



# Dispositions Générales



## PRÉAMBULE

Le présent document constitue les Conditions Générales du contrat XENASSUR Assistance n° X21.

Conditions en vigueur à compter du 01/02/2019 jusqu'à parution de nouvelles Conditions Générales.

EUROP ASSISTANCE délègue à Xenassur :

- La gestion de la souscription
- L'encaissement des cotisations
- La renonciation et la résiliation du contrat d'assistance du client.

# 1. GÉNÉRALITÉS

## 1.1. OBJET

La présente convention d'assistance « XENASSUR ASSISTANCE X21 » a pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

Le contrat est constitué :

- des présentes Conditions Générales précisant le contenu, les conditions et les modalités d'exécution des prestations d'assistance ainsi que les exclusions y afférentes ;
- des Conditions Particulières retraçant les éléments personnels du contrat du Souscripteur, ses déclarations et ses garanties souscrites.

## 1.2. DÉFINITIONS

### 1.2.1. DÉFINITION DES PERSONNES INTERVENANT AU CONTRAT

#### 1.2.1.1. Nous

Désigne EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 35 402 786 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.

EUROP ASSISTANCE est l'assureur des présentes garanties.

#### 1.2.1.2. Souscripteur

Désigne la personne physique, client de XENASSUR, dont le domicile est situé en France, titulaire d'un contrat d'assurance garantissant le Véhicule dont il est propriétaire et ayant souscrit le présent contrat auprès de XENASSUR.

#### 1.2.1.3. Bénéficiaire ou « Vous »

Est considérée comme bénéficiaire toute personne physique, ayant son Domicile en France métropolitaine, souscriptrice d'un contrat d'assurance auprès de XENASSUR, ainsi que les personnes suivantes :

- Le conjoint, pacsé ou concubin notoire du Souscripteur, vivant sous le même toit que celui-ci,

- leur(s) enfant(s) célibataire(s) âgé(s) de moins de 25 ans à charge au sens fiscal, et vivant sous le même toit, les enfants handicapés âgés de plus de 25 ans,
- 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 des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours,
- le cas échéant : leur(s) enfant(s) qui viendrait(en)t à naître au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours.
- leurs ascendants vivant sous le même toit, à charge au sens fiscal,
- Par extension, toute personne physique ayant son domicile en France métropolitaine, non inscrite au contrat mais voyageant à titre gratuit à bord d'un véhicule abonné, bénéficie des prestations décrites dans les présentes Dispositions Particulières en cas de blessure ou de décès consécutif à un accident de la route dudit véhicule.

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

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

## **1.2.2. DÉFINITIONS DES NOTIONS UTILISÉES DANS LE CONTRAT**

### **1.2.2.1. Véhicule**

Désigne le véhicule terrestre à moteur (Auto, Moto ou Quad), de tourisme, dont le poids total en charge (PTAC) est inférieur ou égal à 3,5 tonnes, et à partir de 49,9 cm<sup>3</sup>, immatriculé en France métropolitaine et dont l'immatriculation a été mentionnée aux Dispositions Particulières du contrat XENASSUR

**Les « pocket bike », les karts et tout autre véhicule non habilité à circuler sur la voie publique selon la réglementation en vigueur, les quads non immatriculés, les motocyclettes non immatriculées, les 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, et les corbillards sont exclus.**

### **1.2.2.2. Membre de la famille**

Désigne : les enfants, la sœur ou le frère (y compris les enfants du conjoint, du partenaire ou du concubin d'un ascendant direct du Bénéficiaire), la mère, le père, la grand-mère, le grand-père, le conjoint, le concubin, la belle-fille, le gendre, la nièce, le neveu, la tante, l'oncle, la belle-mère, le beau-père, la belle-sœur, le beau-frère, les petits-enfants, appartenant à la famille d'un bénéficiaire.

### **1.2.2.3. Domicile**

Désigne le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

### **1.2.2.4. France**

Désigne la France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

### **1.2.2.5. Étranger**

Désigne l'un des pays listés à l'article 2.5 « Étendue Territoriale » ci-après, à l'exception de la France.

### **1.2.2.6. Franchise**

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

### **1.2.2.7. Blessure**

Désigne la 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.

### **1.2.2.8. Hospitalisation**

Désigne l'admission justifiée par un bulletin d'hospitalisation dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique), prescrite par un médecin, consécutive à une Maladie ou à une Blessure, et comportant au moins une nuit sur place.

### **1.2.2.9. Maladie**

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

### 1.2.2.10. Accident (du Véhicule)

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

### 1.2.2.11. Crevaison

Désigne tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un ou plusieurs pneumatique(s), qui rend impossible l'utilisation du Véhicule dans les conditions normales de sécurité. Le Véhicule garanti doit être équipé d'une roue de secours, d'un cric, ou tout dispositif de substitution et le cas échéant contenir une clef antivol lorsque les roues sont équipées d'écrous antivol, ou de tout autre dispositif de substitution prévu par le constructeur et conforme à la réglementation en vigueur.

### 1.2.2.12. Incendie

Désigne 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 obligatoirement un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Dans le cas de l'incendie volontaire causé par un tiers, le Bénéficiaire nous remettra une copie du récépissé du dépôt de plainte.

### 1.2.2.13. Panne

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

### 1.2.2.14. Tentative de vol

Désigne toute effraction ou acte de vandalisme ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter obligatoirement un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Le Bénéficiaire devra faire une déclaration aux autorités compétentes et nous adresser une copie du récépissé de dépôt de plainte, dans les 48 heures à compter de la demande d'assistance.

### 1.2.2.15. Vol (du Véhicule)

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

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

### 2.1. CONDITIONS D'APPLICATION

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

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.

### 2.2. TITRES DE TRANSPORT

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du présent contrat, Vous vous engagez soit à Nous réserver le droit d'utiliser les titres de transport que Vous détenez soit à Nous rembourser les montants dont Vous obtiendriez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre.

### 2.3. NATURE DES DÉPLACEMENTS COUVERTS

Les prestations d'assistance décrites dans la présente convention sont liées à l'usage du véhicule et s'appliquent **sans franchise kilométrique** :

- En France, au cours de tout déplacement privé ou professionnel,

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

## 2.4. ÉTENDUE TERRITORIALE

### 2.4.1. ASSISTANCE AUX VÉHICULES ET AUX PERSONNES

Les prestations d'assistance de la présente convention s'appliquent dans les pays suivants : Pays de la carte verte : Albanie, Allemagne, Principauté d'Andorre, Autriche, Azerbaïdjan, Belgique, Biélorussie, Bulgarie, Bosnie Herzégovine, Chypre, Croatie, Danemark (à l'exclusion du Groenland), Espagne continentale y compris Baléares, Estonie, France métropolitaine, Finlande, Liechtenstein, Grèce, Hongrie, Italie, Israël, République Islamique d'Iran, Irlande, Islande, Grand-Duché de Luxembourg, Lituanie, Lettonie, Ile De Malte, Maroc, Moldavie, Macédoine, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Portugal continental y compris Madère, Pologne, Principauté de Monaco, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine.

### 2.4.2. EXCLUSIONS TERRITORIALES

**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 d'assurance XENASSUR

Si Vous avez besoin d'assistance, Vous devez :

- Nous appeler sans attendre au n° de téléphone :
  - 01 41 85 82 61
  - depuis l'étranger Vous devez composer le +33 1 41 85 82 61
- **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.

**Justificatifs : 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, etc).**

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

## 4. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX VÉHICULES

### 4.1. DÉPANNAGE/REMORQUAGE

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

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

- du Vol du Véhicule, si le Véhicule est retrouvé endommagé dans un délai de 6 mois à compter de la déclaration de Vol auprès des autorités.

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 **jusqu'à concurrence de 200 € TTC à l'exclusion des coûts engagés pour la réparation du Véhicule (pièces de rechange et main d'œuvre).**

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

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

## 4.2. ATTENTE RÉPARATION

En cours de trajet, si votre Véhicule a été remorqué dans les conditions du paragraphe « Dépannage/remorquage » et est immobilisé pour une (des) réparation(s) devant durer moins de 2 jours en France, ou moins de 5 jours à l'Étranger, à la suite :

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

Nous organisons et prenons en charge :

- les frais d'hôtel imprévus (chambre et petit-déjeuner) si Vous décidez d'attendre la (les) réparation(s) sur place, **jusqu'à concurrence de 60 € TTC par Bénéficiaire se trouvant dans le Véhicule au moment de l'évènement et dans la limite de 2 nuits en France et de 5 nuits à l'Étranger,**
- les frais de taxi, entraînés par votre transport vers l'hôtel ou le lieu de votre choix, **jusqu'à concurrence de 70 € TTC maximum par évènement.**

**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 cours de trajet, si votre Véhicule a fait l'objet d'un Vol ou a été remorqué dans les conditions du paragraphe « Dépannage/remorquage » et est immobilisé pour une (des) réparation(s) devant durer plus de 2 jours, à la suite :

- d'un Accident,
- d'une Crevaisson,
- d'un Incendie,
- d'une Panne,
- d'une Tentative de Vol,
- du Vol du Véhicule, si le Véhicule est retrouvé endommagé dans un délai de 6 mois à compter de la déclaration de Vol auprès des autorités.

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,

- soit en taxi jusqu'à concurrence de 70 € TTC maximum par évènement
- soit en train en 1<sup>re</sup> classe
- soit en avion classe économique si plus de 7 heures de train
- soit en véhicule de location de catégorie citadine ou économique **pour 48 heures maximum.**

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

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires suivantes lorsqu'elles sont proposées par l'agence de location et souscrites par vous : « Assurances conducteur et personnes transportées » (désignées sous le terme P.A.I.), « Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué » (désigné sous le terme C.D.W.) et « Rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué » (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.)

Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et reste à votre charge. Les caractéristiques techniques particulières de votre Véhicule (4 roues motrices, turbo...), équipements (climatisation, stéréo, toit

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

A l'Étranger, en cours de trajet, si votre Véhicule a fait l'objet d'un Vol ou a été remorqué dans les conditions du paragraphe « Dépannage/remorquage » et est immobilisé pour une (des) réparation(s) devant durer plus de 5 jours, à la suite :

- d'un Accident,
- d'une Crevaison,
- d'un Incendie,
- d'une Panne,
- d'une Tentative de Vol,
- du Vol du Véhicule, si le Véhicule est retrouvé endommagé dans un délai de 6 mois à compter de la déclaration de Vol auprès des autorités.

Nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des autres Bénéficiaires :

- soit jusqu'à votre Domicile par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique si plus de 7 heures de train,
- soit jusqu'à votre lieu de destination de voyage prévu, sur justificatif de réservation d'hôtel ou de location d'hébergement à destination, par taxi jusqu'à concurrence de 70 € TTC maximum par évènement ou par train 1<sup>re</sup> classe ou par avion classe économique si plus de 7 heures de train.

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

- **Attente réparation**

#### **4.4. RÉCUPÉRATION DE VÉHICULE**

En France, si le Véhicule a été remorqué dans les conditions du paragraphe « Dépannage/remorquage » et a été immobilisé à la suite :

- d'un Accident,
- d'une Crevaison,
- d'un Incendie,
- d'une Panne,
- d'une Tentative de Vol,
- du Vol du Véhicule, si le Véhicule est retrouvé endommagé dans un délai de 6 mois à compter de la déclaration de Vol auprès des autorités.

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

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

- **Attente réparation**
- **Rapatriement de Véhicule (depuis l'Étranger uniquement)**

#### **4.5. RAPATRIEMENT DU VÉHICULE (DEPUIS L'ÉTRANGER UNIQUEMENT)**

A l'Étranger, durant votre voyage, si votre Véhicule a été remorqué dans les conditions du paragraphe « Dépannage/remorquage » et a été immobilisé à la suite de l'Accident, de la Crevaison, de l'Incendie, de la Panne, du Vol du Véhicule si le Véhicule est retrouvé endommagé dans un délai de 6 mois à compter de la déclaration de Vol auprès des autorités., d'une Tentative de vol 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'ÉTRANGER UNIQUEMENT)

A l'Étranger, si la valeur argus du Véhicule avant l'Accident, la Crevaision, l'Incendie, la Panne, la Tentative de Vol, le Vol du Véhicule si le Véhicule est retrouvé endommagé dans un délai de 6 mois à compter de la déclaration de Vol auprès des autorités., 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. ACHAT ET ENVOI DE PIÈCES DÉTACHÉES

A l'Étranger, si votre Véhicule a été remorqué dans les conditions du paragraphe « Dépannage/remorquage » et est immobilisé lors d'un déplacement à la suite :

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

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 ladite 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.

## 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 de Maladie ou 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'Accident.

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

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

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

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

### IMPORTANT

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

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

## 5.3. AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (ÉTRANGER UNIQUEMENT)

A la suite d'une Blessure consécutive à un accident de la route, d'une Maladie, lors d'un déplacement à l'Étranger et tant que Vous vous trouvez hospitalisé(e), Nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation **dans la limite de 4000 € TTC par Bénéficiaire et par an**. Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes : pour des soins prescrits en accord avec nos médecins, tant que ces derniers Vous jugent intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à compter du jour où Nous sommes en mesure d'effectuer le transport, même si Vous décidez de rester sur place.

Dans tous les cas, Vous vous engagez à Nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture.

Pour être Vous-même remboursé(e), Vous devez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés.

Cette obligation s'applique même si Vous avez engagé les procédures de remboursement prévues dans la prestation « Remboursement complémentaire des frais médicaux ».

Dès que ces procédures ont abouti, Nous prenons en charge le remboursement complémentaire des frais médicaux, dans les conditions prévues à la prestation « Remboursement complémentaire des frais médicaux ».

## 5.4. REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX (ÉTRANGER UNIQUEMENT)

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

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

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

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

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'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 Vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où Nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si Vous décidez de rester sur place,

### **Montant et modalités de prise en charge :**

Nous Vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'Étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance **à hauteur de 4000 € TTC maximum par Bénéficiaire et par an.**

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

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

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

A défaut, Nous ne pourrions procéder au remboursement.

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

## 5.5. RETOUR DES ACCOMPAGNANTS BÉNÉFICIAIRES

Lorsque Vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, Nous organisons le transport des Bénéficiaires qui se déplaçaient 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 ces Bénéficiaires, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique si plus de 7 heures de train.

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

- **Présence hospitalisation.**

## 5.6. PRÉSENCE HOSPITALISATION

Lorsque Vous êtes hospitalisé(e) sur le lieu de votre Maladie ou de votre Blessure et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 10 jours (pour un enfant de moins de 16 ans, le délai est ramené à 48 heures), Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour depuis la France par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique d'une personne de votre choix afin qu'elle se rende à votre chevet.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de cette personne (chambre et petit-déjeuner) **pendant 10 nuits maximum, jusqu'à un maximum de 60 € TTC par nuit.**

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

• **Retour d'un/des accompagnant(s) Bénéficiaire(s)**

## 5.7. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

A la suite

- d'une Blessure consécutive à un accident de la route,
- d'une Maladie, au cours de votre déplacement, si votre situation médicale ne Vous permet plus de conduire votre Véhicule de tourisme et qu'aucun des passagers ne peut Vous remplacer, Nous mettons à disposition :
  - soit un chauffeur pour conduire le Véhicule jusqu'à votre Domicile, par l'itinéraire le plus direct. Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur. Ce dernier intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession. Cette garantie Vous est accordée si votre Véhicule est dûment assuré, en parfait état de marche, conforme aux normes du Code de la route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, Nous nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur,
  - soit un billet de train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique si plus de 7 heures de train, afin que Vous ou une personne de votre choix puisse ramener le Véhicule.

Les frais de route (carburant, péages éventuels, passages bateau, frais d'hôtel et de restaurant des éventuels passagers) restent à votre charge.

## 5.8. TRANSPORT DE CORPS EN CAS DE DÉCÈS D'UN BÉNÉFICIAIRE

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

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

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

## 5.9. FRAIS DE CERCUEIL EN CAS DE DÉCÈS D'UN BÉNÉFICIAIRE

En cas de décès d'un Bénéficiaire, Nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix, **jusqu'à un maximum de 500 € TTC**. Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

## 5.10. RETOUR ANTICIPÉ SUITE À DÉCÈS

Pendant votre voyage, Vous apprenez le décès, survenu en France, durant votre déplacement :

- d'un Membre de votre famille,

Afin que Vous :

- puissiez assister aux obsèques du défunt en France,

Nous organisons et prenons en charge :

- soit votre voyage aller-retour,
  - soit votre voyage aller simple et celui d'une personne assurée de votre choix se déplaçant avec Vous,
- par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique (si plus de 7 heures de train) jusqu'en France au domicile.

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

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

## 5.11. AVANCE CAUTION PÉNALE

Vous êtes en voyage à l'Étranger et Vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation et ce à l'exclusion de toute autre cause. Nous faisons l'avance de la caution pénale **jusqu'à un maximum de 6 000 € TTC**. Vous vous engagez à Nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que la caution pénale vous aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

## 5.12. AVANCE DES HONORAIRES D'AVOCAT

A l'Étranger, lorsque Vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause), Nous faisons l'avance des honoraires d'avocat **jusqu'à un maximum de 800 € TTC.**

Vous vous engagez à Nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours à réception de la facture qui Vous sera adressée. Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées en France, par suite d'un Accident de la route survenu à l'Étranger.

## 6. EXCLUSIONS

### 6.1. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS

**Sont exclues les demandes consécutives :**

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle,
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- à un incident survenu au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque Vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si Vous utilisez votre propre véhicule.
- à un sinistre survenu dans l'un des pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'Étranger.

**Sont également exclus :**

- les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence ou des transports primaires tels que le SAMU, les pompiers, et les frais s'y rapportant,
- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par la présente convention d'assistance,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de douane,
- les frais de restauration.

### 6.2. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

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

**Outre les Exclusions communes à toutes les prestations figurant au chapitre 6.1.1, 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 afférents,
- les recherches et secours de personne en montagne, en mer ou dans le désert, et les frais s'y rapportant,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages

- lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de voyage,
- les frais de secours hors-piste de ski.

### **6.3. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À L'ASSISTANCE AUX VÉHICULES**

**Outre les Exclusions communes à toutes les prestations figurant au chapitre 6.1.1, sont exclus :**

- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- les immobilisations du Véhicule consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien, ainsi que leurs conséquences
- les pannes répétitives causées par l'absence de réparation ou de remplacement d'une pièce du Véhicule après notre première intervention,
- les réparations du Véhicule et les frais y afférents,
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier,
- le coût des pièces détachées,
- le vol ou la perte des clés ou de la carte de démarrage,
- les frais de gardiennage et de parking du Véhicule,
- les frais d'hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'immobilisation du Véhicule,
- les campagnes de rappel du constructeur du Véhicule et les frais en découlant,
- 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 du Véhicule,
- les opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure et les immobilisations consécutives à des interventions prévues dans le programme de maintenance du Véhicule et leurs conséquences,
- les déclenchements intempestifs d'alarme,
- les chargements du Véhicule et des attelages.

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

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

## 7. 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),

## 8. 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 du Bénéficiaire et/ou de l'enfant à naître.

## 9. CADRE DU CONTRAT

### 9.1. PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT D'ASSISTANCE

Le contrat « XENASSUR ASSISTANCE n°X21 » prend effet, sous réserve de l'encaissement effectif de la cotisation, à compter de la date portée sur les Conditions Particulières, pour une durée d'un (1) an, renouvelable par tacite reconduction.

### 9.2. RENONCIATION EN CAS DE VENTE À DISTANCE

En cas de fourniture d'opérations d'assurance à distance et conformément aux articles L112-2-1 et suivants 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 quatorze jours calendaires révolus pour renoncer, sans avoir à justifier ni de motif ni à supporter de pénalités. »

Ce délai commence à courir :

- soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu ;
- soit à compter du jour où le Souscripteur reçoit les conditions contractuelles et les informations si cette dernière date est postérieure à la conclusion du contrat.

Le droit de renonciation ne s'applique toutefois pas si le contrat a été exécuté intégralement par les deux parties à la demande expresse du Souscripteur avant que ce dernier n'exerce son droit de renonciation. En cas de renonciation, Nous conserverons la partie de cotisation annuelle perçue correspondant à la période couverte.

Cette renonciation s'effectue par courrier avec accusé de réception adressé à :

XENASSUR  
rue cervantes-Mérignac  
33735 BORDEAUX CEDEX 9  
France

Le contrat sera résilié à la date de la réception de ce courrier.

Modèle de lettre de renonciation :

Je/Nous\*vous notifie/notifions\* ma/notre\* renonciation à mon/notre\* adhésion au Contrat XENASSUR Assistance, dont les références sont les suivantes :

- numéro et date d'adhésion :.....
- nom du/des\* Souscripteur(s) :.....
- adresses du/des\* Souscripteur(s).....
- date et signature du/des\* Souscripteur(s) :.....

\*rayer la mention inutile

Toutefois, dès lors que le Souscripteur a connaissance d'un fait mettant en jeu la garantie, il ne peut plus exercer ce droit de renonciation.

## 9.3. COTISATION – PAIEMENT

### 9.3.1. MONTANT DE LA COTISATION

Le montant de la cotisation annuelle due par le Souscripteur figure sur les Conditions Particulières.

### 9.3.2. MODALITÉS DE PAIEMENT

La cotisation est payable auprès de XENASSUR qui l'encaisse pour le compte d'EUROP ASSISTANCE, selon les indications portées sur les Conditions Particulières

### 9.3.3. MODIFICATION

Si cette cotisation devait être modifiée, elle le serait à la date anniversaire de l'échéance du contrat.

**En cas de majoration de la prime**, le Souscripteur aura le droit de résilier le contrat à son choix, soit par une déclaration faite contre récépissé au siège social de l'Assisteur ou auprès de XENASSUR, par lettre recommandée avec accusé de réception dans **les trente (30) jours** qui suivent celui où il aura eu connaissance de la modification.

Cette résiliation prendra effet **un (1) mois** après la notification du Souscripteur et la prime, calculée sur l'ancienne base tarifaire, sera due au prorata du temps écoulé entre la date de la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.

A défaut de cette résiliation, la nouvelle prime sera considérée comme acceptée par le Souscripteur.

## 9.4. RÉSILIATION/CESSATION DU CONTRAT

### 9.4.1. LES CAUSES DE RÉSILIATION

Le contrat d'assurance peut être résilié dans les cas suivants :

#### Par le Souscripteur :

- à l'expiration de la première période contractuelle d'un an : par lettre recommandée adressée à XENASSUR au plus tard UN mois avant la date d'échéance de l'adhésion.
- à tout moment à compter du 13ème mois de la souscription,
- en cas de majoration tarifaire dans les conditions décrites à l'article 9.3.3.

#### Par Nous (Par l'intermédiaire de XENASSUR) :

- en cas de non-paiement des cotisations : Conformément à l'article L 113-3 du Code des Assurances, en cas de non-paiement d'une échéance dans les 10 jours suivants sa date d'exigibilité, la garantie d'assistance pourra être suspendue à l'expiration d'un délai de 30 jours suivant l'envoi par Nous (Par l'intermédiaire de XENASSUR), au dernier Domicile connu du Souscripteur d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception. Nous pourrions (Par l'intermédiaire de XENASSUR) résilier le Contrat, cette résiliation prenant, dans ce cas, effet dans les 10 jours suivant l'expiration du délai de 30 jours susvisé. La notification de cette résiliation pourra être faite au Souscripteur dans la même lettre recommandée que celle précitée, valant première mise en demeure. En cas de résiliation dans ces conditions, la part du montant de la cotisation restant due est immédiatement exigible.
- à chaque année à l'échéance annuelle, par lettre recommandée avec accusé de réception indiquant le motif de la résiliation, et adressée au plus tard DEUX mois avant la date d'échéance annuelle.
- en cas d'omissions ou d'inexactitudes dans les déclarations du Souscripteur à la signature des Dispositions particulières ou en cours de contrat (articles L 113-8 et L113-9 du Code des Assurances),
- après sinistre, la résiliation prend effet UN mois après que le Souscripteur en a reçu notification (article R 113-10 du Code des Assurances),

#### Par Nous (Par l'intermédiaire de XENASSUR) ou par le Souscripteur :

- en cas de modification de la situation personnelle du Souscripteur à condition que la modification ait une incidence sur le risque couvert, dans les conditions prévues à l'article 9.5. « Modifications par le Souscripteur » des présentes Conditions Générales,

## **De plein droit :**

- en cas de cessation du Contrat d'assurance XENASSUR, pour quelque cause que ce soit,
- en cas de retrait total de l'agrément d'EUROP ASSISTANCE.

Les délais indiqués dans le présent article sont décomptés à partir de la date d'envoi par l'expéditeur de la lettre recommandée de résiliation, le cachet de la poste faisant foi.

### **9.4.2. LES MODALITÉS DE RÉSILIATION**

Pour Nous (Par l'intermédiaire de XENASSUR) par lettre recommandée, au dernier Domicile connu du Souscripteur.

Le point de départ du préavis est la date d'envoi par l'expéditeur de la lettre recommandée demandant la résiliation, le cachet de la poste faisant foi.

### **9.5. MODIFICATIONS PAR LE SOUSCRIPTEUR**

Le Souscripteur s'engage à Nous (Par l'intermédiaire de XENASSUR) signaler toute modification concernant les mentions apposées sur les conditions particulières.

En cas de survenance d'un événement venant modifier la situation du Souscripteur, qui ne répondrait plus aux définitions et conditions d'application, le Contrat d'assistance peut être résilié par chacune des parties. La résiliation prend effet un mois après que l'autre partie en a reçu notification.

### **9.6. SUBROGATION**

Après avoir engagé des frais dans le cadre des prestations d'assistance, XENASSUR ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions que Vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des Assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que Nous avons engagés en exécution du présent contrat.

### **9.7. PRESCRIPTION**

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

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1. En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
2. En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. »

Conformément à l'article L114-2 du Code des Assurances :

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

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

Conformément à l'article L114-3 du Code des Assurances :

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

### **9.8. 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 article L.113-8 du Code des Assurances).**

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

## 9.9. DÉCHÉANCE POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

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

## 9.10. CUMUL DES GARANTIES

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

## 9.11. RÉCLAMATIONS – LITIGES

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

**Europ Assistance  
Service Remontées Clients  
1 promenade de la Bonnette  
92633 Gennevilliers Cedex**

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

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

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

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

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

## 9.12. 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.

## 9.13. 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;
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des assurés ayant bénéficié des services d'assistance;
- 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 demande d'assistance du Bénéficiaire sera plus difficile voire impossible à gérer.

A 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 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 Etats-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. 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).

Le Bénéficiaire, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition. Le Bénéficiaire a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

L'exercice des droits du Bénéficiaire s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : [protectiondesdonnees@europ-assistance.fr](mailto:protectiondesdonnees@europ-assistance.fr),
- soit par voie postale : EUROP ASSISTANCE – A l'attention du Délégué à la protection des données – 1, promenade de la bonnette – 92633 Gennevilliers

Enfin, le Bénéficiaire est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

## **9.14. 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 OPPOSETEL  
Service Bloctel  
6, rue Nicolas Siret  
10 000 TROYES  
[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)



**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](http://www.europ-assistance.fr)



**XENASSUR**

S.A.S. de Courtage d'Assurances au capital de 500 000 €  
RCS Bordeaux 493 147 961  
N° ORIAS 07 008 690 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr)  
Siège social : 2, rue Miguel de Cervantès - 33700 Mérignac

\* Vous vivez, nous veillons