



## CONVENTION D'ASSISTANCE

■ **Cyclo - W66 11/2018**

## SOMMAIRE

---

### PRÉAMBULE

#### 1. GÉNÉRALITÉS

##### 1.1. Objet

##### 1.2. Définitions

1.2.1. *FMA Assistance*

1.2.2. *Bénéficiaire*

1.2.3. *Véhicule*

1.2.4. *Domicile*

1.2.5. *France*

1.2.6. *Etranger*

1.2.7. *Blessure*

1.2.8. *Accident du Véhicule*

1.2.9. *Incendie*

1.2.10. *Panne*

1.2.11. *Vol du Véhicule*

#### 2. CONDITIONS ET MODALITÉS D'APPLICATION DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE

##### 2.1. Validité et durée du contrat

##### 2.2. Conditions d'application

##### 2.3. Titres de transport

##### 2.4. Nature des déplacements couverts

##### 2.5. Etendue territoriale

2.5.1. *Assistance aux Véhicules Motorisés et aux Personnes*

2.5.2. *Exclusions*

#### 3. MODALITÉS D'INTERVENTION

#### 4. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX VÉHICULES

##### 4.1. Dépannage / Remorquage

##### 4.2. Attente réparation

##### 4.3. Poursuite de voyage ou retour au domicile

##### 4.4. Récupération de Véhicule

##### 4.5. Rapatriement du Véhicule (depuis l'Etranger uniquement)

##### 4.6. Frais d'abandon du Véhicule (à l'Etranger uniquement)

##### 4.7. Transport liaison

##### 4.8. Achat et envoi de pièces détachées

#### 5. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

##### 5.1. Quelques conseils pour votre déplacement

##### 5.2. Transport / Rapatriement

##### 5.3. Retour d'un/des accompagnant(s) Bénéficiaire(s)

##### 5.4. Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'étranger

#### 6. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

##### 6.1. Ce que nous excluons

##### 6.1.1. Exclusions générales

6.1.2. *Exclusions spécifiques à l'assistance aux Personnes*

6.1.3. *Exclusions spécifiques à l'assistance aux Véhicules*

##### 6.2. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés

##### 6.3. Circonstances exceptionnelles

##### 6.4. Subrogation

##### 6.5. Prescription

##### 6.6. Réclamations – Litiges

##### 6.7. Autorité de contrôle

##### 6.8. Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

##### 6.9. Protection des données personnelles

## PRÉAMBULE

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales du contrat d'assistance CYCLO Assistance W66.

Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances aux Bénéficiaires du contrat CYCLO Assistance souscrit auprès de FMA Assurances, entré en vigueur à compter du 15/03/2011.

### 1. GÉNÉRALITÉS

---

#### 1.1. OBJET

La présente convention d'assistance CYCLO Assistance a pour objet de préciser les obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

#### 1.2. DÉFINITIONS

##### 1.2.1. FMA ASSISTANCE

Par FMA Assistance, il faut entendre EUROP ASSISTANCE, Société

Anonyme au capital de 23 601 857 euros, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

Dans la présente convention d'assistance, FMA Assistance, est remplacé par le terme « Nous ».

##### 1.2.2. Bénéficiaire

Par Bénéficiaire, il faut entendre tout(s) Assuré désigné au contrat d'assurance Cyclo FMA Assurances, ainsi que par extension, toute personne physique, ayant son Domicile en France métropolitaine ou en principauté de Monaco, non inscrite au contrat mais voyageant à titre gratuit à bord d'un véhicule assuré, bénéficie des Prestations d'Assistance au Personnes en cas de blessure consécutif à un accident de la route à bord du véhicule garanti.

Dans la présente convention d'assistance les Bénéficiaires sont désignés par le terme « Vous ».

##### 1.2.3. Véhicule

Par «Véhicule», il faut entendre tout véhicule à moteur, 2 roues de cylindrée inférieure à 125 cm<sup>3</sup>, immatriculé en France métropolitaine et dont l'immatriculation a été mentionnée aux Dispositions Particulières du contrat CYCLO Assistance.»

**Le Véhicule de 10 ans et plus ne bénéficie pas des prestations d'assistance lié à la Panne.**

**Sont exclus de l'ensemble des prestations d'assistance tous les véhicules utilisés pour le transport de personnes à titre onéreux, tels que notamment les taxis, véhicules de location, auto-écoles, véhicules de courtoisie prêtés par un garage, et les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile, etc.).**

##### 1.2.4. Domicile

Par Domicile, il faut entendre le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

##### 1.2.5. France

Par France, il faut entendre la France métropolitaine et Principauté de Monaco.

##### 1.2.6. Etranger

Par « Etranger », on entend les pays listés à l'article 2.5 « Etendue Territoriale » ci-après, à l'exception de la France.

##### 1.2.7. Blessure

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

##### 1.2.8. Accident du Véhicule

Par Accident du Véhicule, il faut entendre toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, incendie ou explosion..., ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'Accident et nécessitant un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Les conséquences accidentelles de catastrophes naturelles ou de l'action des forces de la nature n'entrent pas dans la définition du mot «Accident» au sens où il est entendu dans la présente convention.

##### 1.2.9. Incendie

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

##### 1.2.10. Panne

Par Panne, il faut entendre toute défaillance mécanique, électrique, hydraulique ou électronique du Véhicule ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de la Panne et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires..

**Le Véhicule de 10 ans et plus ne bénéficie pas des prestations d'assistance lié à la Panne.**

##### 1.2.11. Vol du Véhicule

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

## 2. CONDITIONS ET MODALITÉS D'APPLICATION DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE

---

## 2.1. Validité et durée du contrat

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du contrat CYCLO Assistance. Elles cessent de ce fait si le contrat est résilié.

La couverture ; CYCLO Assistance; prend effet à compter de la date de souscription au contrat pour une durée de 1 an renouvelable par tacite reconduction.

## 2.2. Conditions d'application

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

## 2.3. Titres de transport

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

## 2.4. Nature des déplacements couverts

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

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

## 2.5. Etendue territoriale

### 2.5.1. Assistance aux Véhicules Motorisés et aux Personnes

Les prestations d'assistance de la présente convention s'appliquent dans les pays suivants (à l'exclusion des DOM-TOM, Canaries, Açores, Partie Asiatique de la Russie) :

Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Biélorussie, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark (sauf Groenland), Espagne continentale, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Géorgie, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Jordanie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Madère, Malte, Maroc, Moldavie, Monténégro, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal continental, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Fédération de Russie (partie européenne, jusqu'aux Monts Oural compris), Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Territoires Palestiniens, Tunisie, Turquie, Ukraine, Vatican.

### 2.5.2. Exclusions

**Sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, ou subissant des catastrophes naturelles, 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, etc.), ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.**

## 3. Modalités d'intervention

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

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

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

**Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :**

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone : **01 41 85 83 45**
- depuis l'étranger vous devez composer le 33 1 41 85 83 45,
- télécopie : 01 41 85 85 71 (33 1 41 85 85 71 depuis l'étranger).
- **obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que notamment, certificat de décès, certificat de concubinage, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autre que votre nom, votre adresse, et les personnes composant votre foyer fiscal, certificat

médical d'arrêt de travail, etc.).

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

### Fausses déclarations :

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

Toute réticence ou déclaration intentionnelle fautive de votre part entraînent la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues.

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après notification qui vous sera adressée par lettre recommandée.

## 4. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX VÉHICULES

### 4.1. Dépannage / Remorquage

En France ou à l'Etranger, votre Véhicule est immobilisé lors d'un déplacement suite à :

- un Accident,
- une Panne,
- un Incendie,
- tentative de vol
- un Vol de véhicule déclaré auprès des autorités concernées,

Nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation.

Le coût de ce dépannage sur place, ou de ce remorquage, est pris en charge à concurrence de 155 € TTC à l'exclusion des coûts engagés pour la réparation du Véhicule (pièces de rechange et main d'œuvre).

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

De plus, le service ne pourra pas être rendu ni sur le réseau autoroutier ni sur les routes express en raison de la législation régissant la circulation sur ces voies. Dans ce cas, Nous vous remboursons les frais de dépannage ou remorquage sur simple présentation de la facture originale à concurrence du montant indiqué ci-avant.

### 4.2. Attente réparation

En cours de trajet, votre Véhicule est immobilisé pour une (des) réparation(s) devant durer moins de 2 jours en France, ou moins de 5 jours à l'Etranger, suite à :

- un Accident,
- un Incendie,
- une Panne,

Nous participons, sur présentation des factures originales :

- aux frais d'hôtel imprévus (chambre et petit-déjeuner) si vous décidez d'attendre la (les) réparation(s) sur place, à concurrence de 50 € TTC par passager Bénéficiaire,
- aux frais de taxi, entraînés par votre transport vers l'hôtel ou le lieu de votre choix, à concurrence de 50 € TTC maximum par passager Bénéficiaire.

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

- Récupération de véhicule
- Poursuite de voyage ou retour au domicile

### 4.3. Poursuite de voyage ou retour au domicile

En France, en cas :

- d'Accident,
- de Panne,
- d'Incendie,
- de Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées,

pour des réparations devant durer plus de 2 jours, Nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des autres Bénéficiaires, à votre choix :

- soit jusqu'à votre Domicile,
- soit jusqu'à votre lieu de destination en France.

Nous prenons en charge votre transport par train en 1ère classe ou avion classe économique

A l'Etranger, en cas :

- d'Accident,
- de Panne,
- d'incendie,
- de Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées,

si la durée des réparations prévue par le garagiste excède 5 jours, Nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des autres Bénéficiaires :

- soit jusqu'à votre Domicile par train 1ère classe ou avion classe 3

économique,

- soit jusqu'à votre lieu de destination de voyage prévu, sur justificatif de réservation d'hôtel ou de location d'hébergement à destination, par train 1<sup>ère</sup> classe, par avion classe économique.

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

- **Attente réparation**

#### **4.4. Récupération de Véhicule**

Au terme des réparations suite à :

- un Accident,
- une Panne,
- un Incendie,
- un Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées,

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

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

- **Attente réparation**

- **Rapatriement de véhicule (depuis l'Etranger uniquement)**

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

A l'Etranger, durant votre voyage, si votre Véhicule n'est pas en état de rouler suite à : un Accident, une Panne, un Incendie, un Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées et si la durée des réparations prévue par le garagiste excède 5 jours, Nous organisons et prenons en charge le rapatriement du Véhicule depuis le garage où il est immobilisé jusqu'au garage de votre choix proche de votre Domicile en France. En cas d'impossibilité de déposer le véhicule dans le garage désigné, Nous choisissons un garage parmi les plus proches de votre Domicile.

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

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

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

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

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

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

- **Abandon de véhicule**

- **Récupération de véhicule**

- **Attente réparation**

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

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

#### **4.7. Transport liaison**

En cas :

- d'Accident
- de Panne
- de Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées

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

#### **4.8. Achat et envoi de pièces détachées**

En France ou à l'Etranger, votre Véhicule est immobilisé lors d'un déplacement suite à :

- un Accident,
- une Panne,

- un Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées,

Lorsque les pièces détachées nécessaires à la réparation du Véhicule ne sont pas disponibles sur place, Nous organisons la recherche et l'envoi de ces pièces, dont vous Nous aurez préalablement communiqué les références exactes, par les moyens les plus rapides.

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

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

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

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

## **5. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX PERSONNES**

### **5.1. Quelques conseils pour votre déplacement**

#### **AVANT DE PARTIR**

- Vérifiez que votre contrat vous couvre pour le pays concerné et pour la durée de votre voyage.

- Pensez à vous munir de formulaires adaptés à la durée et à la nature de votre voyage ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'Espace économique européen). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, éventuellement, en cas de maladie ou d'accident d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

- Si vous vous déplacez dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen (EEE), vous devez vous renseigner, avant votre départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, vous devez consulter votre Caisse d'Assurance Maladie pour savoir si vous entrez dans le champ d'application de la dite convention et si vous avez des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire...)

Pour obtenir ces documents, vous devez vous adresser avant votre départ à l'institution compétente et en France, auprès de la Caisse d'Assurance Maladie.

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

#### **SUR PLACE**

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

- 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.

- A 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 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.

#### **ATTENTION**

Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement la présente convention d'assistance.



## 5.2. Transport / Rapatriement

En cas de Blessure suite à un accident de la route, en France ou à l'Étranger, nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui Vous a pris en charge à la suite de l'évènement.

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

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

par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train 1ère classe (couchette ou place assise), avion classe économique ou avion sanitaire.

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

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

### IMPORTANT

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

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

## 5.3. Retour d'un/des accompagnant(s) Bénéficiaire(s)

Lorsque Vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, Nous organisons le transport de la (des) personne(s) Bénéficiaire(s) de votre famille qui se déplaçai(en)t avec vous afin, si possible, de Vous accompagner lors de votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec Vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de cette (ces) personne(s) Bénéficiaire(s), par train 1ère classe ou avion 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/aéroport au Domicile.

## 5.4. Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'étranger

Un Bénéficiaire fait l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger à la suite d'un accident de la circulation et à l'exclusion de toute autre cause : FMA ASSISTANCE lui avance le montant de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités à concurrence de 6 000 € TTC, ainsi que le montant des honoraires d'avocat à concurrence de 800 € TTC.

Le Bénéficiaire s'engage à rembourser ces sommes dans un délai de 3 mois à compter de la date de l'avance. Si entre-temps la caution pénale est remboursée par les autorités du pays, elle devra aussitôt être restituée à FMA ASSISTANCE.

## 6. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 6.1. Ce que nous excluons

#### 6.1.1. Exclusions générales

Nous ne pouvons 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 de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au delà de la durée de déplacement prévu à l'Étranger.

Sont également exclus :

- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes dispositions 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.

#### 6.1.2. Exclusions spécifiques à l'assistance aux Personnes

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

Outre les Exclusions Générales figurant au chapitre 6.1.1, 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 chapitre « Transport / Rapatriement » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée et ses conséquences ou à l'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant
- les 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 afférant,
- les recherches et secours de personne, notamment en montagne, en mer ou dans le désert, et les frais s'y rapportant,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de voyage,

#### 6.1.3. Exclusions spécifiques à l'assistance aux Véhicules

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

Les prestations qui n'auront pas été demandées au moment même du besoin ou en accord avec nous, ne donneront pas droit à posteriori à un 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.

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.).

Outre les Exclusions Générales figurant au chapitre 6.1.1, 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 afférant,
  - 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 campagnes de rappel du constructeur,
  - les actes de vandalisme et leurs conséquences,
  - 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.
- Les « pocket bike », les karts, les motocyclettes non immatriculées, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), taxis, , véhicules de location, véhicules de courtoisie, , véhicules écoles, sont exclus.

## 6.2. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés

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

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements 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).

## 6.3. 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 chapitre « transport/rapatriement ») au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

## 6.4. Subrogation

FMA Assistance est subrogée, à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle, dans les droits et actions des Bénéficiaires contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

## 6.5. Prescription

Toute action concernant cette convention d'assistance, qu'elle émane de Vous ou de Nous, ne peut être exercée que pendant un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance (Articles L 114-1et L

114-2 du Code des Assurances).

La prescription peut être interrompue par:

- la désignation d'un expert;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec A.R. adressée par Nous en ce qui concerne le paiement de la cotisation et par Vous en ce qui concerne le règlement d'un sinistre;
- la saisie d'un tribunal même en référé;
- toute cause ordinaire d'interruption de la prescription

## 6.6. Réclamations – Litiges

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire pourra s'adresser au service Qualité d'Europ Assistance, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

## 6.7. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR 4 place de Budapest CS 92459 75436 Paris cedex 09 ([www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr))

## 6.8 Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

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

SOCIETE OPOSETEL - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10000 TROYES

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

## 6.9. Protection des données personnelles

EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex (ci-après dénommée « l'Assureur »), agissant en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel du Bénéficiaire ayant pour finalités de :

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

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

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

À cet effet, le Bénéficiaire est informé que ses données personnelles sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives 6

ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles du Bénéficiaire sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

Le Bénéficiaire est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont encadrés par :

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

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

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

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