



DISPOSITIONS GÉNÉRALES

 **PASS**
SÉRÉNITÉ

The logo for 'PASS SÉRÉNITÉ' features a dark blue, curved graphic element on the left side, resembling a stylized 'P' or a protective shield. To its right, the word 'PASS' is written in a large, bold, dark grey sans-serif font, and 'SÉRÉNITÉ' is written below it in a slightly smaller, dark grey sans-serif font.

avec **Europ Assistance**

Applicables aux contrats souscrits à compter du 17 mai 2016
et jusqu'à parution des nouvelles Dispositions Générales

* Vous vivez, nous veillons

1. QUELQUES CONSEILS

• Avant de partir dans un pays de l'Union Européenne, en Norvège, Islande, Suisse ou dans le Liechtenstein, munissez-vous de la Carte Européenne d'Assurance Maladie délivrée par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e), afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux.

• Avant de partir à l'étranger, 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.

• 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.

• En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.

• De même, en cas de perte ou de vols 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.

• À l'entrée dans certains pays, les caractéristiques du véhicule sont enregistrées sur votre passeport ou sur un document officiel ; si vous quittez le pays en laissant votre véhicule, il est nécessaire de remplir certaines formalités auprès des douanes (passeport à apurer, importation temporaire, etc.).

• Si vous êtes gravement malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons nous substituer.

• En cas de panne ou d'accident sur autoroute ou voie rapide, utilisez la borne téléphonique la plus proche. Vous serez directement relié(e) avec un interlocuteur habilité à déclencher les premiers secours. Gardez vos factures de dépannage ou de remorquage ; nous vous les rembourserons dans ce cas.

3. PRÉAMBULE

Le présent document constitue les Dispositions Générales du contrat collectif d'assistance à adhésion facultative « Pass Sérénité® » souscrit par CREDIPAR auprès d'EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, au bénéfice de ses clients personnes physiques titulaires d'un contrat de financement d'un véhicule automobile auprès de CREDIPAR (ci-après dénommé le Contrat de Financement) et qui auront adhéré à l'offre facultative d'adhésion au contrat d'assistance « Pass Sérénité® ». Elle détermine les prestations qui seront fournies par EUROP ASSISTANCE aux Bénéficiaires, tel que ce terme est défini ci-après à l'article 4.2.

4. DÉFINITIONS

Dans les présentes Dispositions Générales, les mots commençant par une majuscule doivent être compris selon le sens qui leur est donné ci-après.

4.1. Adhérent

On entend par Adhérent la personne physique domiciliée en France métropolitaine et Principauté de Monaco :

- désignée comme « emprunteur » au sein de l'offre préalable de financement (Offre préalable de crédit accessoire à une vente ou offre préalable de location avec option d'achat) ayant adhéré au contrat « Pass Sérénité® » pour son compte et au bénéfice des personnes décrites au paragraphe 4.2. « Bénéficiaires »,
- et dont ledit contrat de financement a été valablement conclu selon les conditions prévues au sein de ladite offre préalable de financement.

4.2. Bénéficiaires

4.2.1. Désigne les Bénéficiaires des prestations décrites au présent contrat

Sont Bénéficiaires les personnes définies ci-après :

- l'Adhérent,
- son conjoint, concubin ou pacsé, co-locataire ou co-emprunteur, vivant sous le même toit,
- leur(s) enfant(s) célibataire(s) à charge au sens fiscal, âgés de moins de 25 ans vivant chez l'Adhérent, et, le cas échéant, leur(s) enfant(s) qui viendrait(ent) à naître pendant la durée de l'Adhésion,
- les enfants adoptés, répondant aux conditions susvisées, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'État civil français, au cours de la durée de validité de l'Adhésion ; et cela jusqu'à la date d'échéance de l'Adhésion.
- les ascendants vivant habituellement chez l'Adhérent et à sa charge au sens fiscal.

4.2.2. On entend par Bénéficiaire

Exclusivement pour les prestations décrites aux paragraphes :

- 9.1. « transport du bénéficiaire malade ou blessé »,
- 9.4. « présence hospitalisation »,
- 9.5. « accompagnement des enfants », et
- 9.13.1. « transport du corps en cas de décès du bénéficiaire » :

en cas d'Accident de la circulation uniquement, les personnes physiques ayant leur Domicile en France voyageant à titre gratuit en qualité de passagers à bord du Véhicule, dans la limite du nombre de places prévues par le constructeur, à l'exclusion des auto-stoppeurs.

4.3. Domicile

Désigne le lieu de résidence principale et habituelle de l'Adhérent, situé en France et figurant sur sa déclaration d'impôt sur le revenu.

4.4. Véhicule

Désigne un véhicule de tourisme de moins de 3,5 tonnes, automobile ou moto (d'une cylindrée supérieure ou égale à 125 cm³) immatriculé en France, au nom d'un Bénéficiaire défini à l'article 4.2.1. ci-avant, ainsi qu'une caravane ou remorque jusqu'à 350 kilos (à l'exclusion des tricycles, des quadricycles, des voiturettes sans permis et des véhicules affectés au transport de personnes à titre onéreux, tels que taxis, ambulances, voitures de location, auto-écoles, corbillards).

4.5. Accident

Désigne 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 remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

4.6. Panne du Véhicule

Désigne toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique du matériel ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de la Panne et de nécessiter un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

4.7. Tentative de Vol du Véhicule

Désigne toute effraction ou acte de vandalisme ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter obligatoirement un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Le Bénéficiaire devra faire sa déclaration aux autorités compétentes dans les 48 heures à compter du jour de la constatation de la tentative de vol et adresser à EUROP ASSISTANCE une copie de cette déclaration.

4.8. Vol du Véhicule

Désigne la soustraction frauduleuse du Véhicule par un tiers, déclarée aux autorités compétentes dans les 48 heures suivant la constatation du Vol, sous réserve que le Bénéficiaire ait adressé à EUROP ASSISTANCE une photocopie de cette déclaration au plus tard sous 30 jours.

4.9. Crevaison

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

tions nécessaires. Afin de bénéficier de cette prestation, le Véhicule doit être équipé d'une roue de secours, d'un cric, ou de tout dispositif de substitution prévu par le constructeur, et conforme à la réglementation en vigueur et le cas échéant, contenir une clé antivol lorsque les roues sont équipées d'érous antivol.

4.10. Erreur de carburant

Désigne les erreurs de remplissage du réservoir 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.

4.11. Perte ou vol des clés du Véhicule

Désigne toute clé perdue, volée ou cassée dans la serrure du Véhicule. Toutefois, si les clés sont restées à l'intérieur du Véhicule et que celui-ci est fermé, EUROP ASSISTANCE ne prend en charge que le déplacement du dépanneur, les frais relatifs à la récupération des clés (serrures endommagées, vitres brisées...) sont à la charge du Bénéficiaire.

4.12. Sinistre au Domicile

Désigne un incendie, un cambriolage ou un dégât des eaux, survenu au Domicile durant le déplacement du Bénéficiaire et justifié par les documents prévus au paragraphe 9.14.

4.13. Maladie

Désigne un état pathologique dûment constaté par un docteur en médecine nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

4.14. Blessure

Désigne un événement soudain et fortuit atteignant un Bénéficiaire, non-intentionnel de la part de ce dernier, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

4.15. Accident de la circulation

Désigne toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, incendie ou explosion du Véhicule soudain et fortuit atteignant les Bénéficiaires qui voyageaient à bord de ce Véhicule (dans la limite du nombre de places prévues par le constructeur du Véhicule) et non intentionnelle de la part de ces derniers.

4.16. Immobilisation au Domicile

Désigne l'incapacité physique (totale ou partielle) à se déplacer, constatée par un médecin nécessitant le repos du Bénéficiaire au Domicile. Elle devra être justifiée par un certificat médical ou par un arrêt de travail circonstancié.

4.17. France

Désigne la France métropolitaine et Principauté de Monaco.

4.18. Étranger

Désigne les pays listés au paragraphe 7.3. « étendue territoriale » hors France métropolitaine et Principauté de Monaco.

4.19. Franchise

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

2. ATTENTION

Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement les Dispositions Générales du contrat et plus particulièrement les paragraphes « CONDITIONS D'APPLICATIONS » et « EXCLUSIONS ».

4.20. Membre de la famille

Désigne le conjoint, le pacsé ou le concubin notaire, vivant sous le même toit, l'(les) enfant(s) légitime(s), naturel(s) ou adopté(s) du Bénéficiaire, le père et la mère, les frères et sœurs, les grands-parents, les beaux-parents et les petits-enfants.

4.21. Immobilisation du Véhicule

4.21.1. Immobilisation (Lieu)

Désigne le lieu de survenance de l'un des événements énumérés aux présentes Dispositions Générales

4.21.2. Immobilisation (Durée)

L'immobilisation commence à partir du moment où le Véhicule est remorqué du lieu d'Immobilisation (tel que défini à l'article 4.21.1. ci-avant) jusqu'au garage réparateur conformément aux présentes Dispositions Générales. La durée prévisible des réparations sera indiquée par le réparateur dudit garage dès la prise en charge du Véhicule. L'immobilisation s'achève à la fin effective des travaux.

4.22. Événement

Désigne tout événement à caractère aléatoire, de nature à engager la garantie du Contrat.

5. GÉNÉRALITÉS

Le contrat « Pass Sérénité® » permet aux Bénéficiaires de bénéficier de prestations d'assistance « ASSISTANCE AUX VÉHICULES » en cas d'Accident, Panne, Tentative de vol, Vol, Crevaison, Erreur de carburant et Perte ou vol de clés du Véhicule et en cas de poursuites judiciaires à l'Étranger à la suite d'un Accident du Véhicule, et ce, soit directement, soit en complément d'autres contrats d'assistance détenus par ailleurs par l'Adhérent. Il permet aux Bénéficiaires de bénéficier également, et quel que soit leur mode de transport, des prestations d'assistance décrites aux présentes Dispositions Générales, paragraphe 9 « assistance aux personnes en cas de maladie ou de blessure.

La prestation décrite au paragraphe 9.8. « chauffeur de remplacement » ne s'applique qu'aux Véhicules.

Le présent contrat permet également au Bénéficiaire d'être mis en relation avec un réseau de prestataires de services et de bénéficier de prestations d'informations « vie quotidienne » tels que décrites au paragraphe 10.

6. RÈGLES À OBSERVER EN CAS D'ASSISTANCE

Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les secours pour tout problème relevant de leur compétence.

Pour permettre à EUROP ASSISTANCE d'intervenir dans les meilleures conditions, il est nécessaire :

- d'appeler sans attendre EUROP ASSISTANCE par téléphone au **01 41 85 84 84**, (depuis l'étranger au : +33 1 41 85 84 84), par télécopie au 01 41 85 85 71, (depuis l'étranger au : +33 1 41 85 85 71)

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

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

7. CONDITIONS ET MODALITÉS D'APPLICATION DU CONTRAT

7.1. 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.

Ne peut être ainsi couvert un événement trouvant son origine dans une maladie et/ou Blessure 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 la demande d'assistance, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.

7.2. Titres de transport

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du présent contrat, le Bénéficiaire s'engage à réserver à EUROP ASSISTANCE le droit d'utiliser les titres de transport qu'il détient soit à rembourser à EUROP ASSISTANCE les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre de transport.

7.3. Nature des déplacements couverts et étendue territoriale

Les prestations d'assistance du contrat « Pass Sérénité® » définies dans les présentes Dispositions Générales sont fournies sans franchise kilométrique :

- en France, au cours de tout déplacement et séjour touristique ou professionnel,
- à l'Étranger, au cours de tout déplacement et séjour touristique d'une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs, à l'exclusion des déplacements et séjours à caractère professionnel quelles que soient leurs durées.

Les déplacements sont couverts exclusivement dans les pays suivants :

Albanie, Allemagne, Principauté d'Andorre, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark (sauf Groenland), Espagne Continentale y compris les Îles Baléares, Canaries, Melilla et Ceuta, Estonie, Égypte, Îles Ferroé, Finlande, Gibraltar, Grande-Bretagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Jordanie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Grand Duché de Luxembourg, Lybie, Fyrom, Île de Malte, Maroc, Moldavie, Monténégro, Norvège, Pays-

Bas, Pologne, Portugal Continental y compris Madère et les Îles des Açores, République Tchèque, Roumanie, Russie, San Marin, Serbie, Slovaquie, Slovaquie, Suède, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine.

Sont exclus les pays en état de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...), catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

8. ASSISTANCE AUX VÉHICULES

Les prestations décrites dans ce paragraphe s'appliquent au(x) Véhicule(s) dans les conditions de validité géographique prévues au paragraphe 7.3. des présentes Dispositions Générales.

8.1. En cas de Perte ou vol des clés du Véhicule, de Crevaison, d'Erreur de carburant en France ou à l'Étranger

8.1.1. Dépannage ou remorquage du Véhicule

EUROP ASSISTANCE organise, dans la limite des disponibilités locales et des réglementations en vigueur :

- soit le dépannage sur place (à concurrence de 155 € TTC),
- soit, en cas d'impossibilité de dépanner le Véhicule sur place, le remorquage du Véhicule du lieu d'Immobilisation jusqu'au garage de la marque le plus proche (sous réserve des contraintes horaires d'ouverture du garage et à concurrence de 155 € TTC).
- soit, en cas d'impossibilité de dépanner le Véhicule sur place, le remorquage du Véhicule jusqu'au garage vendeur si la distance entre le garage vendeur et le lieu d'Immobilisation est inférieure ou égale à 100 kilomètres.

Si la distance entre le garage vendeur et le lieu d'Immobilisation est supérieure à 100 kilomètres et si le Bénéficiaire le demande, le Véhicule pourra être remorqué au garage vendeur au-delà des 100 kilomètres.

Le Bénéficiaire supportera alors le coût excédentaire du remorquage au-delà des 100 kilomètres. Le coût du dépannage sur place ou du remorquage pris en charge par EUROP ASSISTANCE exclut la fourniture de toute pièce détachée ainsi que les frais de réparation du Véhicule.

Le coût du remorquage exclut également les coûts de main d'œuvre.

8.1.2. Attente des réparations

Le Véhicule a été transporté dans un garage et les réparations nécessitent une Immobilisation de ce Véhicule de moins de 48 heures, EUROP ASSISTANCE participe par Bénéficiaire qui voyageait à bord du Véhicule dans la limite du nombre de places prévues par le constructeur :

- soit aux frais d'hôtel (chambre et petit déjeuner) s'il décide d'attendre sur place la

réparation du Véhicule jusqu'à un maximum de 77 € TTC par Bénéficiaire,

- soit aux frais de taxi entraînés par son transport vers une destination de son choix, jusqu'à un maximum de 46 € TTC par Bénéficiaire.

8.2. En cas d'Accident, de Panne, de Tentative de vol du Véhicule en France ou à l'Étranger

8.2.1. Dépannage ou remorquage du Véhicule

EUROP ASSISTANCE organise, dans la limite des disponibilités locales et des réglementations en vigueur :

- soit le dépannage sur place (à concurrence de 155 € TTC),
- soit, en cas d'impossibilité de dépanner le Véhicule sur place, le remorquage du Véhicule du lieu d'Immobilisation jusqu'au garage de la marque le plus proche (sous réserve des contraintes horaires d'ouverture du garage et à concurrence de 155 € TTC),
- soit, en cas d'impossibilité de dépanner le Véhicule sur place, le remorquage du Véhicule jusqu'au garage vendeur si la distance entre le garage vendeur et le lieu d'Immobilisation est inférieure ou égale à 100 kilomètres.

Si la distance entre le garage vendeur et le lieu d'Immobilisation est supérieure à 100 kilomètres et si le Bénéficiaire le demande, le Véhicule pourra être remorqué au garage vendeur au-delà des 100 kilomètres. Le Bénéficiaire supportera alors le coût excédentaire du remorquage au-delà des 100 kilomètres.

Le coût du dépannage sur place ou du remorquage pris en charge par EUROP ASSISTANCE exclut la fourniture de toute pièce détachée ainsi que les frais de réparation du Véhicule.

Le coût du remorquage exclut également les coûts de main d'œuvre.

8.2.2. Immobilisation du Véhicule d'une durée inférieure ou égale à 48 heures en France et inférieure ou égale à 5 jours à l'Étranger : Attente des réparations

Le Véhicule a été transporté dans un garage et les réparations nécessitent une Immobilisation de ce Véhicule de moins de 48 heures.

EUROP ASSISTANCE participe par Bénéficiaire qui voyageait à bord du Véhicule dans la limite du nombre de places prévues par le constructeur :

- soit aux frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) s'il décide d'attendre sur place la réparation du Véhicule jusqu'à un maximum de 77 € TTC par Bénéficiaire,
- soit aux frais de taxi entraînés par son transport vers une destination de son choix, jusqu'à un maximum de 46 € TTC par Bénéficiaire.

8.2.3. Immobilisation du Véhicule supérieure à 48 heures en France et supérieure à 5 jours à l'Étranger : Retour au Domicile ou poursuite de voyage

En France, si le Véhicule a été transporté dans un garage et est Immobilisé plus de 48 heures, EUROP ASSISTANCE organise et

prend en charge l'acheminement des Bénéficiaires qui voyageaient à bord de ce véhicule dans la limite du nombre de places prévues par le constructeur selon leur choix, soit à leur Domicile, soit à leur lieu de destination en France soit :

- en leur fournissant des billets de train 1^{re} classe,
- en organisant la mise à disposition du Bénéficiaire d'un véhicule de location (la catégorie de la voiture correspondra au mieux à celle du Véhicule, selon les normes du loueur), pendant 48 heures maximum, 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.

Il est précisé que le Bénéficiaire est seul considéré comme locataire du véhicule mis à sa disposition par l'agence de location et doit remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

EUROP ASSISTANCE prend 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 les termes CDW.),
- « Rachat partiel de franchise suite aux vol du véhicule loué » (désigné sous les termes T.W ou T.P ou T.P.C), lorsqu'elles sont proposées au Bénéficiaire par l'agence de location et souscrites par lui. Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et reste à la charge du Bénéficiaire.

Les frais de carburant et de péage restent à la charge du Bénéficiaire ainsi que les éventuels frais d'abandon.

Lorsque le Véhicule du Bénéficiaire est réparé à la suite de la Panne, de l'Accident, ou de la Tentative de Vol et si la fin des réparations survient avant l'expiration de la durée de mise à disposition du véhicule de location, le Bénéficiaire devra restituer le véhicule de location dans les 24 heures suivant la fin des réparations.

Le véhicule de location ne sera pas un véhicule aménagé ou un véhicule équipé pour tracter un véhicule attelé. Les caractéristiques techniques particulières (4 roues motrices, turbo...) ou équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant, téléphone) du Véhicule ne sont pas pris en compte pour le choix du véhicule de location mis à la disposition du Bénéficiaire. À l'Étranger, si le Véhicule est Immobilisé plus de 5 jours, EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge l'acheminement des Bénéficiaires qui voyageaient à bord de ce Véhicule à leur Domicile en France, en leur fournissant :

- soit des billets de train 1^{re} classe,
- soit des billets d'avion de ligne classe économique (si plus de 7 heures de train).

8.2.4. Récupération du Véhicule en France

Le Véhicule, après avoir été Immobilisé plus de 48 heures en France, est réparé, EUROP ASSISTANCE prend en charge et fournit au Bénéficiaire ou à une personne de son choix, un billet de train 1^{re} classe pour aller le récupérer au garage réparateur situé en France.

8.2.5. Rapatriement du Véhicule depuis l'Étranger

Le Véhicule n'est pas en état de rouler et la durée prévisible des réparations prévues par le garage réparateur doit excéder 5 jours. EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge le transport du Véhicule depuis le garage où il est Immobilisé à l'Étranger jusqu'à la concession l'ayant vendu en France.

S'il s'avère impossible de déposer le Véhicule dans le garage désigné, EUROP ASSISTANCE choisira un garage parmi les plus proches du Domicile du Bénéficiaire.

EUROP ASSISTANCE organise le transport du Véhicule dans les meilleurs délais, mais ne peut être tenue pour responsable des retards qui ne lui seraient pas imputables.

Dans les 24 heures suivant la demande de transport, le Bénéficiaire doit adresser à EUROP ASSISTANCE une lettre recommandée indiquant l'état descriptif du Véhicule, avec mention des éventuels dégâts et avaries, assortie d'une liste des objets transportés à bord du Véhicule, ainsi qu'une procuration autorisant EUROP ASSISTANCE à effectuer les démarches nécessaires au transport.

EUROP ASSISTANCE ne peut être tenue pour responsable du vol ou de la détérioration des bagages, matériels et objets personnels qui auraient été laissés dans le Véhicule lors du transport et qui doivent avoir été listés, ni du vol des accessoires (poste de radio, etc.).

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.

Les frais de transport à la charge d'EUROP ASSISTANCE sont limités au montant de la valeur Argus du Véhicule avant la survenance de l'Accident ou de la Panne ou de la Tentative de vol du Véhicule ayant causé l'Immobilisation. Toutefois, si ladite valeur Argus du Véhicule est inférieure au montant des réparations rendues nécessaires ou au coût du transport, EUROP ASSISTANCE peut organiser son abandon sur place.

Dans ce cas, les frais d'abandon sont à la charge du Bénéficiaire.

Cette prestation ne peut être fournie qu'à la demande exclusive du Bénéficiaire et sous réserve qu'il soit propriétaire du Véhicule.

Le Bénéficiaire devra alors remettre à EUROP ASSISTANCE, dans un délai d'un mois maximum à compter de la date de son retour en France les documents indispensables à l'abandon demandés par le service de douanes du pays concerné.

À défaut le Bénéficiaire sera responsable de l'abandon du Véhicule sur place.

8.3. En cas de Panne, d'Accident, de Tentative de vol ayant nécessité un remorquage préalable en France ou à l'Étranger

8.3.1. Véhicule de remplacement

À partir du moment où le Véhicule a été remorqué dans un garage et si la réparation prévue l'Immobilisé plus de 24 heures, EUROP ASSISTANCE :

- organise et prend en charge la mise à disposition d'un véhicule de remplacement de catégorie au plus équivalente, pendant la durée des réparations, à concurrence de 8 jours consécutifs maximum. Cette mise à disposition ne peut se faire que 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,
- participe également à hauteur de 46 € TTC pour l'ensemble des Bénéficiaires qui voyageaient à bord du Véhicule, dans la limite du nombre de places prévues par le constructeur, aux frais de liaison entraînés par le transport de ces derniers jusqu'au lieu où il(s) pourra (pourront) prendre le véhicule de remplacement. Dans tous les cas, le Bénéficiaire devra restituer le véhicule de remplacement dans l'agence de location qui lui aura fourni le véhicule.

Il est précisé que le Bénéficiaire est seul considéré comme locataire du véhicule mis à sa disposition par l'agence de location et doit remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

EUROP ASSISTANCE prend 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 les termes CDW.), « Rachat partiel de franchise suite aux vol du véhicule loué » (désigné sous les termes T.W ou T.P ou T.P.C), lorsqu'elles sont proposées au Bénéficiaire par l'agence de location et souscrites par lui.

Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de remplacement, et reste à la charge du Bénéficiaire.

Les frais de carburant et de péage restent à la charge du Bénéficiaire ainsi que les éventuels frais d'abandon.

Lorsque le Véhicule du Bénéficiaire est réparé à la suite de la Panne, de l'Accident, ou de la Tentative de Vol et si la fin des réparations survient avant l'expiration de la durée de mise à disposition du véhicule de remplacement, le Bénéficiaire devra restituer le véhicule de remplacement dans les 24 heures suivant la fin des réparations.

Le véhicule de remplacement ne sera pas un véhicule aménagé ou un véhicule équipé pour tracter un véhicule attelé.

Les caractéristiques techniques particulières (4 roues motrices, turbo...) ou équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant, téléphone)

du Véhicule ne sont pas pris en compte pour le choix du véhicule de remplacement mis à la disposition du Bénéficiaire.

Cette prestation est non cumulable avec la prestation décrites à l'article 8.3.2. « Participation aux frais » ci-après

8.3.2. Participation aux frais

Dans le cas où le Bénéficiaire a mobilisé les garanties d'assistance d'un autre contrat d'assistance à la suite de la survenance d'un Événement garanti, EUROP ASSISTANCE peut participer à la prise en charge, **jusqu'à concurrence d'un montant global maximum de 460 € TTC** par Événement et en complément des garanties délivrées par le premier Assisteur, des frais cités ci-après, supportés par l'ensemble des Bénéficiaires, qui voyageaient à bord du Véhicule dans la limite du nombre de places prévues par le constructeur, du fait de l'Immobilisation du Véhicule supérieure à 24 heures :

- frais d'hôtel imprévus (chambre et petit-déjeuner), 77 € TTC maximum par jour par Bénéficiaire,
- frais de taxi entraînés par le transport des Bénéficiaires, qui voyageaient à bord du Véhicule Immobilisé dans la limite du nombre de places prévues par le constructeur, vers l'hôtel ou le lieu de leur choix,
- frais d'acheminement des Bénéficiaires qui voyageaient à bord du Véhicule Immobilisé,
- frais de gardiennage à l'Étranger du Véhicule, 50 € TTC maximum par jour,
- frais de transport pour récupérer le Véhicule.

A cette fin, le Bénéficiaire devra contacter par téléphone EUROP ASSISTANCE pour l'ouverture d'un dossier, puis lui adresser les factures originales des frais engagés.

Cette prestation est mise en œuvre uniquement en complément des éventuelles autres garanties d'assistance que pourrait détenir par ailleurs l'Adhérent, et est non cumulable avec les prestations décrites aux article 8.2 et 8.3.1. du présent Contrat.

8.3.3. Envoi de pièces détachées

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

Si le Bénéficiaire est en déplacement en France ou à l'Étranger, EUROP ASSISTANCE prend en charge l'acheminement des pièces détachées jusqu'au garage réparateur.

Si nécessaire, EUROP ASSISTANCE fait l'avance du coût d'achat des pièces ; dans ce cas, le Bénéficiaire s'engage à rembourser EUROP ASSISTANCE sur la base du prix public TTC, à réception de sa facture.

Les éventuels frais de douane sont également à la charge du Bénéficiaire, lequel s'engage à les rembourser à EUROP ASSISTANCE si EUROP ASSISTANCE lui en fait l'avance, au plus tard 30 jours après réception de la facture d'EUROP ASSISTANCE.

Si les pièces détachées sont envoyées au Domicile mentionné au contrat, le Bénéficiaire s'engage à rembourser à EUROP ASSISTANCE les frais d'acheminement au prix public TTC, à réception de la facture d'EUROP ASSISTANCE.

Toute pièce commandée est due.

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.

8.4. En cas de Vol du Véhicule en France ou à l'Étranger

8.4.1. Véhicule de remplacement

EUROP ASSISTANCE :

- organise et prend en charge la mise à disposition d'un véhicule de remplacement de catégorie au plus équivalente, pendant la durée des réparations, à concurrence de 8 jours consécutifs maximum. Cette mise à disposition ne peut se faire que 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,
- participe également à hauteur de 46 € TTC pour l'ensemble des Bénéficiaires qui voyageaient à bord du Véhicule, dans la limite du nombre de places prévues par le constructeur, aux frais de liaison entraînés par le transport de ces derniers jusqu'au lieu où il(s) pourra (pourront) prendre le véhicule de remplacement.

Dans tous les cas, le Bénéficiaire devra restituer le véhicule de remplacement dans l'agence de location qui lui aura fourni le véhicule.

Il est précisé que le Bénéficiaire est seul considéré comme locataire du véhicule mis à sa disposition par l'agence de location et doit remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

EUROP ASSISTANCE prend 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 les termes CDW,), « Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué » (désigné sous les termes T.W ou T.P ou T.P.C), lorsqu'elles sont proposées au Bénéficiaire par l'agence de location et souscrites par lui.

Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de remplacement, et reste à la charge du Bénéficiaire.

Les frais de carburant et de péage restent à la charge du Bénéficiaire ainsi que les éventuels frais d'abandon.

Lorsque le Véhicule du Bénéficiaire est réparé à la suite de la Panne, de l'Accident, ou de la Tentative de Vol et si la fin des réparations survient avant l'expiration de la durée de mise à disposition du véhicule de remplacement, le Bénéficiaire devra restituer le véhicule de remplacement dans les 24 heures suivant la fin des réparations.

Le véhicule de remplacement ne sera pas un véhicule aménagé ou un véhicule équipé pour tracter un véhicule attelé.

Les caractéristiques techniques particulières (4 roues motrices, turbo...) ou équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant, téléphone) du Véhicule ne sont pas pris en compte pour le choix du véhicule de remplacement mis à la disposition du Bénéficiaire.

Cette prestation est non cumulable avec la prestation décrites à l'article 8.3.2. « Participation aux frais » ci-après

8.4.2. Acheminement des passagers Bénéficiaires

En France, EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge l'acheminement de l'ensemble des Bénéficiaires, dans la limite du nombre de places prévues par le constructeur selon leur choix, soit à leur Domicile, soit à leur lieu de destination en France, en leur fournissant :

- soit des billets de train 1^{re} classe,
- soit une voiture de location (la catégorie de la voiture de location correspondra au mieux à celle du Véhicule volé, selon les normes du loueur), pendant 48 heures maximum, dans la limite des disponibilités locales 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.

Il est précisé que le Bénéficiaire est seul considéré comme locataire du véhicule mis à sa disposition par l'agence de location et doit remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

EUROP ASSISTANCE prend 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 les termes CDW,), « Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué » (désigné sous les termes T.W ou T.P ou T.P.C), lorsqu'elles sont proposées au Bénéficiaire par l'agence de location et souscrites par lui. Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de remplacement, et reste à la charge du Bénéficiaire.

Les frais de carburant et de péage restent à la charge du Bénéficiaire ainsi que les éventuels frais d'abandon.

Le véhicule du Bénéficiaire est réparé et si la fin des réparations survient avant l'expiration de la durée de mise à disposition du véhicule de remplacement, le Bénéficiaire devra restituer le véhicule de remplacement dans les 24 heures suivant la fin des réparations.

Le véhicule de remplacement ne sera pas un véhicule aménagé ou un véhicule équipé pour tracter un véhicule attelé. Les caractéristiques techniques particulières (4 roues motrices, turbo...) ou équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant, téléphone) du Véhicule ne sont pas pris en compte pour le choix du véhicule de remplacement mis à la disposition du Bénéficiaire.

À l'Étranger, EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge le retour des Bénéficiaires jusqu'à leur Domicile en France en train 1^{re} classe ou en avion classe économique (si plus de 7 heures de train).

8.4.3. Récupération du Véhicule

Lorsque le Véhicule est retrouvé, EUROP ASSISTANCE prend en charge et fournit au Bénéficiaire ou à une personne de son choix un billet de train 1^{re} classe ou avion de ligne classe économique (si plus de 7 heures de train) pour aller le récupérer.

Toutefois, si le Véhicule volé est retrouvé hors d'état de rouler, EUROP ASSISTANCE se charge de le transporter jusqu'au garage l'ayant vendu en France ou au garage désigné par le Bénéficiaire et proche de son Domicile, dans les conditions décrites au paragraphe 8.4.4. « rapatriement du véhicule ».

Ses services ne pourront être rendus que si les autorités locales de police ou de gendarmerie ont été immédiatement avisées du Vol.

Le Bénéficiaire devra fournir à EUROP ASSISTANCE un récépissé du dépôt de plainte.

8.4.4. Rapatriement du Véhicule depuis l'Étranger

Le Véhicule n'est pas en état de rouler et la durée prévisible des réparations prévues par le garage réparateur doit excéder 5 jours.

EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge le transport du Véhicule depuis le garage où il est immobilisé à l'Étranger jusqu'à la concession l'ayant vendu en France. S'il s'avère impossible de déposer le Véhicule dans le garage désigné, EUROP ASSISTANCE choisira un garage parmi les plus proches du Domicile du Bénéficiaire.

EUROP ASSISTANCE organise le transport du Véhicule dans les meilleurs délais, mais ne peut être tenue pour responsable des retards qui ne lui seraient pas imputables.

Dans les 24 heures suivant la demande de transport, le Bénéficiaire doit adresser à EUROP ASSISTANCE une lettre recommandée indiquant l'état descriptif du Véhicule, avec mention des éventuels dégâts et avaries, assortie d'une liste des objets transportés à bord du Véhicule, ainsi qu'une procuration autorisant EUROP ASSISTANCE à effectuer les démarches nécessaires au transport.

EUROP ASSISTANCE ne peut être tenue pour responsable du vol ou de la détérioration des bagages, matériels et objets personnels qui auraient été laissés dans le Véhicule lors du transport et qui doivent avoir été listés, ni du vol des accessoires (poste de radio, ...).

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.

Les frais de transport à la charge d'EUROP ASSISTANCE sont limités au montant de la valeur Argus du Véhicule avant la survenance du vol du Véhicule ayant causé l'immobilisation. Toutefois, si ladite valeur Argus du Véhicule est inférieure au montant des réparations rendues nécessaires ou au coût du transport, EUROP ASSISTANCE peut organiser son abandon sur place. Dans ce cas, les frais d'abandon sont à la charge du Bénéficiaire.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « récupération du véhicule » décrite au paragraphe 8.4.3.

8.5. Poursuites judiciaires en cas d'Accident du Véhicule survenant à l'Étranger

Un Bénéficiaire fait l'objet de poursuites judiciaires à l'Étranger à la suite d'un Accident et ce à l'exclusion de toute autre cause :

- EUROP ASSISTANCE lui avance le montant de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités, jusqu'à un maximum de 6 100 € TTC, ainsi que le montant des honoraires d'avocat jusqu'à un maximum de 800 € TTC.
- Le Bénéficiaire s'engage à rembourser ces sommes dans un délai de 3 mois à compter du jour de l'avance.

Si entre-temps la caution pénale est remboursée par les autorités du pays, elle devra être aussitôt restituée à EUROP ASSISTANCE.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées en France, par suite d'un Accident de la circulation survenu à l'Étranger.

8.6. Traduction à l'Étranger

À l'Étranger, à la suite d'un Accident de la circulation le Bénéficiaire souhaite obtenir de l'aide.

Sur simple appel téléphonique, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, EUROP ASSISTANCE propose de le mettre en relation avec un interprète pour l'accompagner par téléphone dans les démarches.

Dans le cas où EUROP ASSISTANCE ne peut mettre immédiatement le Bénéficiaire en relation avec un interprète, EUROP ASSISTANCE rappelle le Bénéficiaire dans les meilleurs délais.

8.7. Aide à la rédaction de constat en France ou à l'Étranger

À la suite d'un Accident survenu avec le Véhicule en France ou à l'Étranger, sur simple appel de la part du Bénéficiaire, EUROP ASSISTANCE fournit au Bénéficiaire les informations nécessaires à la rédaction du constat amiable ou les démarches à suivre.

Ce service est accessible tous les jours de 9 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés.

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/71. Selon les cas, EUROP ASSISTANCE orientera le Bénéficiaire vers les catégories d'organismes ou de professionnels susceptibles de lui répondre.

EUROP ASSISTANCE ne pourra être tenue pour responsable, ni de l'interprétation ni de l'utilisation par le Bénéficiaire des informations communiquées.

Le Bénéficiaire reste seul responsable de la description des faits qu'il restitue sur le constat. Si une réponse ne peut être apportée immédiatement, EUROP ASSISTANCE effectue les recherches nécessaires et rappellera dans les meilleurs délais. EUROP ASSISTANCE s'engage à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance par téléphone.

9. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE

9.1. Transport du Bénéficiaire malade ou blessé

Un Bénéficiaire en déplacement dans les conditions et dans l'un des pays prévus au paragraphe 7.3 « nature des déplacements couverts et étendue territoriale » des présentes Dispositions Générales, est malade ou blessé, les médecins d'EUROP ASSISTANCE se mettent en relation avec le médecin local qui a pris en charge le Bénéficiaire, à la suite de la Maladie ou de la Blessure.

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

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

Dans certains cas, la situation médicale du Bénéficiaire peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche du Domicile. Seuls la situation médicale du Bénéficiaire et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

Important :

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

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

9.2. Frais de secours sur piste de ski

En cas d'Accident d'un Bénéficiaire sur une piste de ski balisée ouverte aux skieurs au moment de l'Accident, EUROP ASSISTANCE prend en charge les frais de secours du lieu de l'accident jusqu'au centre de soins le plus proche. En aucun cas EUROP ASSISTANCE ne peut être tenue à l'organisation des secours. Les frais de recherche en montagne sont exclus dans tous les cas.

9.3. Retour des accompagnants Bénéficiaires, qui voyageaient avec le Bénéficiaire malade ou blessé

Un Bénéficiaire est transporté dans les conditions définies ci-dessus au paragraphe 9.1. « transport du Bénéficiaire malade ou blessé », EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge le transport des Bénéficiaires qui se déplacent avec lui, afin, si possible, de l'accompagner durant son retour.

Ce transport se fera, soit avec le Bénéficiaire faisant l'objet du transport prévu au paragraphe 9.1., soit individuellement.

EUROP ASSISTANCE prend en charge le transport de ces Bénéficiaires jusqu'au lieu de l'hospitalisation ou au Domicile du Bénéficiaire par train 1^{re} classe ou par avion de ligne classe économique ainsi que, le cas échéant, 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 ou aéroport au Domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation décrite au paragraphe 9.4. « présence hospitalisation ».

9.4. Présence hospitalisation

Un Bénéficiaire en déplacement est hospitalisé sur le lieu de sa Maladie ou de sa Blessure et les médecins d'EUROP ASSISTANCE jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, que le retour du Bénéficiaire ne peut se faire avant 10 jours (pour un enfant de moins de 16 ans, le délai est ramené à 48 heures) :

- EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge le déplacement aller et retour par train 1^{re} classe ou avion de ligne classe économique d'une personne choisie par le Bénéficiaire, depuis la France, pour lui permettre de se rendre à son chevet,
- EUROP ASSISTANCE prend également en charge les frais d'hôtel imprévus de cette personne sur place à concurrence de 77 € TTC par nuit et pour 10 nuits maximum.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation décrite au paragraphe 9.2. « retour des accompagnants Bénéficiaires qui voyageaient avec le Bénéficiaire » et est rendue sous réserve des disponibilités aériennes et des contraintes administratives inhérentes au pays de destination.

9.5. Accompagnement des enfants

Un Bénéficiaire en déplacement, malade ou blessé, se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans ou enfants handicapés majeurs qui l'accompagnent : EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage aller et retour par train 1^{re} classe ou avion classe économique d'une personne choisie par le Bénéficiaire ou d'une hôtesse d'EUROP ASSISTANCE (si nécessaire), depuis la France pour ramener ses enfants au Domicile en France. Les billets des enfants restent à la charge du Bénéficiaire.

9.6. Remboursement complémentaire de frais médicaux à l'Étranger

Avant de partir en déplacement à l'Étranger, EUROP ASSISTANCE conseille au Bénéficiaire de se munir de formulaires adaptés à la na-

ture et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel il se rend (pour l'Espace Économique Européen et pour la Norvège, l'Islande, la Suisse et le Liechtenstein) le Bénéficiaire doit se munir de la Carte Européenne d'Assurance Maladie). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle le Bénéficiaire est affilié afin de bénéficier, en cas de Maladie ou de Blessure, d'une prise en charge directe de ses frais médicaux par cet organisme.

Il est précisé que cette prestation ne couvre que les frais engagés hors de France.

9.6.1. 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'Étranger à la suite d'une Maladie ou d'une Blessure survenue à l'Étranger :

- 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'Étranger,
- frais d'hospitalisation quand le Bénéficiaire est 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 EUROP ASSISTANCE est en mesure d'effectuer le transport du Bénéficiaire,
- urgence dentaire avec un plafond de 60 € TTC.

9.6.2. Montant et modalités de prise en charge
EUROP ASSISTANCE rembourse le montant des frais médicaux engagés à l'Étranger et restant à la charge du Bénéficiaire après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à hauteur de 15 000€ TTC maximum par Bénéficiaire et par période de 12 mois consécutifs, après un premier remboursement sans toutefois dépasser la date de fin de l'adhésion.

Une franchise de 30 € TTC est appliquée dans tous les cas par Bénéficiaire et par événement. Le Bénéficiaire (ou ses ayants droit) s'engage(nt) 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 transmettre à EUROP ASSISTANCE 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.

À défaut, EUROP ASSISTANCE ne pourra pas procéder au remboursement.

9.7. Avance sur frais d'hospitalisation à l'Étranger

Un Bénéficiaire est malade ou blessé pendant son déplacement à l'Étranger : tant que le Bénéficiaire se trouve hospitalisé, EUROP ASSISTANCE peut faire l'avance des frais

d'hospitalisation dans la limite du montant garanti (15 000 € TTC par Bénéficiaire et par période de 12 mois consécutifs).

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

- pour des soins prescrits en accord avec les médecins d'EUROP ASSISTANCE,
- tant que ces derniers jugent le Bénéficiaire intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où EUROP ASSISTANCE est en mesure d'effectuer le transport, même si le Bénéficiaire décide de rester sur place.

Dans tous les cas, le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à EUROP ASSISTANCE, au plus tard 30 jours après réception de la facture d'EUROP ASSISTANCE.

Pour être lui-même remboursé, le Bénéficiaire devra ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de ses frais médicaux auprès des organismes concernés.

Cette obligation s'applique même si le Bénéficiaire a engagé les procédures de remboursement visées ci-avant.

9.8 Chauffeur de remplacement

Un Bénéficiaire est en déplacement, malade ou blessé. Si son état de santé ne lui permet plus de conduire le Véhicule et qu'aucune des personnes l'accompagnant ne peut conduire ce Véhicule, EUROP ASSISTANCE envoie un chauffeur qualifié pour ramener le Véhicule au Domicile du Bénéficiaire par l'itinéraire le plus direct.

Le salaire et les frais de voyage du chauffeur sont à la charge d'EUROP ASSISTANCE.

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

Le chauffeur intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession. Cette garantie est accordée au Bénéficiaire si le Véhicule a 5 ans maximum, est en parfait état de marche, conforme aux normes du Code de la Route national et international, dûment assuré et remplit les normes du contrôle technique obligatoire.

Dans le cas contraire, EUROP ASSISTANCE se réserve le droit de ne pas envoyer de chauffeur et en remplacement EUROP ASSISTANCE fournit un billet de train en 1^{re} classe ou un billet d'avion classe économique (si plus de 7 heures de train) pour permettre au Bénéficiaire d'aller rechercher le Véhicule.

9.9. Envoi de médicaments

Le Bénéficiaire est en voyage à l'Étranger et les médicaments indispensables à la poursuite de son traitement et dont l'interruption fait courir au Bénéficiaire, selon avis des médecins d'EUROP ASSISTANCE un risque pour sa santé, sont perdus ou volés, EUROP ASSISTANCE recherche des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas, organise une visite médicale avec un médecin local qui pourra les prescrire au Bénéficiaire.

Les frais médicaux et de médicaments restent à la charge du Bénéficiaire.

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 le médecin traitant du Bénéficiaire sous réserve que ce dernier adresse aux médecins d'EUROP ASSISTANCE un duplicata de l'ordonnance qu'il a remis au Bénéficiaire et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville.

EUROP ASSISTANCE prend en charge les frais d'expédition et refacture au Bénéficiaire les frais de douane et le coût d'achat des médicaments que le Bénéficiaire s'engage à rembourser à EUROP ASSISTANCE à réception de la facture.

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport qu'EUROP ASSISTANCE utilise.

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.

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 nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France. 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.

9.10. Acheminement d'objets personnels

Si le Bénéficiaire a oublié en France l'un des objets personnels suivants, s'il est nécessaire à son séjour à l'étranger : paire de lunettes de vue, lentilles de contact, appareil dentaire, appareil auditif, et qui nous aura été remis au préalable à cet effet par un proche désigné par le Bénéficiaire, EUROP ASSISTANCE organise l'envoi de cet objet par les moyens les plus appropriés jusqu'à l'aéroport douanier le plus proche du lieu de séjour du Bénéficiaire à l'étranger.

EUROP ASSISTANCE prend en charge les frais d'envoi à concurrence de 100 € TTC par envoi et refacture au Bénéficiaire les frais de douane que le Bénéficiaire s'engage à rembourser à réception de la facture.

Les envois effectués par les soins d'EUROP ASSISTANCE ne peuvent en aucun cas être destinés à un usage professionnel.

Ces envois sont soumis aux différentes législations de transport national et international de marchandises et de biens, notamment de douanes françaises et étrangères, et sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport qu'EUROP ASSISTANCE utilise et sont effectués sous réserve :

- d'avoir accès au moment voulu au matériel à expédier auprès du proche que le Bénéficiaire aura désigné à EUROP ASSISTANCE,
 - que le proche désigné par le Bénéficiaire fournisse à EUROP ASSISTANCE toute information ou tout document nécessaire à l'exécution de l'envoi (valeur de l'envoi, facture, prescription médicale et tout autre document nécessaire pour le passage en douane).
- EUROP ASSISTANCE ne pourra être tenue pour responsable :
- en cas de défaillance du proche désigné par le Bénéficiaire quant à la délivrance des informations (tel que prévu ci-avant),
 - sur la nature et le contenu des objets transportés,
 - pour les pertes ou vol de l'objet pendant son transport et des conséquences pouvant en résulter,
 - pour des restrictions réglementaires ou pour des raisons indépendantes de la volonté d'EUROP ASSISTANCE (grève, fait de guerre ou tout autre cas de force majeure) qui pourraient retarder ou rendre impossible l'acheminement des objets ainsi que pour les conséquences en découlant.

9.11. En cas d'hospitalisation de plus de 5 jours consécutive à un Accident de la circulation et au retour du Bénéficiaire à son Domicile

Aide ménagère

Le service est accessible de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés.

Si le Bénéficiaire est hospitalisé de manière imprévue pour une durée de plus de 5 jours à la suite d'un Accident de la circulation, à son retour au Domicile, EUROP ASSISTANCE organise l'intervention d'une aide ménagère pour effectuer les travaux ménagers au Domicile du Bénéficiaire.

EUROP ASSISTANCE prend en charge le coût de l'aide ménagère à concurrence de 20 heures de travail maximum, réparties durant le mois qui suit la sortie de l'hôpital (minimum de 2 heures à la fois).

À défaut de présentation d'un bulletin d'hospitalisation, EUROP ASSISTANCE se réserve le droit de refacturer au Bénéficiaire l'intégralité de la prestation.

Toutefois, EUROP ASSISTANCE se réserve un délai de 12 heures, comptées à l'intérieur des heures d'ouverture du service d'assistance à domicile afin de rechercher le prestataire.

Cette prestation n'est accessible qu'en France.

9.12. Immobilisation au Domicile de plus de 15 jours d'un enfant Bénéficiaire à la suite d'un Accident de la circulation ayant entraîné son hospitalisation

Soutien scolaire

Le service est accessible de 8 h 00 à 19 h 30 sauf dimanches et jours fériés.

À la suite d'un Accident de la circulation, l'enfant du Bénéficiaire est hospitalisé et, au retour au Domicile, est Immobilisé plus de 15 jours au Domicile.

Si l'enfant est scolarisé dans un établissement d'enseignement en France, EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge l'aide pédagogique par un ou plusieurs répétiteurs scolaires à concurrence de 10 heures par semaine au maximum, tous cours confondus, à raison de 2 heures de cours consécutives au minimum, par matière ou par répétiteur.

La prestation prend effet au lendemain d'une période d'absence de 14 jours d'école consécutifs. Elle est acquise pour la durée de l'année scolaire en cours et les cours sont dispensés du lundi au vendredi, hors jours fériés et vacances scolaires telles que définies selon la zone géographique, par le Ministère de l'Éducation Nationale.

La prestation est acquise autant de fois qu'il est nécessaire au cours de l'année scolaire et cesse, à chaque fois, dès que l'enfant reprend les cours, et au plus tard le dernier jour de l'année scolaire.

Un délai maximum de 48 heures peut intervenir pour rechercher le ou le(s) répétiteur(s) scolaire(s) qui assureront l'enseignement.

Les cours sont dispensés du Cours Préparatoire (1^{er}) à la Terminale, dans les matières principales suivantes : Français, Anglais, Allemand, Espagnol, Histoire, Géographie, Mathématiques, Sciences de la vie et de la terre, Physique, Chimie.

Ce ou ces répétiteur(s) est (sont) autorisé(s) à prendre contact avec l'établissement scolaire afin d'examiner avec l'instituteur ou les professeurs de l'enfant, l'étendue du programme scolaire. Dans tous les cas, le représentant de l'enfant devra fournir à EUROP ASSISTANCE un certificat médical précisant la nature de l'Accident atteignant l'enfant Bénéficiaire, attestant que cet Accident empêche l'enfant de se rendre en classe et précisant la durée de l'Immobilisation au Domicile.

Ce certificat sera adressé aux médecins d'EUROP ASSISTANCE qui se réserveront le droit d'en vérifier à tout moment l'exactitude.

Toutefois, la garantie ne s'exerce pas :

- lorsque les frais ont été engagés sans l'accord préalable d'EUROP ASSISTANCE,
- en cas d'Accident (et leurs conséquences) antérieurs à la date d'effet du contrat,
- en cas d'incapacité permanente de l'enfant antérieure à la date d'effet du contrat.

9.13. Assistance aux personnes en cas de décès

9.13.1. Transport du corps en cas de décès du Bénéficiaire

Un Bénéficiaire décède au cours d'un déplacement :

- EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge le transport du corps jusqu'au lieu des obsèques en France,
- EUROP ASSISTANCE prend en charge exclusivement les frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport à l'exclusion de tous les autres frais,
- de plus, EUROP ASSISTANCE participe aux frais de cercueil ou frais d'urne, que le Bénéficiaire ou ses ayants droit se procure auprès du prestataire funéraire de son choix à concurrence de 460 € TTC.

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

Le cas échéant, EUROP ASSISTANCE prend également en charge et organise le retour par train 1^{re} classe ou avion classe économique d'une seule personne Bénéficiaire qui voyagerait avec le Bénéficiaire décédé afin qu'elle puisse assister aux obsèques dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son retour en France ne peuvent être utilisés.

9.14. Retour anticipé en cas d'hospitalisation imprévue, de décès d'un Membre de la famille ou en cas de Sinistre au Domicile

Un Bénéficiaire en voyage apprend l'hospitalisation imprévue ou le décès d'un Membre de sa famille ou un Sinistre survenu à son Domicile durant son voyage :

EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge selon le cas cité ci-avant, le retour anticipé du Bénéficiaire, pour se rendre au chevet de la personne hospitalisée, pour lui permettre d'assister aux obsèques en France, ou pour se rendre à son Domicile sinistré si sa présence sur place y est indispensable pour y effectuer des démarches administratives :

- Soit le voyage aller et retour du Bénéficiaire par train 1^{re} classe ou avion classe économique (si plus de 7 heures de train),
- Soit le voyage aller simple par train 1^{re} classe ou avion classe économique (si plus de 7 heures de train) du Bénéficiaire et d'une personne de son choix l'accompagnant, à condition que celle-ci soit également Bénéficiaire.

À défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, certificat de décès, justificatif de lien de parenté, déclaration de sinistre établie auprès de la compagnie d'assurance, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, EUROP ASSISTANCE se réserve le droit de facturer au Bénéficiaire l'intégralité de la prestation.

10. ASSISTANCE VIE QUOTIDIENNE

Les présentes Dispositions Générales comportent, en outre, les prestations spécifiques suivantes (services accessibles en France uniquement). Le service est accessible de 9 h 00 à 19 h 00, à l'exception du service Parents de 9 h 00 à 18 h 00, sauf dimanches et jours fériés.

10.1. Allô info santé

Ce service est conçu pour écouter, orienter et informer le Bénéficiaire.

En cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les secours prévus localement.

Sur simple appel téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, EUROP ASSISTANCE s'efforcera de rechercher les renseignements à caractère documentaire destinés à orienter le Bénéficiaire dans le domaine de la santé.

Si une réponse ne peut être apportée immédiatement au Bénéficiaire, EUROP ASSISTANCE effectue les recherches nécessaires et rappelle dans les meilleurs délais.

Les informations sont données dans le respect de la déontologie médicale.

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation ou une prescription médicale téléphonique personnalisée, de favoriser une automédication ou de remettre en cause les choix thérapeutiques de praticiens. Si telle était la demande du Bénéficiaire, EUROP ASSISTANCE lui conseillerait de consulter un médecin local ou son médecin traitant.

EUROP ASSISTANCE apporte aux questions que le Bénéficiaire se pose une réponse objective à partir d'éléments officiels et ne pourra être tenu pour responsable de l'interprétation que le Bénéficiaire pourra en faire ni de ses conséquences éventuelles.

10.2. Assistance parents

Le Bénéficiaire peut demander à EUROP ASSISTANCE de le mettre en relation avec un interlocuteur qualifié qui répondra aux questions concernant la vie quotidienne des enfants : développement, épanouissement, relation avec l'environnement familial ou scolaire, orientation, vacances, loisirs.

10.3. Assistance vie pratique

Dans les mêmes conditions que visées au paragraphe 10.2., EUROP ASSISTANCE recherche et communique au Bénéficiaire l'information à caractère documentaire qui lui permettra d'orienter ses démarches administratives, juridiques ou sociales concernant des questions d'ordre privé exclusivement.

10.4. Informations sécurité & législation routière

Sur simple demande, EUROP ASSISTANCE recherche et communique au Bénéficiaire l'information à caractère documentaire dans les domaines suivants et exclusivement concernant la réglementation française :

- la législation routière (Code de la Route, conventions, procès-verbaux...),
- les permis à points, permis probatoire,
- la conduite accompagnée,
- les stages de conduite.

10.5. Orientation vers des sociétés spécialisées

En cas de besoin, EUROP ASSISTANCE peut communiquer au Bénéficiaire les coordonnées de Centres de formations Sécurité routière en France à qui il pourra s'adresser pour effectuer

des stages de conduite (récupération des points de permis, maîtrise de son véhicule en toutes circonstances, véhicules spéciaux).

10.6. Informations juridiques et pratiques pour l'automobiliste

EUROP ASSISTANCE recherche et communique au Bénéficiaire toutes les informations à caractère documentaire relatives aux points suivants et concernant exclusivement la réglementation française :

- les carburants (la réglementation : le GPL, les carburants autorisés, la distribution de carburant de mauvaise qualité),
- la fiscalité, le passage aux mines,
- le contrôle technique,
- les relations avec l'assurance (obligations réciproques, résiliations),
- l'achat et la vente de véhicules, le contrat de location : les précautions à prendre,
- les démarches administratives (carte grise-sinistres automobiles, corporels, mécaniques),
- le calendrier des manifestations et salons automobiles.

NOTA : concernant les prestations décrites aux paragraphes 10.1., 10.2., 10.3., 10.4., 10.5. et 10.6. ci-avant : Les informations recherchées et communiquées aux Bénéficiaires ne peuvent porter exclusivement que sur des questions relatives à la réglementation française et à l'exclusion de toute législation étrangère. Elles constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la Loi modifiée du 31 décembre 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques.

Dans le cas où des recherches approfondies sont nécessaires et si EUROP ASSISTANCE ne peut donner immédiatement la réponse, EUROP ASSISTANCE rappelle le Bénéficiaire dans les meilleurs délais. Dans tous les cas, les informations sont communiquées par téléphone exclusivement.

EUROP ASSISTANCE ne peut être tenue pour responsable des interprétations des informations fournies ni de leurs conséquences éventuelles. Ces informations ne peuvent pas être assimilées par le Bénéficiaire à une consultation juridique. EUROP ASSISTANCE s'engage à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance par téléphone.

11. ALLÔ SERVICES

Chaque service a été conçu pour simplifier la vie du Bénéficiaire, qu'il soit immobilisé à son Domicile, victime d'un impondérable, qu'il souhaite gagner du temps ou pour l'aider en cas de baisse d'autonomie. Ces services sont à la charge exclusive du Bénéficiaire.

Le Bénéficiaire règle les prestations directement auprès du prestataire.

Sur simple appel téléphonique, EUROP ASSISTANCE communiquera au Bénéficiaire les coordonnées du prestataire identifié.

Le service est accessible du lundi au samedi de 8 h 00 à 20 h 00.

Dans tous les cas, les services sont organisés et mis en œuvre sous réserve des disponibilités

locales, dans les conditions, notamment tarifaires, prévues par les prestataires au jour de la demande.

Responsabilité du Bénéficiaire

Le Bénéficiaire est redevable de la totalité du prix des services ou des prestations qu'il a commandés auprès du prestataire.

11.1. Aide ménagère

Dans les 24 heures suivant l'appel du Bénéficiaire, EUROP ASSISTANCE communique les coordonnées de l'un de ses prestataires le plus proche possible. Le Bénéficiaire contacte le prestataire et organise le rendez-vous aux dates et heures convenues. La mission confiée au prestataire sera de 2 heures minimum.

Le Bénéficiaire doit régler le coût du professionnel directement auprès du prestataire.

11.2. Livraison de courses

Le Bénéficiaire contacte l'un des prestataires communiqués par EUROP ASSISTANCE proche du Domicile. Le prestataire, se rend chez le Bénéficiaire, prend possession de la liste de ses courses et d'un moyen de paiement. Il effectue les achats du Bénéficiaires et les apporte chez lui. Le coût des achats est à la charge du Bénéficiaire.

11.3. Entretien du domicile et petits dépannages

Pour toute réparation non urgente d'appareil électroménager ou tout travail de plomberie, d'électricité ou de chauffage, de jardinage, ou petit travaux, le Bénéficiaire contacte EUROP ASSISTANCE qui communique les coordonnées de l'un de ses prestataires.

Le Bénéficiaire organise le rendez-vous afin qu'il effectue les réparations. Le Bénéficiaire doit régler le coût du déplacement, des pièces et de main-d'œuvre du professionnel directement auprès du prestataire.

11.4. Coiffeur à domicile

À la demande du Bénéficiaire, EUROP ASSISTANCE recherche et communique les coordonnées d'un coiffeur.

Le Bénéficiaire doit régler le coût du professionnel directement auprès du prestataire.

11.5. Livraison de médicaments

Ni le Bénéficiaire ni personne de son entourage ne peut aller chercher les médicaments venant d'être prescrits par ordonnance par son médecin.

Dans les 24 heures suivant l'établissement de l'ordonnance, EUROP ASSISTANCE communique au Bénéficiaire les coordonnées de l'un de ses prestataires qui se rendra auprès de lui afin de recueillir l'ordonnance et de prendre possession d'un moyen de paiement. Il ira chercher les médicaments et les remettra au Bénéficiaire, chez lui.

La course et le coût des médicaments restent à la charge du Bénéficiaire.

11.6. Cours de gymnastique

Dans les 48 heures suivant l'appel du Bénéficiaire, EUROP ASSISTANCE recherche le professeur de gymnastique proche de son Domicile

qui se rendra chez lui à la date et à l'heure convenues avec lui.

Il adaptera le contenu de la séance à ses souhaits personnels, tout en tenant compte de son état de santé.

Un certificat médical lui sera demandé préalablement à la mise en œuvre de ce service.

11.7. Cours de langues étrangères

Dans les 48 heures suivant l'appel du Bénéficiaire, EUROP ASSISTANCE recherche le professeur de langue (anglais, espagnol, allemand ou italien) proche de son Domicile qui se rendra chez lui à la date et à l'heure convenues avec lui. Il adaptera le contenu de son cours à son niveau.

11.8. Cours d'informatique

Dans les 48 heures suivant l'appel du Bénéficiaire, EUROP ASSISTANCE recherche et communique au Bénéficiaire les coordonnées d'un professeur d'informatique proche de son Domicile qui se rendra chez lui à la date et à l'heure convenues avec lui. Ses explications et ses conseils seront adaptés à son niveau d'expertise.

11.9. Soutien scolaire

L'enfant du Bénéficiaire est Immobilisé à Domicile. Ceci occasionne une absence scolaire. Son enfant a besoin de soutien scolaire pour l'aider à faire ses devoirs.

Dans les 48 heures suivant l'appel du Bénéficiaire, EUROP ASSISTANCE recherche et communique au bénéficiaire les coordonnées d'un ou des professeur(s) proche(s) de son Domicile qui sera (seront) en mesure d'assurer la continuité du programme scolaire (en dehors des périodes de vacances scolaires) dans les matières suivantes : Mathématiques, Physique, Français.

L'enseignement est dispensé pour des élèves du primaire aux classes de terminales incluses, à raison de deux heures de cours consécutives au minimum.

11.10. Assistance déménagement

Sur simple appel du Bénéficiaire, EUROP ASSISTANCE identifie le déménageur correspondant à ses besoins et ses attentes en fonction des informations qu'il aura transmises (jusqu'à 3 en fonction des cas).

EUROP ASSISTANCE lui communique ses informations pour lui permettre d'élaborer une proposition tarifaire.

Sous 72 heures, le ou les prestataire(s) se met (mettent) en relation avec le Bénéficiaire pour convenir d'un rendez-vous qui permettra d'établir un devis.

Le coût du déménagement reste à la charge du Bénéficiaire.

11.11. Garde des animaux domestiques

Sur simple appel du Bénéficiaire, EUROP ASSISTANCE recherche et communique au bénéficiaire les coordonnées d'un établissement de garde pour animaux (pour les chiens et les chats exclusivement) à proximité du Domicile du Bénéficiaire.

11.12. Garde des enfants ou petits-enfants

Dans les 24 heures suivant l'appel, sur simple appel du Bénéficiaire, EUROP ASSISTANCE recherche une garde d'enfants qui se rend chez lui pour garder ses enfants ou petits-enfants.

12. EXCLUSIONS APPLICABLES AUX PRÉSENTES DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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

Les prestations qui n'auront pas été demandées au moment même du besoin et en accord avec EUROP ASSISTANCE, ne donneront pas droit a *posteriori* à remboursement ou à une indemnité compensatoire à l'exception des remorquages sur autoroutes ou voies assimilées.

Dans tous les cas, vous devrez fournir, à titre de justificatif, les originaux des factures.

Les interventions seront effectuées sous réserve des disponibilités locales, notamment en matière d'hébergement ou de location de véhicule.

En aucun cas, les frais que vous auriez dû ou aviez prévu d'engager ne seront à notre charge (frais de carburant, péage, restauration, taxi, hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'immobilisation, coût des pièces détachées, etc.).

12.1. Exclusions générales

EUROP ASSISTANCE ne peut intervenir lorsque vos demandes sont 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,
- 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.

• aux sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie des présentes conditions générales ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'Étranger.

Sont également exclus :

- les frais engagés sans l'accord d'EUROP ASSISTANCE, ou non expressément prévus par les présentes conditions générales,
- 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.

12.2. Exclusions spécifiques à l'Assistance aux Personnes

Outre les exclusions générales figurant au chapitre 12.1., sont exclus :

- 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 effets neurotoxiques 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 nationale de votre pays de Domicile,
- les Maladies et/ou 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 paragraphe « 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 cures thermales et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays de Domicile,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle 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 bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, et les frais y afférents,
- les recherches et secours de personne, notamment en montagne, en mer ou dans le désert, et les frais s'y rapportant, à l'exception des frais de secours sur piste de ski tel que décrit à l'article 9.2. ci-avant,
- 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,

12.3. Exclusions spécifiques à l'Assistance aux Véhicules

Outre les exclusions générales

- figurant au chapitre 12.1. sont exclus :
- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
 - les immobilisations 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 la non-réparation du Véhicule (exemple : batterie défectueuse) 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 (autoradio notamment),
 - les frais de gardiennage et de parking du Véhicule,
 - les frais d'abandon en cas de mise à disposition d'un véhicule de location,
 - les campagnes de rappel du constructeur,
 - les immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement de votre 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,
 - toute demande découlant d'une faute inexcusable ou intentionnelle, d'un acte de conduite dangereuse, notamment conduite en état d'ivresse/sous stupéfiants, délit de très grande 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.
- Les « pocket bikes », les quads, les karts, les motocyclettes non immatriculées, les voiturettes immatriculées conduites sans permis, 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, les véhicules d'une cylindrée inférieure à 125 cm³, et les corbillards sont exclus.

12.4. Exclusions spécifiques

Aux prestations et garanties décrites au paragraphe 9.12. « soutien scolaire » des présentes Dispositions Générales.

Sont exclus de la garantie :

- les affections bénignes ne justifiant pas une immobilisation au Domicile,

- les accidents (et leurs conséquences) antérieurs à la date d'effet du contrat,
- les cas d'incapacité permanente de l'enfant antérieure à la date d'effet du contrat.

13. EXONÉRATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE ET ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS

13.1. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés

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

EUROP ASSISTANCE ne peut être tenue pour responsable 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).

13.2. Circonstances exceptionnelles

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

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

14. CADRE JURIDIQUE APPLICABLE AUX PRÉSENTES DISPOSITIONS GÉNÉRALES

14.1. Conditions d'adhésion

L'adhésion au contrat collectif d'assistance « Pass Sérénité® » est proposée par CREDIPAR à ses clients au sein d'une offre préalable de financement d'un véhicule ou dans le cadre d'une vente à distance, sous réserve que le financement soit valablement conclu conformément aux conditions prévues au sein de l'offre préalable de crédit susvisée.

Prise d'effet de l'adhésion :

L'adhésion prend effet :

- soit à compter de la date d'adhésion sans pouvoir être antérieure à la date d'effet du Contrat de financement,
- soit à la date d'enregistrement de l'appel téléphonique confirmant l'accord du client.

Prise d'effet des garanties :

Les garanties prennent effet à compter de la date d'adhésion ou de la date d'enregistrement de l'appel téléphonique.

Durée de l'adhésion :

L'adhésion est souscrite pour une durée d'un mois. Elle se renouvelle automatiquement de mois en mois, sous réserve du paiement régulier des cotisations mensuelles. Ce renouvellement est limité à la date effective du contrat de financement sans pouvoir toutefois dépasser 5 ans, sauf en cas de résiliation par EUROP ASSISTANCE ou l'Adhèrent dans les conditions décrites ci-après.

Cessation de l'adhésion :

L'adhésion prend fin dans les cas suivants :

- à la date à laquelle le contrat de financement prend fin pour quelque cause que ce soit sauf en cas d'indication contraire de la part de l'Adhèrent,
- en cas de non-paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation afférente au contrat de financement, à la date effective de résiliation de l'Adhésion, tel que prévu à l'article 15 des présentes Dispositions Générales,
- en cas de résiliation par l'Adhèrent de son adhésion au contrat « Pass Sérénité® » suivant les modalités et à la date de prise d'effet de la résiliation prévus à l'article 14.4. des présentes Dispositions Générales,
- en cas de résiliation par EUROP ASSISTANCE suivant les modalités et à la date de prise d'effet de la résiliation prévues article 14.4.,
- en cas de renonciation par l'Adhèrent dans les conditions décrites à l'article 14.2.

14.2. Délai de renonciation dans le cadre d'une vente à distance

Conformément à l'article L.112-2-1 du Code des Assurances, toute personne physique ayant conclu à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle un contrat à distance dispose d'un délai de renonciation de 30 jours calendaires révolus à compter de la date de réception des Dispositions Générales, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Pour renoncer au Contrat, l'Adhèrent doit indiquer son intention de renoncer à son adhésion par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante :

CREDIPAR - Service Relations Clients

9 rue Henri Barbusse - 92230 Gennevilliers
selon le modèle suivant :

« Je soussigné (nom, prénom).....
demeurant (adresse de l'Adhèrent).....
déclare renoncer à mon adhésion au
contrat d'assistance « Pass Sérénité® »
conclue le (date d'adhésion).....
par l'intermédiaire de CREDIPAR »
Date : Signature de l'Adhèrent

Dans ce cas, l'adhésion sera résiliée à compter de la date de réception de ladite lettre par CREDIPAR. En cas de mise en œuvre du droit de renonciation, l'Adhèrent est remboursé dans les 30 jours du montant total de sa cotisation, sauf mise en jeu des garanties. En demandant la délivrance des garanties pendant le délai de renonciation, l'Adhèrent renonce expressément au bénéfice de son droit à renonciation.

14.3. Renonciation à l'adhésion (pour les Adhérents personnes physiques uniquement)

Conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances, si l'Adhèrent justifie déjà d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par le Contrat, il bénéficie d'un droit de renonciation à ce Contrat pendant un délai de 14 jours à compter de sa conclusion sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- l'Adhèrent a souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- l'Adhèrent justifie qu'il est déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le Contrat auquel l'Adhèrent souhaite renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- l'Adhèrent n'a déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, l'Adhèrent peut exercer son droit à renoncer à ce contrat par courrier recommandé à : CREDIPAR - Service Relations 9 rue Henri Barbusse - 92230 Gennevilliers La lettre de renonciation peut être établie selon le modèle suivant :

N° de contrat
Nom de l'Adhèrent :
Adresse :
Je/nous vous notifie/notifions par la présente ma/notre décision de renoncer au contrat Pass Sérénité® souscrit le :

.....
Au motif que je/Nous dispose/disposons d'une garantie couvrant déjà l'un des risques couverts par le contrat Pass Sérénité® souscrit.

Date : / Signature du client

En cas de multi-assurance, la demande devra être accompagnée d'un document justifiant que l'Adhèrent à l'assurance bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau Contrat.

CREDIPAR, pour le compte de l'assureur, remboursera à l'Adhèrent le montant de la prime payée dans un délai de 30 jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation sauf si un Sinistre mettant en jeu la garantie du contrat est intervenu durant le délai de renonciation.

14.4. Résiliation et conséquences

L'Adhésioneur au contrat « Pass Sérénité® » peut être résilié :

- à tout moment par l'Adhèrent par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à CREDIPAR et ce, sans que l'Adhèrent n'ait à devoir de ce fait aucune indemnité de quelque nature que ce soit, la résiliation prendra effet dans les 30 jours suivant la réception de la lettre par CREDIPAR
- par CREDIPAR, pour le compte d'EUROP ASSISTANCE, en cas de non-paiement des cotisations dans les conditions prévues à l'article 14.5. ;
- par CREDIPAR, pour le compte d'EUROP ASSISTANCE, moyennant le respect d'un préavis de 2 mois précédant l'échéance anniversaire de l'adhésion.

15. PAIEMENT DES COTISATIONS

Le montant mensuel de la cotisation est indiqué au Bénéficiaire sur le bulletin d'adhésion. Il est perçu mensuellement par CREDIPAR en même temps que les échéances du contrat de financement.

En cas de résiliation de l'adhésion en cours de mois, tout mois commencé est dû.

A défaut de paiement d'une cotisation mensuelle à sa date d'exigibilité, conformément à l'article L 113-3 du Code des Assurances, les garanties pourront être suspendues après 30 jours après l'envoi par CREDIPAR pour le compte d'EUROP ASSISTANCE d'une lettre recommandée à l'Adhèrent, valant mise en demeure, indiquant que l'adhésion sera résiliée en cas de non-paiement 10 jours après l'expiration du délai de 30 jours sus-visé.

16. FAUSSES DÉCLARATIONS

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

- toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive 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, tel que prévu au Code des Assurances à l'article L.113-8.,
- 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 du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113-9.

17. MODIFICATION

L'Adhèrent s'engage à signaler à EUROP ASSISTANCE toutes modifications le concernant notamment l'adresse de son Domicile.

En cas de survenance d'un des événements précités modifiant la situation de l'Adhèrent ou celle de son(ses) Véhicule(s), qui ne répondrait plus aux définitions et conditions d'application, l'adhésion au contrat collectif peut être résiliée par chacune des parties.

La résiliation prend effet 1 mois après que l'autre partie au contrat en a reçu notification.

18. SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre de

ses 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. Cette subrogation est limitée au montant des frais qu'EUROP ASSISTANCE a engagés en exécution du présent contrat.

19. PRESCRIPTION

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances : « Toute action dérivant d'un contrat d'Assurance est prescrite par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
 - 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 2 240 à 2 246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2 241 à 2 243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2 244 à 2 246 du Code civil).

Conformément à l'article L114-3 du Code des Assurances : « Par dérogation à l'Article 2 254 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. »

20. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

EUROP ASSISTANCE et CREDIPAR prennent les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel qu'elles détiennent ou qu'elles traitent dans le respect de des dispositions de la Loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'à gérer le secret des correspondances dans le respect des lois et règlements.

Toutes les informations recueillies lors de la souscription à Pass Sérénité® ou lors de

la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. À défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROP ASSISTANCE. EUROP ASSISTANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

EUROP ASSISTANCE peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine de la présente garantie d'assistance.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant recueillies à la souscription auprès de CREDIPAR dont l'adresse figure sur « l'offre préalable de crédit accessoire à une vente ». De même, les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE pour la mise en œuvre de Pass Sérénité® peuvent être modifiées en écrivant à : Europ Assistance France - Service Qualité, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations vous concernant est réalisé en dehors de l'Union Européenne, EUROP ASSISTANCE prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, les Bénéficiaires sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec EUROP ASSISTANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées 2 mois à compter de leur enregistrement. Les Bénéficiaires pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.

21. RÉCLAMATIONS – LITIGE

En cas de réclamation ou de litige, vous pourrez vous adresser au service Remontées Clients d'EUROP ASSISTANCE, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

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

22. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – A.C.P.R. – 61 rue Taitbout – 75436 Paris cedex 09.

EUROP ASSISTANCE

Société Anonyme au capital de 35 402 786 €

Entreprise régie par le Code des Assurances - 451 366 405 RCS Nanterre

Siège social : 1, promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers

www.europ-assistance.fr