



**GFA Caraïbes**

*Nous pouvons tous agir  
pour notre avenir !*



# Assistance Automobile

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

En partenariat avec : EUROP ASSISTANCE



\* Vous vivez, nous veillons



**GFA Caraïbes**



*Nous pouvons tous agir  
pour notre avenir !*

En partenariat avec :  
EUROP ASSISTANCE



\* Vous vivez, nous veillons

# Sommaire

<b>Préambule</b>	
<b>1. Généralités</b>	3
1.1. Objet	3
1.2. Définitions	3
1.2.1. GFA Caraïbes Assistance	3
1.2.2. Bénéficiaire	3
1.2.3. Véhicule	3
1.2.4. Domicile	4
1.2.5. France métropolitaine	4
1.2.6. Etranger	4
1.2.7. Franchise	4
1.2.8. Blessure	4
1.2.9. Maladie	4
1.2.10. Accident du Véhicule	4
1.2.11. Panne	4
1.2.12. Tentative de vol	4
1.2.13. Vol du Véhicule	4
<b>2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance</b>	4
2.1. Validité et durée du contrat	4
2.2. Conditions d'application	5
2.3. Titres de transport	5
2.4. Nature des déplacements couverts	5
2.5. Etendue territoriale	5
2.5.1. Assistance aux Véhicules Motorisés	5
2.5.2. Assistance aux Personnes	5
2.5.3. Exclusions	5
<b>3. Modalités d'intervention</b>	5
<b>4. Prestations d'assistance aux véhicules</b>	6
4.1. Dépannage / Remorquage	6
4.2. Poursuite de voyage ou retour au domicile	6
4.3. Récupération de Véhicule	6
4.4. Véhicule de remplacement	7
4.5. Transport liaison	7
<b>5. Prestations d'assistance aux personnes</b>	7
5.1. Quelques conseils pour votre déplacement	7
5.2. Transport / Rapatriement	8
5.3. Retour d'un/des accompagnant(s) Bénéficiaire(s)	9
5.4. Avance sur frais d'hospitalisation (Etranger)	9
5.5. Remboursement complémentaire des frais médicaux (Etranger)	9
5.6. Présence hospitalisation (France Métropolitaine et étranger)	10
5.7. Accompagnement des ascendants ou personnes dépendantes à charge	10
5.8. Transport du corps (France Métropolitaine et Etranger)	10
5.9. Retour anticipé d'un membre de votre famille (France Métropolitaine et Etranger)	11
5.10. Avance de caution pénale et d'honoraires d'avocat	11
<b>6. Dispositions générales</b>	11
6.1. Ce que nous excluons	11
6.1.1. Exclusions générales	12
6.1.2. Exclusions relative à l'assistance aux Personnes	12
6.1.3. Exclusions relative à l'assistance aux Véhicules	13
6.2. Circonstances exceptionnelles	14
6.3. Subrogation	14
6.4. Prescription	14
6.5. Réclamations – Litiges	14
6.6. Autorité de contrôle	14
6.7. Informatique et libertés	14



# Assistance Automobile

## Dispositions générales

### Préambule

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales du contrat d'assistance GFA Caraïbes Assistance Auto.

Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances aux Bénéficiaires du contrat GFA Caraïbes Assistance Auto souscrit auprès de GFA Caraïbes, entré en vigueur à compter du 01/01/2010.

### 1. Généralités

#### 1.1 Objet

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

#### 1.2 Définitions

##### 1.2.1. GFA Caraïbes Assistance

Par GFA Caraïbes Assistance, il faut entendre Europ Assistance Société Anonyme au capital de 23 601 857 €, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers.

Dans la présente convention d'assistance, GFA Caraïbes Assistance, est remplacé par le terme "nous".

##### 1.2.2. Bénéficiaire

Sont considérées comme Bénéficiaires, toutes les personnes visées au présent contrat, inscrites aux Dispositions Particulières, ainsi que les personnes suivantes :

- son conjoint, son pacsé ou concubin notoire, vivant sous le même toit,
- 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 viendrai(en)t à naître au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours.

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

##### 1.2.3. Véhicule

Par véhicule, il faut entendre tout véhicule à moteur de tourisme ou utilitaire, de moins de 3,5 tonnes, immatriculé en Guyane, Martinique ou Guadeloupe, et dont l'immatriculation a été mentionnée aux Dispositions Particulières du contrat GFA Caraïbes Auto.

Les remorques de moins de 750 kg tractées par le véhicule assuré sont également couvertes. Sont expressément exclus les fourgons funéraires ainsi que des véhicules de location, des voiturettes sans permis et des engins à usage agricole ou de jardinage à moteur.

#### **1.2.4. Domicile**

Par Domicile, il faut entendre le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en Guyane, Martinique ou Guadeloupe.

Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

#### **1.2.5. France métropolitaine**

Par France métropolitaine, il faut entendre la France métropolitaine, Andorre, Principauté de Monaco et territoires d'outre mer autres que les départements d'immatriculation du véhicule assuré.

#### **1.2.6. Etranger**

Par « Etranger », on entend les pays du monde entier, à l'exception des départements d'immatriculation du véhicule en Guyane, Martinique, Guadeloupe

#### **1.2.7. Franchise**

Par Franchise, on entend la partie du montant des frais restant à votre charge.

#### **1.2.8. Blessure**

Toute lésion corporelle médicalement constatée atteignant le Bénéficiaire, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

#### **1.2.9. Maladie**

Une altération de la santé dûment constatée par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

#### **1.2.10. Accident du véhicule**

Par accident du véhicule, il faut entendre toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, incendie ou explosion..., ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'Acci-

dent et nécessitant un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Les conséquences accidentelles de catastrophes naturelles ou de l'action des forces de la nature n'entrent pas dans la définition du mot "Accident" au sens où il est entendu dans la présente convention.

#### **1.2.11. Panne**

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

#### **1.2.12. Tentative de vol**

Par Tentative de vol, il faut entendre toute effraction ou acte de vandalisme ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

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

#### **1.2.13. Vol du Véhicule**

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

## **2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance**

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

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la



période de validité du contrat GFA Caraïbes Assistance Auto. Elles cessent de ce fait si le contrat est résilié.

### **2.2. Conditions d'application**

GFA Caraïbes Assistance intervient à la condition expresse que l'événement qui l'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.

### **2.3. Titres de transport**

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

### **2.4. Nature des déplacements couverts**

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

#### **Pour les assistances au véhicule :**

- dans le département d'immatriculation du véhicule assuré au cours de tout déplacement privé ou professionnel,

#### **Pour les assistances de personnes :**

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

### **2.5. Etendue territoriale**

#### **2.5.1. Assistance aux véhicules motorisés**

Les prestations d'assistance de la présente convention s'appliquent dans les départements de Martinique, Guyane, Guadeloupe.

#### **2.5.2. Assistance aux personnes**

Monde entier.

#### **2.5.3. Exclusions**

Sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, 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 GFA Caraïbes Assistance Auto.

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone
  - **Martinique : 05 96 48 40 00**  
+596 596 48 40 00 depuis l'étranger
  - **Guadeloupe : 05 90 971 971**  
+590 590 971 971 depuis l'étranger
  - **Guyane : 05 94 39 22 22**  
+594 594 39 22 22 depuis l'étranger

- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que notamment, certificat de décès, certificat de concubinage, avis d'imposition, certificat médical d'arrêt de travail, justificatif de solvabilité etc.).

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

**Fausses déclarations :**

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

Toute réticence ou déclaration intentionnelle fautive de votre part entraînent la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues. Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après notification qui vous sera adressée par lettre recommandée.

#### **4. Prestations d'assistance aux Véhicules**

##### **4.1. Dépannage / Remorquage**

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

- un accident,
- une panne,
- une tentative de vol,
- un vol de véhicule déclaré auprès des autorités concernées.

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

Le coût de ce dépannage sur place, ou de ce remorquage, est pris en charge à concurrence de 150 € TTC (à l'exclusion des coûts engagés pour la réparation du Véhicule (pièces de rechange et main d'œuvre).

En Guyane, ce plafond est porté à 260 € TTC.

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 (Loi n° 69-7 du 3 janvier 1969). Dans ce cas, Nous vous remboursons les frais de dépannage ou remorquage sur simple présentation de la facture originale à concurrence du montant indiqué ci-avant.

Toutefois, si les clés sont restées à l'intérieur du Véhicule et que celui-ci est fermé, Nous ne prenons en charge que le déplacement du dépanneur, les frais relatifs à la récupération des clés (serrures endommagées, vitres brisées) seront à votre charge.

Les véhicules non motorisés sont couverts pour cette prestation en cas :

- d'accident,
- de panne,
- de tentative de vol,
- de vol déclaré auprès des autorités concernées.

##### **4.2. Poursuite de voyage ou retour au domicile**

En cas :

- d'accident,
- d'erreur de carburant,
- d'incendie,
- de panne,
- de tentative de vol,
- de vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées,
- de perte ou de vol des clés du Véhicule,

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.

Nous prenons en charge votre transport soit par taxi à concurrence de 50 € TTC.

##### **4.3. Récupération de véhicule**

Au terme des réparations suite à :

- un accident,
- une panne,
- une tentative de vol,
- un vol de véhicule déclaré auprès des autorités concernées.



Nous mettons à votre disposition un taxi à concurrence de 50 km pour aller récupérer votre Véhicule réparé.

Les véhicules non motorisés sont couverts pour cette prestation en cas :

- d'accident,
- de panne,
- de tentative de vol,
- de vol de véhicule déclaré auprès des autorités concernées,

#### **4.4. Véhicule de remplacement**

En cas

- d'accident,
- de panne,
- de tentative de vol,
- de vol de véhicule déclaré auprès des autorités concernées.

Si votre véhicule, remorqué par nos soins, fait l'objet d'une Immobilisation de plus de 24 heures ou plus nécessitant 5 heures ou plus de main d'œuvre. Nous organisons la mise à votre disposition dans la limite des disponibilités locales d'un véhicule de remplacement de catégorie économique pendant 10 jours consécutifs au maximum.

Le véhicule de remplacement ne peut pas servir pour le transport de personnes à titre onéreux, ou pour des usages spéciaux (taxi, ambulance, auto-école).

La mise à disposition du véhicule de remplacement est liée à la durée d'Immobilisation de votre Véhicule déterminée par le réparateur. Elle s'achève à la fin des travaux et ne peut excéder en aucun cas 10 jours. Le véhicule de remplacement devra impérativement être restitué dans l'agence de départ. Nous ne prenons pas en charge les frais d'abandon. Le véhicule de remplacement fourni ne sera en aucun cas un véhicule aménagé (barre d'attelage, coffre de toit,...) ou tenant compte de caractères spécifiques (4x4, cabriolet...).

La mise à disposition du véhicule de remplacement se fait dans la limite des disponibilités locales, des dis-

positions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires liés à la location du véhicule, lorsqu'elles sont proposées par l'agence de location et que vous les avez souscrites, à savoir :

- le rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué (désigné sous le terme C.D.W),
- le 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.

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.

Les frais de carburant et de péage restent à votre charge, ainsi que la partie non rachetable des franchises.

#### **4.5. Transport liaison**

En cas :

- d'accident,
- de panne,
- de tentative de vol,
- de Vol de véhicule déclaré auprès des autorités concernées

Nous participons à concurrence de 60 Euros TTC maximum, aux frais de taxi engendrés par le transport des Bénéficiaires vers, l'hôtel ou l'agence où ils pourront prendre leur véhicule de location ou de remplacement.



## 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 (E.E.E.), vous devez vous renseigner, avant votre départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, vous devez consulter votre Caisse d'Assurance Maladie pour savoir si vous entrez dans le champ d'application de la dite convention et si vous avez des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire...)

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

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

#### Sur place :

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

- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.
- De même, en cas de perte ou de vols de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.
- A l'entrée dans certains pays, les caractéristiques du véhicule sont enregistrées sur votre passeport ou sur un document officiel ; si vous quittez le pays en laissant votre véhicule, il est nécessaire de remplir certaines formalités auprès des douanes (passeport à apurer, importation temporaire, etc.).
- Si vous êtes malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons nous substituer.
- En cas de panne ou d'accident sur autoroute ou voie rapide, utilisez la borne téléphonique la plus proche. Vous serez directement relié(e) avec un interlocuteur habilité à déclencher les premiers secours. Gardez vos factures de dépannage ou de remorquage ; nous vous les rembourserons dans ce cas.

#### Attention

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

### 5.2. Transport / Rapatriement

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

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



- soit votre retour à votre domicile,  
- soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre domicile,  
par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train en 1<sup>ère</sup> classe (couchette ou place assise), avion de ligne en 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, vous nous déchargez de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

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

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

Ce transport se fera :

- soit avec vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de cette (ces) personne(s) bénéficiaire(s), par train 1<sup>ère</sup> classe ou par avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du

lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation Présence hospitalisation.

#### **5.4. Avance sur frais d'hospitalisation (étranger)**

En cas de blessure, de 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 3 800 € TTC par Bénéficiaire et par événement. 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".

#### **5.5. Remboursement complémentaire des frais médicaux (Etranger)**

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 d'Accident, 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,
- urgence dentaire avec un plafond de 45 € TTC.

Montant et modalités de prise en charge :

Nous Vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'Etranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à hauteur de 3.800 € TTC maximum par personne 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.

#### **5.6 Présence hospitalisation (France Métropolitaine et étranger)**

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) sur le lieu de votre Maladie ou de votre Accident 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 et retour d'un membre de votre famille résidant en France métropolitaine ou dans le département d'immatriculation du véhicule assuré par train en 1ère classe ou par avion en classe économique d'une personne de votre choix afin qu'elle se rende à votre chevet.

Ses frais de séjour restent à sa charge

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation :

- Retour d'un/des accompagnant(s) bénéficiaire(s).

#### **5.7 Accompagnement des ascendants ou personnes dépendantes à charge**

En cas :

- de blessure,
- de maladie,

et lorsque Vous vous trouvez dans l'impossibilité de Vous occuper de vos enfants de moins de 15 ans en voyage avec vous, nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour en train 1ère classe ou avion classe économique, depuis son domicile en France métropolitaine ou dans le département d'immatriculation du véhicule, d'une personne désignée par vos soins, ou d'une de nos hôtesses, pour venir chercher, vos enfants lorsqu'ils sont à votre charge et les ramener à votre domicile dans le département d'immatriculation du véhicule.

Le coût de transport des enfants ainsi ramenés reste à votre charge..



### 5.8 Transport du corps (France métropolitaine et étranger)

En cas de décès, nous organisons et prenons en charge jusqu'au lieu d'inhumation dans le département d'immatriculation du véhicule :

- le transport de la dépouille mortelle, y compris les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport,
- le retour d'une des personnes bénéficiaires voyageant avec la personne décédée, par train 1<sup>ère</sup> classe et/ ou avion de ligne classe économique.

Les frais de cercueil sont pris en charge à concurrence de 460 € TTC maximum. Les autres frais, notamment les frais de cérémonie et d'inhumation restent à la charge de la famille.

### 5.9 Retour anticipé d'un membre de votre famille (France Métropolitaine et étranger)

Si vous devez interrompre votre voyage ou votre séjour suite au décès d'un membre de votre famille (conjoint ou concubin, père, mère, enfant, frère, sœur, grands-parents, petits-enfants) : nous organisons et prenons en charge, jusqu'à votre domicile ou jusqu'au lieu d'inhumation dans le Département d'immatriculation du Véhicule assuré, pour Vous permettre d'assister aux obsèques :

- /soit votre voyage (aller et retour) en chemin de fer 1<sup>ère</sup> classe et / ou en avion de ligne classe économique,
- soit votre retour simple et celui d'une personne de votre famille qui voyageait avec vous, bénéficiaire de la présente convention d'assistance, en chemin de fer 1<sup>ère</sup> classe et / ou en avion de ligne classe économique.

**Dans tous les cas nous vous demanderons de nous adresser un certificat de décès.**

Dans tous les cas prévus aux articles 5-2, 5.8-5.9, Nous nous réservons le droit d'utiliser ou de Vous demander le remboursement de vos titres de transport (billet d'avion, chemin de fer, etc.) lorsque Nous aurons assuré votre retour à nos frais.

### 5.10 Avance de caution pénale et d'honoraires d'avocat

En cas de poursuites judiciaires à l'étranger, si, à la suite d'un accident de la circulation survenu à l'étranger et à l'exclusion de toute autre cause, Vous êtes incarcéré dans ce même pays ou menacé de l'être et qu'une caution est exigée par les autorités, Nous Vous avançons :

- le montant de cette caution à concurrence de 6000 € TTC maximum par bénéficiaire,
- les honoraires d'un homme de loi à concurrence de 760 € TTC maximum par bénéficiaire.

Nous vous accordons pour le remboursement des sommes avancées un délai de trois mois à compter du jour de l'avance. Si la caution pénale vous est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle devra nous être aussitôt restituée.

En aucun cas, nous ne prenons en charge les suites judiciaires en France métropolitaine ou dans le département d'immatriculation du véhicule assuré consécutives à un accident ou à des poursuites survenues à l'étranger.

## 6. Dispositions générales

### 6.1 Ce que nous excluons

#### 6.1.1. Exclusions générales

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes sont consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle,
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- aux 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,

- aux sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au delà de la durée de déplacement prévu à l'étranger.

Sont également exclus :

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

#### **6.1.2. Exclusions relative à l'assistance aux personnes**

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

Outre les Exclusions Générales figurant au chapitre 5, 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,
- la participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- les conséquences de l'usage de médicaments,

drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement et de l'usage abusif d'alcool,

- les conséquences d'actes intentionnels de votre part ou les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,

- 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 frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes dispositions générales du contrat,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'étranger,
- 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 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 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 par-



- tir de la 36<sup>e</sup> 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, 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 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 restaurant,
- les frais de douane.

### **6.1.3. 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 a posteriori à un remboursement ou à une indemnité compensatoire, à l'exception des remorquages sur autoroutes ou voies assimilées. Dans tous les cas, vous devrez fournir, à titre de justificatif, les originaux des factures.

En aucun cas, les frais que vous auriez dû ou aviez prévu d'engager ne seront à notre charge (frais de carburant, péage, 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 6, 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 actes de vandalisme et leurs,
- 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 intempêtes d'alarme,
- les chargements du Véhicule et des attelages.

**Outre les exclusions générales et les exclusions relative à l'assistance aux véhicules figurant ci-dessus, sont exclus :**

- Toute demande découlant d'une faute inexcusable ou intentionnelle, d'un acte de conduite dangereuse, notamment conduite en état d'ivresse / sous stupéfiants, délit de très grande vitesse. Dans le cas où le caractère intentionnel serait établi qu'en cours ou après notre intervention, le remboursement des frais engagés pourrait vous être demandé.
- Toute demande découlant d'un refus de se soumettre aux vérifications destinées à dépister ou établir une preuve de cet état,
- Toute demande découlant d'un délit de fuite ou refus d'obtempérer.
- Toute demande découlant de la conduite sans titre ou de refus de restituer le permis suite à décision.
- Toutes demandes découlant d'une mise en fourrière liée à un autre motif que le mauvais stationnement.

De manière générale, sont exclus les cyclomoteurs non immatriculés, les 'pocket bike', les quads, les karts, les motocyclettes non immatriculées, les véhicules motorisés affectés au transport commercial de personnes, véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), véhicules de location, véhicules de courtoisie, véhicules-écoles.

### **6.2. 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 même 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 même 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 même 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 même causes.

### **6.3. Subrogation**

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

### **6.4. 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.

### **6.5. 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.

### **6.6. Autorité de contrôle**

L'autorité chargée du contrôle est l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) 61 rue Taitbout, 75009 Paris.

### **6.7. Informatique et libertés**

Toutes les informations recueillies par Europ Assistance, 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 sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.

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

Europ Assistance se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

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

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous

concernant en écrivant à : Europ Assistance - 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 prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, les Bénéficiaires sont informés que les Europ Assistance pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement.