



Dispositions Générales



1 PRÉAMBULE

1.1. PRÉAMBULE

La présente convention constitue les Dispositions Générales du contrat XENASSUR ASSISTANCE. Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, aux titulaires d'un contrat d'assurance automobile ou moto souscrit par l'intermédiaire du cabinet XENASSUR ou de son réseau de correspondants.

1.2. RÈGLES À OBSERVER ET ACCÈS AUX PRESTATIONS

XENASSUR ASSISTANCE permet aux Bénéficiaires, ci-dessous définis, d'avoir accès aux prestations d'assistance décrites dans les présentes Dispositions Générales. Cet accès est lié à l'usage exclusif du Véhicule lors d'un déplacement privé ou séjour touristique, d'une part, en cas de Maladie, blessure ou décès et, d'autre part, en cas de Panne, d'Accident, de Tentative de vol ou de Crevaillon du Véhicule assuré.

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

- de joindre sans attendre XENASSUR ASSISTANCE :

- par téléphone au numéro : depuis la France : 01 41 85 82 61, ou depuis l'étranger : 33 1 41 85 82 61,
- par télécopie au numéro : depuis la France : 01 41 85 85 71, ou depuis l'étranger : 33 1 41 85 85 71,

- d'obtenir l'accord préalable de XENASSUR ASSISTANCE avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,

- de se conformer aux solutions préconisées par XENASSUR ASSISTANCE,

- de fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Toute dépense engagée sans l'accord préalable de XENASSUR ASSISTANCE ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.

2 DÉFINITIONS ET DOMAINE D'APPLICATION

2.1. DÉFINITIONS

Les expressions ci-dessous auront dans les présentes Dispositions Générales les significations suivantes :

2.1.1. Bénéficiaires

Les personnes bénéficiaires sont :

- le souscripteur du contrat d'assurance automobile ou moto, domicilié en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco,
- son conjoint ou concubin,
- leurs enfants célibataires âgés de moins de 25 ans, à charge fiscalement et vivant sous leur toit,
- les personnes non abonnées ayant leur domicile en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, et transportées à titre gratuit dans/sur le véhicule abonné, bénéficiant également des prestations décrites dans les présentes Dispositions Générales.

2.1.2. Véhicule

Par Véhicule, on entend tout véhicule terrestre à moteur, d'un poids autorisé en charge inférieur à 3,5 tonnes (automobiles, motos ou quads) immatriculé en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco et désigné aux Dispositions Particulières.

Extension des prestations aux 50 cm³.

Sont exclus tous les véhicules utilisés pour le transport de personnes à titre

onéreux tels que notamment les taxis, véhicules de location, auto-écoles, ambulances, véhicules de courtoisie prêtés par un garage, corbillards, ainsi que les voitures sans permis et les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile, etc.).

2.1.3. Domicile

Il faut entendre par Domicile le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire situé en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco.

2.1.4. Panne

Par Panne, il faut entendre toute défaillance mécanique, électrique ou électronique du matériel ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de la Panne et de nécessiter un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer des réparations.

Les opérations de campagne de rappel systématique de séries de véhicules, d'entretiens périodiques ou non, de révisions, de pose d'accessoires, de fournitures, les pannes ou erreurs de carburant, les pertes de clés, n'ouvrent pas droit aux prestations d'assistance, ainsi que les pannes dues à la défaillance d'une fourniture de produits d'entretien.

2.1.5. Accident

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

2.1.6. Tentative de vol

Par Tentative de vol, il faut entendre toute effraction ou acte de vandalisme entraînant l'impossibilité pour le Bénéficiaire d'utiliser son Véhicule dans des conditions normales. Cet incident devra avoir fait l'objet d'une déclaration auprès des autorités compétentes, dont une copie devra nous être adressée.

2.1.7. Vol

Le Véhicule sera considéré comme volé à compter du moment où le Bénéficiaire aura fait sa déclaration aux autorités compétentes, dont une copie devra nous être adressée.

2.1.8. Crevaillon

Tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un ou de plusieurs pneumatiques, qui rend impossible l'utilisation du Véhicule dans les conditions normales de sécurité.

2.1.9. Immobilisation du Véhicule

L'immobilisation commence à partir du moment où le Véhicule est déposé chez le réparateur le plus proche du lieu

de l'incident. La durée de l'immobilisation sera indiquée par le réparateur dès la prise en charge du Véhicule. Elle s'achève à la fin effective des travaux.

2.1.10. XENASSUR ASSISTANCE

Par XENASSUR ASSISTANCE, il faut entendre, dans le cadre des présentes Dispositions Générales, EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, sise 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers.

2.2. DOMAINE D'APPLICATION

2.2.1. Validité du contrat

La validité de la garantie d'assistance aux personnes et aux véhicules est liée à la validité du contrat d'assurance automobile ou moto.

Elle prend effet à la même date et pour la même durée que le contrat d'assurance. Elle cesse de ce fait et est résiliée aux mêmes dates et dans les mêmes conditions que le contrat d'assurance si ce dernier est résilié.

2.2.2. Étendue territoriale

Les prestations d'assistance définies sont fournies pour les personnes et les véhicules sans franchise kilométrique :

- en France métropolitaine et en Principauté de Monaco, au cours de tout déplacement et séjour touristique ou professionnel,
- à l'étranger au cours de tout déplacement et séjour touristique d'une durée inférieure à 90 jours consécutifs dans les pays couverts par la carte verte d'assurance XENASSUR.

Les déplacements et séjours à caractère professionnel à l'étranger sont exclus, quelle que soit leur durée.

Dans tous les cas sont exclus : les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, répressions, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure.

3 PRESTATIONS D'ASSISTANCE

3.1. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

3.1.1. Assistance en cas de maladie ou de blessures d'un Bénéficiaire lors d'un déplacement

Si tôt prévenue, XENASSUR ASSISTANCE organise les contacts nécessaires entre

son équipe médicale, le médecin local ou le service hospitalier où se trouve le Bénéficiaire et, éventuellement, le médecin de famille, afin que toute décision soit prise sur la meilleure conduite à tenir dans l'intérêt du Bénéficiaire.

3.1.1.1. Transport du malade ou du blessé

Dès que l'état du Bénéficiaire le permet, et sur décision des médecins de XENASSUR ASSISTANCE, XENASSUR ASSISTANCE déclenche, organise et prend en charge, en fonction des seules exigences médicales, soit le retour du Bénéficiaire au Domicile, soit son transport, le cas échéant, sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche du Domicile par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train 1^{re} classe (couchette ou place assise), avion de ligne ou avion sanitaire.

Dans certains cas, la sécurité du Bénéficiaire peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de son Domicile.

Le service médical de XENASSUR ASSISTANCE réservera, le cas échéant, une place dans le service hospitalier où l'hospitalisation aura été prévue.

Ce transport ne peut être organisé par XENASSUR ASSISTANCE qu'avec l'accord des médecins de XENASSUR ASSISTANCE, après avis du médecin local.

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

3.1.1.2. Retour d'un accompagnant

Le Bénéficiaire est transporté dans les conditions définies ci-dessus : XENASSUR ASSISTANCE organise et prend en charge le transport jusqu'au lieu d'hospitalisation ou au Domicile du Bénéficiaire, par train 1^{re} classe ou avion classe économique (si plus de 7 heures de train), d'une personne se déplaçant avec lui à condition que celle-ci soit également bénéficiaire.

3.1.1.3. Présence hospitalisation

Un Bénéficiaire est hospitalisé sur place, à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu lors d'un déplacement, et les médecins ne préconisent pas un transport avant 10 jours : XENASSUR ASSISTANCE organise et prend en charge le déplacement aller-retour par train 1^{re} classe ou avion classe économique (si plus de 7 heures de train) d'une personne choisie par le Bénéficiaire depuis la France métropolitaine ou la Principauté de Monaco afin qu'elle se rende à son chevet. Nous participons également aux frais d'hôtel de cette

personne (chambre et petit-déjeuner) jusqu'à concurrence de 60 € TTC par nuit pour 10 nuits maximum.

La prestation « Présence hospitalisation » n'est pas cumulable avec la prestation « Retour d'un accompagnant ».

3.1.1.4. Accompagnement des enfants

Un Bénéficiaire en déplacement, malade ou blessé, se trouve dans l'impossibilité de s'occuper des enfants de moins de 15 ans qui l'accompagnent : XENASSUR ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage aller-retour par train 1^{re} classe ou avion classe économique (si plus de 7 heures de train) depuis la France métropolitaine ou la Principauté de Monaco, d'une personne choisie par la famille ou d'une hôtesse de XENASSUR ASSISTANCE pour ramener les enfants au domicile en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco.

Le billet des enfants reste à la charge de la famille.

3.1.1.5. Remboursement complémentaire de frais médicaux

Conditions de prise en charge : XENASSUR ASSISTANCE rembourse au Bénéficiaire le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à sa charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale et/ou autre organisme de prévoyance, déduction faite d'une franchise de 30 € TTC par dossier.

Ce remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par le Bénéficiaire en territoire étranger à la suite d'un accident ou maladie survenu sur ce territoire.

Montant du remboursement :

Le montant maximum de remboursement complémentaire de frais médicaux est de 4 000 € TTC par Bénéficiaire et par période de 12 mois.

Le Bénéficiaire ou ses ayants droits s'engagent à effectuer, dès le retour en France, toutes démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés. Nous procédons au remboursement tel que défini ci-dessus à la condition que le Bénéficiaire ou ses ayants droits nous communiquent les documents suivants :

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

Nature des frais ouvrant droit à un remboursement complémentaire :

- les honoraires médicaux,
- les frais de médicaments prescrits par un médecin,

- les frais exposés pour les petits soins dentaires à concurrence de 70 € TTC, selon les modalités prévues,

- les frais d'ambulance ordonnée par un médecin pour un trajet local,
- les frais d'hospitalisation à condition que le Bénéficiaire soit jugé intransportable par décision prise d'un commun accord entre les médecins de XENASSUR ASSISTANCE et le médecin traitant.

Cette prise en charge des frais d'hospitalisation cesse à dater du jour où XENASSUR ASSISTANCE est en mesure d'effectuer le rapatriement du Bénéficiaire.

3.1.1.6. Avance sur frais d'hospitalisation

XENASSUR ASSISTANCE peut faire l'avance des frais d'hospitalisation à l'étranger, dans la limite du montant garanti de 4 000 € TTC, pour les soins prescrits en accord avec les médecins de XENASSUR ASSISTANCE, à condition que le Bénéficiaire soit jugé intransportable par décision commune des médecins de XENASSUR ASSISTANCE et du médecin traitant, et tant qu'il est impossible de le rapatrier. Cette prise en charge des frais d'hospitalisation cesse à dater du jour où XENASSUR ASSISTANCE est en mesure d'effectuer le rapatriement du Bénéficiaire.

Dans tous les cas, le Bénéficiaire s'engage à rembourser XENASSUR ASSISTANCE dans un délai de 30 jours après réception de notre facture. Ce délai permettra au Bénéficiaire d'effectuer son recours auprès des organismes de prévoyance.

3.1.1.7. Chauffeur de remplacement

En cas de maladie ou de blessure du Bénéficiaire, si aucun autre passager ne peut conduire le Véhicule bénéficiaire, XENASSUR ASSISTANCE envoie un chauffeur qualifié pour le ramener au Domicile du Bénéficiaire par l'itinéraire le plus direct.

Le salaire et le voyage du chauffeur sont pris en charge par XENASSUR ASSISTANCE.

Les frais de route (essence, péages éventuels, frais d'hôtel et de restaurant des passagers) restent à la charge des Bénéficiaires.

Les chauffeurs sont tenus de respecter la réglementation générale prévue par la Législation du Travail et, en particulier, après 4 heures 30 de conduite, doivent observer un arrêt de 45 minutes. Le temps global de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures.

Si le Véhicule présente une ou plusieurs anomalies au Code de la Route français, XENASSUR ASSISTANCE se réserve le droit de fournir à une personne mandatée par le Bénéficiaire un billet de train pour aller chercher le Véhicule.

3.1.2. Assistance en cas de décès

3.1.2.1. Transport du corps en cas de décès du Bénéficiaire

Un Bénéficiaire décède au cours d'un voyage :

- XENASSUR ASSISTANCE organise et prend en charge le transport du défunt jusqu'au lieu des obsèques en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco,
- XENASSUR ASSISTANCE prend également en charge les frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport. Elle participe aux frais de cercueil à concurrence de 500 € TTC.

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

3.1.2.2. Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille

Si le Bénéficiaire apprend en cours de voyage le décès d'un membre de sa famille (conjoint, pacsé ou concubin, enfant, père, mère, frère, sœur, grand-parent) : XENASSUR ASSISTANCE organise et prend en charge, jusqu'au Domicile du Bénéficiaire ou jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, soit le déplacement aller-retour du Bénéficiaire, soit son retour simple et celui d'une personne de sa famille également bénéficiaire des présentes Dispositions Générales en train 1^{re} classe ou avion classe économique (si plus de 7 heures de train).

Pour les prestations énoncées au paragraphe « Transport du corps en cas de décès du Bénéficiaire » et « Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille » ci-dessus, le Bénéficiaire devra fournir un certificat de décès.

3.1.3. 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 :

XENASSUR 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 XENASSUR ASSISTANCE.

3.2. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AU VÉHICULE

3.2.1. Assistance en cas de Panne, d'Accident, de Tentative de vol ou de Crevaison du Véhicule

3.2.1.1. Dépannage/Remorquage du Véhicule

XENASSUR ASSISTANCE organise dans la limite des disponibilités locales et des réglementations en vigueur le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule vers un garage proche du lieu de la Panne, de l'Accident, de la Tentative de vol ou de la Crevaison.

Le coût de ce dépannage sur place ou de ce remorquage est pris en charge par XENASSUR ASSISTANCE à concurrence de 200 € TTC.

Cette prestation sera mise en œuvre à condition que le Véhicule se trouve sur une chaussée goudronnée, normalement accessible par des dépanneurs/remorqueurs.

3.2.1.2. Envoi de pièces détachées à l'étranger

Les pièces détachées nécessaires à la réparation du Véhicule ne sont pas disponibles sur place :

XENASSUR ASSISTANCE fait parvenir les pièces au Bénéficiaire par les moyens les plus rapides et prend en charge les frais d'envoi. Le coût d'achat des pièces, avancé par XENASSUR ASSISTANCE, est à la charge du Bénéficiaire qui s'engage à rembourser XENASSUR ASSISTANCE à réception de la facture, sur la base des prix publics TTC en vigueur au moment de l'achat.

Les éventuels frais de douane sont également à la charge du Bénéficiaire.

L'abandon de la fabrication par le constructeur, la non-disponibilité en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, d'une pièce ou des pièces demandées constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de cet engagement. Les envois effectués par XENASSUR ASSISTANCE sont soumis à la réglementation du fret des marchandises.

Le fait générateur Crevaison est exclu de cette prestation.

3.2.1.3. Assistance aux passagers Bénéficiaires durant l'Immobilisation du Véhicule

EN FRANCE

Le Véhicule est immobilisé moins de 48 heures, XENASSUR ASSISTANCE participe :

- soit aux frais d'hôtel imprévus s'ils décident d'attendre la réparation sur place à concurrence de 60 € TTC par

Bénéficiaire et par nuit dans la limite de 2 nuits maximum,

- soit aux frais de taxi entraînés par leur transport vers une destination de leur choix à concurrence de 60 € TTC par Bénéficiaire.

Le Véhicule est immobilisé 48 heures ou plus, XENASSUR ASSISTANCE organise et prend en charge l'acheminement des Bénéficiaires selon leur choix, soit à leur Domicile, soit à leur lieu de destination en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, en leur fournissant :

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

- soit une voiture de location de catégorie économique pendant 48 heures maximum.

La mise à disposition du véhicule de location ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et selon les critères requis par la société de location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.

XENASSUR ASSISTANCE prend en charge les frais d'assurances complémentaires liées à la location du véhicule :

« assurances conducteur et personnes transportées » (désigné 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 sont non rachetable en cas d'Accident ou de Vol du véhicule de location, et restent à votre charge.

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

À L'ÉTRANGER

Le Véhicule est immobilisé moins de 5 jours, XENASSUR ASSISTANCE participe :

- soit aux frais d'hôtel imprévus s'ils décident d'attendre la réparation sur place à concurrence de 60 € TTC par Bénéficiaire et par nuit dans la limite de 5 nuits maximum,

- soit aux frais de taxi entraînés par leur transport vers une destination de leur choix à concurrence de 60 € TTC par Bénéficiaire.

Le Véhicule est immobilisé 5 jours ou plus, XENASSUR ASSISTANCE organise et prend en charge le retour des Bénéficiaires jusqu'à leur Domicile en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco :

- soit par train 1^{re} classe,
- soit en avion classe économique (si plus de 7 heures de train).

3.2.1.4. Récupération du véhicule EN FRANCE

Le Véhicule après avoir été immobilisé plus de 48 heures est réparé : XENASSUR ASSISTANCE prend en charge et fournit au Bénéficiaire ou à une personne de son choix un billet de train 1^{re} classe pour aller le récupérer.

La prestation est aussi acquise en cas de Vol, si le Véhicule est retrouvé endommagé.

À L'ÉTRANGER

Le Véhicule n'est pas en état de rouler et la durée prévisible des réparations prévue par le garagiste doit excéder 5 jours : XENASSUR ASSISTANCE fait transporter le Véhicule du garage où il est immobilisé jusqu'au garage désigné par le Bénéficiaire, proche de son Domicile. S'il s'avère impossible de déposer le Véhicule dans le garage désigné, XENASSUR ASSISTANCE choisira un garage parmi les plus proches du Domicile du Bénéficiaire.

Les frais de transport à la charge de XENASSUR ASSISTANCE sont limités à la valeur vénale du Véhicule avant la Panne, l'Accident ou la Tentative de vol.

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

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

Lors du transport du Véhicule, XENASSUR ASSISTANCE ne peut être tenue pour responsable du vol ou détérioration de bagages, matériels et objets personnels qui auront été laissés dans le Véhicule, ni du vol des accessoires (poste de radio, etc.). Le transport et l'acheminement du matériel sont soumis à la réglementation du fret de marchandises qui interdit totalement l'acheminement de matières dangereuses ou corrosives.

Si la valeur vénale du Véhicule avant la Panne, l'Accident ou la Tentative de vol est inférieure au montant des réparations, XENASSUR ASSISTANCE peut organiser l'abandon du véhicule sur place. Dans ce cas, les frais d'abandon sont à la charge du Bénéficiaire.

Le Bénéficiaire devra alors remettre à XENASSUR ASSISTANCE, sous 1 mois à compter de la date de son retour en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, les documents indispensables à l'abandon. À défaut, le Bénéficiaire sera responsable de l'abandon du Véhicule sur place.

3.2.2. Assistance en cas de vol du Véhicule

3.2.2.1. Dépannage/Remorquage du Véhicule

Si le Véhicule est retrouvé endommagé dans un délai de 6 mois, XENASSUR ASSISTANCE organise dans la limite des disponibilités locales et des réglementations en vigueur le remorquage du véhicule.

Le coût de ce dépannage sur place ou de ce remorquage est pris en charge par XENASSUR ASSISTANCE à concurrence de 200 € TTC.

Cette prestation sera mise en œuvre à condition que le Véhicule se trouve sur une chaussée goudronnée, normalement accessible par des dépanneurs/remorqueurs.

3.2.2.2. Acheminement des Bénéficiaires

EN FRANCE

XENASSUR ASSISTANCE organise et prend en charge l'acheminement des Bénéficiaires, selon leur choix à leur domicile ou à leur lieu de destination en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco en leur fournissant soit des billets de train 1^{re} classe ou d'avion classe économique (si plus de 7 heures de train), soit une voiture de location de catégorie économique pendant 48 heures maximum.

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

XENASSUR ASSISTANCE prend en charge les frais d'assurances complémentaires liés à la location du véhicule, à l'exception de la franchise non rachetable qui reste à la charge des Bénéficiaires en cas d'Accident ou de Vol du véhicule de location. Les frais de carburant et de péage sont à la charge du Bénéficiaire.

À L'ÉTRANGER

XENASSUR ASSISTANCE organise et prend en charge le retour des Bénéficiaires à leur Domicile en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, par train 1^{re} classe ou avion classe économique (si plus de 7 heures de train).

3.2.2.3. Récupération du Véhicule

EN FRANCE

Si le Véhicule est retrouvé dans un délai de 6 mois suivant le Vol, XENASSUR ASSISTANCE prend en charge et fournit au Bénéficiaire ou à une personne de son choix un billet de train 1^{re} classe pour aller le récupérer.

À L'ÉTRANGER

Si le Véhicule volé est retrouvé en état de rouler, XENASSUR ASSISTANCE prend en charge et fournit au Bénéficiaire ou à une personne de son choix, un billet de train 1^{re} classe pour aller le récupérer.

Si le Véhicule volé est retrouvé hors d'état de marche, XENASSUR ASSISTANCE se charge de le transporter jusqu'au garage indiqué par le Bénéficiaire, proche de son Domicile, **dans les conditions décrites au paragraphe « Récupération du Véhicule » des présentes Dispositions Générales.**

Ces prestations seront mises en œuvre à condition que le Véhicule soit retrouvé dans les 6 mois suivant le Vol.

Dans tous les cas, le Bénéficiaire devra fournir à XENASSUR ASSISTANCE un récépissé du dépôt de plainte.

4 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

4.1 CE QUE NOUS EXCLUONS

4.1.1 Exclusions générales

Sont exclus :

- les conséquences des guerres civiles ou étrangères, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, d'une catastrophe naturelle,
- les conséquences de votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou de toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et de produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- les conséquences d'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,

- les conséquences des 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,
- 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 restaurant.

Exclusions relative à l'assistance aux Personnes (du paragraphe 3)
Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Outre les Exclusions Générales figurant au chapitre 4.1.1 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, et leurs conséquences et 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 ou à l'interruption volontaire de grossesse,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences,
- les incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant le départ et leurs conséquences (accouchement compris), et dans tous les cas, les incidents dus à un état de grossesse à partir de la 36^e semaine d'aménorrhée et leurs conséquences (accouchement compris),
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les cures thermales et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays de Domicile,
- les hospitalisations prévues, et 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 éventuelles conséquences,
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, 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,**
- **les frais de secours sur piste et hors piste de ski,**
- **les frais de restaurant,**
- **les frais de douane.**

4.1.2 Exclusions relative 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 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, restaurant, taxi, hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'immobilisation, coût des pièces détachées, etc.).

Outres les Exclusions Générales figurant au chapitre 4.1.1, 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,**
- **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 frais d'abandon en cas de mise à disposition d'un véhicule de location,**
- **les campagnes de rappel du constructeur,**
- **les Immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement de votre Véhicule,**
- **les opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure et les Immobilisations consécutives à des interventions prévues dans le programme de maintenance du Véhicule,**
- **les déclenchements intempestifs d'alarme,**
- **les chargements du Véhicule et des attelages.**

4.2 CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence. Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à 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, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quelle qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,

- de délais et/ou d'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, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- des 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 ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- de la non-disponibilité aérienne et des contraintes administratives inhérentes au pays de destination ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

4.3 SUBROGATION

XENASSUR 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.

4.4 PRESCRIPTION

Toute action dérivant de cette convention d'assistance est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

4.5 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.

4.6 AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'Autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel - A. C. P. - 61, rue Taitbout - 75436 Paris cedex 09.

4.7 LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE FRANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE, en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

EUROP ASSISTANCE FRANCE, se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

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

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à : EUROP ASSISTANCE FRANCE - Service Qualité, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

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

Par ailleurs, vous êtes informé que les conversations téléphoniques que vous échangerez avec EUROP ASSISTANCE FRANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement.



Europ Assistance

Société Anonyme au capital de 23 601 857 €
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



XENASSUR

S.A.S. de Courtage d'Assurance au capital de 500 000 €
SIRET 493 147 961 00012 - APE 672 Z - N° Identification TVA : FR89493147961
Siège social : 11, rue René Jacques - 92130 Issy-les-Moulineaux

* Vous vivez, nous veillons