦ les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions motorisées (ou leurs essais), lorsque le bénéficiaire y participe en tant que concurrent,
- ♦ les conséquences des incidents survenus par non respect de la réglementation propre à chaque pays,
- ♦ les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- ♦ les frais de cure thermale,
- ♦ les interventions à caractère esthétique,
- ♦ les frais de séjours dans une maison de repos,
- ♦ les frais de rééducation, kinésithérapie, chiropraxie,
- ♦ les vaccins et frais de vaccination,
- ♦ les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,
- ♦ les frais de services médicaux ou paramédicaux et d'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française,
- ♦ les frais de recherche de personne, de secours et de sauvetage en montagne, en mer ou dans le désert,
- ♦ les dommages survenus au bénéficiaire se trouvant sous la responsabilité de l'autorité militaire,
- ♦ les frais de carburant et de péage,
- ♦ les conséquences de l'immobilisation d'un véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- ♦ les pannes répétitives causées par l'absence de réparation du véhicule (exemple : batterie défectueuse) après notre première intervention,
- ♦ les frais de réparation(s) du véhicule,
- ♦ les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment),
- ♦ les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- ♦ 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.

### 6.2 - Circonstances exceptionnelles

Le fait de grève ne constitue pas une raison de déclenchement de nos services et ne peut donner lieu à aucun remboursement.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution

des prestations dues à des événements tels que : guerre civile ou étrangère, instabilité politique notoire, émeutes, actes de terrorisme, mouvements populaires, répressions, restriction à la libre circulation des personnes et des biens que celle-ci soit nominative ou générale, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou autre cas de force majeure, ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes.

Nous ne serons pas tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations en cas de délais et/ou d'impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc., nécessaires au transport du bénéficiaire à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou à son entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé, ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes.

### 6.3 - Subrogation

Conformément à l'article L121-12 du Code des Assurances, nous sommes subrogés à concurrence des indemnités payées et des services fournis dans vos droits et actions ou ceux de votre représentant contre toute personne responsable des faits ayant nécessité notre intervention.

Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention d'assistance sont couvertes en tout ou partie par une police d'assurances souscrite auprès d'une autre compagnie ou toute autre institution, nous sommes subrogés dans les droits et actions contre cette compagnie ou institution.

### 6.4 - Prescription

Conformément à l'article L114-1 du Code des Assurances, toute action dérivant de la présente convention est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

### 6.5 - Contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles (A.C.A.M.) située 61 rue Taitbout, 75009 Paris.