



# En partenariat avec



## CONTRAT GROUPE N° 17010263

### PREAMBULE

La présente convention d'Assistance constitue les Conditions Générales des garanties AUTO ASSISTANCE (Contrat EUROP ASSISTANCE N° E01). Elle détermine les prestations qui sont garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE FRANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, aux clients du courtier (personnes physiques ou morales) ayant souscrits le contrat d'assistance AUTO ASSISTANCE et ce, conformément au protocole d'accord.

### 1. Définitions et domaine d'application de la garantie

#### 1.1 Nous

Les prestations d'assistance décrites dans la présente Convention sont garanties et mises en œuvre par EUROP ASSISTANCE France, désignée par le terme « nous » dans le texte ci-après.

#### 1.2 Bénéficiaire

- La personne physique mentionnée par le courtier souscripteur aux Conditions Particulières du contrat d'assistance,
- Son conjoint ou concubin,
- Leurs enfants fiscalement à charge.

Les bénéficiaires, désignés par le terme « vous » dans le texte ci-après, doivent obligatoirement avoir leur domicile fiscal situé en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco et voyager à bord du véhicule garanti.

#### 1.3 Véhicule garanti

Dans la présente convention, on entend par « véhicule garanti » un véhicule terrestre à moteur à 4 roues de moins de 3,5 tonnes immatriculé en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco dont le N° d'immatriculation est mentionné aux Conditions Particulières du contrat d'assistance.

Les remorques de moins de 350 kg ou caravanes tractées par le véhicule sont considérées comme véhicule garanti pour les prestations « Dépannage / remorquage » (§ 2.1) et « Transport du véhicule » (§ 2.5)

Les voitures immatriculées conduites sans permis, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, taxis, ambulances, auto-écoles ou corbillards sont exclus.

#### 1.4 Panne

Par panne, il faut entendre toute défaillance mécanique ou hydraulique ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de la panne et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Sont exclus les opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de campagne de rappel de produit, les travaux de peinture, l'utilisation de carburant non conforme, les déclenchements intempestifs d'alarmes.

#### 1.5 Accident

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

Les conséquences accidentelles des 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.

#### 1.6 Accident corporel de la circulation

Toute lésion corporelle provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure survenant au bénéficiaire à la suite d'un accident de la circulation.

#### 1.7 Vol

Toute soustraction frauduleuse du véhicule.

Le véhicule garanti sera considéré comme volé à compter du moment où le bénéficiaire aura fait sa déclaration de vol auprès des autorités locales compétentes. Une photocopie devra nous être adressée.

#### 1.8 Tentative de vol

Toute tentative de soustraction frauduleuse, toute effraction ou acte de vandalisme du véhicule garanti provoquant l'immobilisation du véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Une déclaration de tentative de vol doit être faite par le bénéficiaire auprès des autorités locales compétentes. Une photocopie devra nous être adressée.

### 1.9 Immobilisation du véhicule

L'immobilisation commence à partir du moment où le véhicule est déposé dans le garage le plus proche du lieu de la panne ou de l'accident. La durée de l'immobilisation sera indiquée par le réparateur dès la prise en charge du véhicule.

Elle s'achève à la fin des travaux.

#### 1.10 Crevaison

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

#### 1.11 France

France métropolitaine et Principauté de Monaco.

#### 1.12 Etranger

Les pays désignés au 1.13 « Couverture géographique » hors France.

#### 1.13 Couverture géographique et conditions d'intervention

Les prestations d'assistance s'appliquent sans franchise kilométrique lors de déplacements privés ou professionnels inférieurs à 90 jours consécutifs maximum, en France et dans les pays suivants :

- |                             |                 |  |
|-----------------------------|-----------------|--|
| • Albanie                   | • Moldavie      | • République Tchèque   |
| • Allemagne                 | • Norvège       | • Roumanie   |
| • Andorre                   | • Pays Bas      | • Royaume-Uni  |
| • Autriche                  | • Gibraltar     | • Slovaquie  |
| • Baléares                  | • Grèce et Iles | • Slovénie   |
| • Belgique                  | • Hongrie       | • Suède  |
| • Biélorussie               | • Irlande       | • Suisse   |
| • Bosnie                    | • Islande       | • Tunisie  |
| • Herzégovine               | • Israël        | • Ukraine  |
| • Bulgarie                  | • Italie        | • Partie Européenne de la Russie (jusqu'au Mont Oural compris) |
| • Canaries                  | • Lettonie      | • Ex-Yougoslavie (Monténégro et Serbie)                        |
| • Chypre                    | • Liechtenstein |  |
| • Croatie                   | • Lituanie      |  |
| • Danemark (sauf Groënland) | • Luxembourg    |  |
| • Espagne                   | • Macédoine     |  |
| • Estonie                   | • Madère        |  |
| • Finlande                  | • Malte         |  |
| • Maroc                     | • Pologne       |  |
|                             | • Portugal      |  |

#### 1.14 Montants de prise en charge

Tous les montants indiqués s'entendent en euro TTC (toutes taxes comprises).

### 2. Assistance aux passagers bénéficiaires et au véhicule garanti en cas de panne, accident, vol ou tentative de vol Assistance aux passagers

#### 2.1 Dépannage / Remorquage (France / Etranger)

Le véhicule garanti est en panne, accidenté, retrouvé hors d'état de rouler après un vol ou a subi une tentative de vol : nous organisons et prenons en charge, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage vers un garage proche du lieu de l'immobilisation.

#### 2.2 Attente réparations, Poursuite de voyage ou retour au domicile (France / Etranger)

Si, en cours de trajet, le véhicule garanti est immobilisé et non réparable dans la journée, à la suite d'une panne, d'un accident ou d'une tentative de vol. Nous participons :

- Soit aux frais d'hôtel imprévus (chambre et petit-déjeuner) si les bénéficiaires décident d'attendre la (les) réparation(s) sur place à concurrence d'un forfait de 70 €,

- Soit aux frais de taxi entraînés par leur transport vers une destination de leur choix à concurrence de 70 €,
- Soit au transport des passagers bénéficiaires jusqu'à leur domicile ou jusqu'à leur lieu de destination situé en France, par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique,
- Soit aux frais de mise à disposition d'un véhicule de location de catégorie au mieux équivalente pour une durée de 24 heures (en France uniquement). La mise à disposition d'un véhicule de location est soumise aux disponibilités locales et aux conditions imposées par les sociétés de location, notamment, quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.

La location du véhicule comprend la prise en charge d'assurances complémentaires liées à la location du véhicule :

« Assurances conducteur et personnes transportées » (désignées sous le terme P.A.I.), « Rachat partiel de franchise 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 la charge du bénéficiaire tout comme les frais de carburant et de péage.

### 2.3 Récupération du véhicule réparé ou retrouvé (France / Etranger)

Si le véhicule garanti a été réparé sur place après avoir été immobilisé plus de 24 heures, à la suite d'une panne, d'un accident, d'une tentative de vol ou s'il a été retrouvé après un vol, en état de rouler : nous fournissons et prenons en charge un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou un billet d'avion classe économique pour aller le rechercher.

### 2.4 Frais de liaison (France / Etranger)

Nous participons jusqu'à concurrence de 50 € par transport, aux frais de liaison (frais de taxi) depuis le lieu de l'immobilisation du véhicule garanti vers la gare, l'aéroport ou le lieu où vous devez vous rendre afin de vous permettre d'accéder aux prestations d'assistance décrites ci-dessus.

Nous prenons en charge cette participation à la seule condition que la prestation proposée dans la garantie d'assistance, soit organisée par nos soins.

Les frais de taxi sont limités aux prestations « Poursuite du voyage ou retour au domicile » et « Récupération du véhicule réparé ou retrouvé ».

### 2.5 Transport du véhicule (Etranger)

À l'étranger, le véhicule garanti n'est pas en état de rouler, à la suite d'une panne, d'un accident, d'une tentative de vol ou il a été retrouvé après un vol et la durée des réparations prévue par le garagiste excède 5 jours : nous organisons et prenons en charge le transport du véhicule depuis le garage où il est immobilisé jusqu'à un garage désigné par le bénéficiaire, proche de son domicile en France. Lorsque le dépôt du véhicule garanti dans le garage désigné s'avère impossible, nous choisissons un garage parmi les plus proches du domicile du bénéficiaire. Les frais de transport à notre charge sont limités à la valeur vénale du véhicule avant la panne, l'accident, la tentative de vol ou le vol.

Nous organisons le transport du véhicule garanti dans les meilleurs délais. Toutefois, nous ne pouvons être tenus pour responsables des retards qui ne nous seraient pas imputables.

Dans les 24 heures suivant la demande de transport, le bénéficiaire doit nous adresser une lettre recommandée indiquant l'état descriptif du véhicule garanti, avec mention des dégâts et avaries, 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 accessoires (auto-radio, etc) des bagages, matériels et objets personnels qui auraient été laissés dans le véhicule garanti lors du transport et qui doivent être listés. 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.

### 2.6 Abandon du véhicule garanti (Etranger)

Si la valeur vénale avant la panne, l'accident, la tentative de vol ou le vol (véhicule retrouvé endommagé à la suite d'un vol) est inférieure au montant des réparations ou au coût du transport, nous pouvons organiser l'abandon du véhicule garanti sur place. Dans ce cas, les frais d'abandon sont à la charge du bénéficiaire.

Cette prestation est fournie à la demande exclusive du bénéficiaire et sous réserve qu'il nous remette, sous 1 mois à compter de la date de son retour en France, les documents indispensables à l'abandon.

### 2.7 Frais de gardiennage en cas de transport (Etranger)

Lorsque nous organisons le transport du véhicule garanti, nous pouvons prendre en charge à concurrence de 100 €, les frais de gardiennage à partir du jour où nous recevons l'intégralité des éléments nécessaires à l'organisation du rapatriement de votre véhicule par notre transporteur.

**Les prestations « Récupération du véhicule réparé ou retrouvé » et « transport du véhicule » ne s'appliquent que si le véhicule est retrouvé dans un délai d'un mois suivant la date de déclaration du vol.**

## 3. Assistance en cas de crevaison, panne de carburant ou perte de clés

### 3.1 Dépannage / Remorquage (France / Etranger)

En cas de crevaison, de panne de carburant ou de perte de clés du véhicule garanti, nous organisons et prenons en charge le dépannage sur place ou le remorquage vers un garage proche du lieu de l'immobilisation.

## 4. Assistance en cas de poursuites judiciaires à la suite d'un accident de la route survenu à l'étranger

### 4.1 Avance de la caution pénale (Etranger)

Vous êtes en déplacement à l'étranger, et faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation, à l'exclusion de toute autre cause : nous faisons l'avance de la caution pénale jusqu'à concurrence de 10000 € par bénéficiaire.

Vous devez nous rembourser cette avance dans un délai de 3 mois à compter de la date du versement, ou aussitôt que cette caution vous aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

### 4.2 Avance des honoraires d'avocat (Etranger)

À votre demande ou à celle d'un de vos proches, un avocat est mis à votre disposition pour éviter votre incarcération ou permettre votre libération si vous êtes déjà incarcéré à la suite d'un accident de la circulation et à l'exclusion de toute autre cause. Nous faisons l'avance de ses honoraires à concurrence de 1000 €.

## 5. Assistance psychologique suite à un accident ou à un décès consécutif à un accident de la route

Notre service Ecoute et Accueil Psychologique permet au bénéficiaire d'appeler, 24 h sur 24 et 365 jours par an, des psychologues cliniciens.

Sans être une psychothérapie, l'entretien mené par des professionnels, qui garderont une écoute neutre et attentive, permettra au bénéficiaire de se confier et de clarifier la situation à laquelle il est confronté.

Les psychologues cliniciens interviennent dans le strict respect du Code de Déontologie applicable à la profession de psychologue, et ne s'autorisent en aucun cas à débiter une psychothérapie par téléphone.

En fonction de la situation et de l'attente du bénéficiaire, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer, près de chez lui, un psychologue diplômé d'état.

Nous assurerons l'organisation et la prise en charge des premiers entretiens téléphoniques.

## 6. Service Informations

Notre service Informations est accessible sur simple appel téléphonique de 8h30 à 19h30 sauf les dimanches et jours fériés. Les informations que nous recherchons et communiquons aux bénéficiaires constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'Article 66-1 de la Loi modifiée du 31 décembre 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Dans le cas où des recherches approfondies sont nécessaires et si nous ne pouvons donner immédiatement la réponse, nous rappelons le bénéficiaire dans les meilleurs délais. Dans tous les cas, les informations sont communiquées par téléphone exclusivement.

### 6.1 Informations juridiques et pratiques automobilistes (France / Etranger)

Nous pourrions répondre notamment à toute question concernant les domaines suivants :

- Législation routière (contraventions, procès-verbaux), Permis à points (points, stages, sanctions)
- Modalités juridiques d'achat et de vente en Europe, fiscalité, passage aux mines,
- Relations avec les constructeurs (validité du bon de commande, garanties légales des vices cachés, délais de livraison, garanties constructeur, responsabilités constructeur),
- Différents modes de financement,
- Relations avec l'assurance (obligations réciproques, résiliations).

### 6.2 Aide à la rédaction du constat amiable (France)

En cas d'accident de la route en France, nous pourrions vous venir en aide en vous transmettant toutes les premières informations nécessaires pour établir votre constat d'assurance. Nous vous communiquons les éléments indispensables afin que vous soyez informé de toutes les conséquences des choix et des descriptions que vous ferez dans votre constat.

Nous ne pourrions être tenus pour responsables de l'interprétation ni de l'utilisation des informations communiquées car il s'agit d'une assistance téléphonique ne nous permettant pas d'évaluer réellement la nature de la situation.

### 6.3 Conseil Voyages (France / Etranger)

Nous pourrions répondre à vos différentes interrogations concernant vos voyages et/ou vos loisirs :

- les coordonnées d'ambassades, de consulats, les jours fériés à l'étranger, les cours indicatifs des monnaies,
- les coordonnées et horaires des compagnies aériennes, des aéroports,
- des renseignements touristiques (climat, période conseillée...), les vaccinations obligatoires, le décalage horaire,
- les formalités (passeport, carte d'identité...),
- les voyages organisés, le camping et le caravanning, les loisirs du 3<sup>ème</sup> âge, l'argent en vacances...
- les centres et mouvements de jeunes, les activités de plein air, activités culturelles,

## 7. Exclusions

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

- Les blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation (hospitalisation de jour comprise) dans les 6 mois précédant la demande d'assistance,
- Les frais engagés sans notre accord ou non expressément prévus par la Convention,
- 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,
- Les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions motorisées (ou leurs essais), lorsque le bénéficiaire y participe en tant que concurrent,
- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- L'organisation et la prise en charge du transport visé au paragraphe « Transport » pour des affectations bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le bénéficiaire de poursuivre son déplacement ou son séjour,

- Les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, de l'usage abusif d'alcool,
- Les conséquences d'actes intentionnels de la part du bénéficiaire ou les conséquences d'actes dolosifs ou de tentative de suicide,
- Les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse,
- Les incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant le départ, et dans tous les cas, les incidents dus à un état de grossesse à partir de la 36<sup>ème</sup> semaine,
- Les frais médicaux engagés en France,
- Les frais d'optique (lunettes ou verres de contact par exemple),
- Les appareillages médicaux et prothèses (prothèses dentaire notamment),
- Les frais de cure thermale, Les interventions à caractère esthétique,
- Les frais de séjours dans une maison de repos,
- Les frais de rééducation, kinésithérapie, chiropraxie,
- Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant, Les vaccins et frais de vaccination,
- Les frais de services médicaux ou paramédicaux et d'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française,
- Les frais de recherche de personne en montagne, en mer ou dans le désert,
- Les dommages survenus au bénéficiaire se trouvant sous la responsabilité de l'autorité militaire,
- Les conséquences de l'immobilisation du véhicule garanti pour effectuer des opérations d'entretien,
- Les pannes répétitives causées par l'absence de réparation du véhicule garanti (exemple : batterie défectueuse) après notre première intervention,
- Les frais de réparation(s) du véhicule garanti,
- Les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le véhicule garanti, ainsi que les accessoires de ce dernier (auto-radio notamment),
- Les frais de carburant et de péage,
- Les frais de franchise, non rachetable en cas de location de véhicule,
- 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 le bénéficiaire,
- Les frais de douane,
- Les frais d'annulation de séjour, Les frais de restaurant,
- Les chargements de véhicule garanti et des attelages.

## 8. Cas d'exonération de responsabilité et cas de force majeure

Le fait de grève ne constitue pas une raison de déclenchement de nos services et ne peut donner lieu à aucun remboursement.

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, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations en cas de délais et/ou d'impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires au transport du bénéficiaire à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve ou à son entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé, ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes.

## 9. Subrogation

Conformément à l'article L121-12 du Code des Assurances, EUROP ASSISTANCE est subrogé à concurrence des indemnités payées et des services fournis dans vos droits et actions ou ceux de votre représentant contre toute personne responsable des faits ayant son intervention.

Dans le cas où il s'avérerait a posteriori que nous aurions été amenés à déclencher une intervention alors que vous n'étiez plus ou pas bénéficiaire, les frais engagés vous seraient refacturés, de même si vous aviez volontairement fourni de fausses informations sur les causes vous amenant à demander notre intervention, alors que les faits réels n'auraient pas dû donner droit à notre intervention.

### CARMINE

Europarc de Pichaury Bat C9  
1330 rue G. de la Lauzière  
13855 Aix en Provence  
Tel : 0442387074 / Fax : 0442241731  
[contact@carmine-assurance.fr](mailto:contact@carmine-assurance.fr)

Carmin est une société de courtage en assurances  
RCS AIX 495 071 946 --- APE 6622Z  
N° ORIAS : 08 039 130 sur [www.orias.fr](http://www.orias.fr)  
Garanties financières et assurances de responsabilité civile conformes à la législation.  
Site : [www.carmin-assurance.fr](http://www.carmin-assurance.fr)

## 10. Prescription

Conformément à l'article L114-1 du Code des Assurances, toute action dérivant de la présente convention est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

## 11. Autorité de Contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudential- ACP- 61, rue de Taitbout – 75009 PARIS.

## 12. 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 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 des présentes garanties d'assurance.

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, les Assurés sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec EUROP ASSISTANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels.

Ces enregistrements seront conservés pendant une durée de 2 mois.

Les Assurés pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.

### EUROP ASSISTANCE

1, promenade de la Bonette  
92230 Gennevilliers  
Depuis la France : 01 41 85 90 08  
Depuis l'étranger: 33 1 41 85 90 08

Europ assistance France  
Société anonyme au capital de 14 760 000 €  
Entreprise régie par le Code des Assurances  
403 147 903 RCS Nanterre  
Site : [www.europ-assistance.fr](http://www.europ-assistance.fr)