

CONVENTION D'ASSISTANCE

ACMF ASSISTANCE

J78

Sommaire

| | |
|---|---|
| Préambule | 4 |
| 1. Généralités..... | 4 |
| 1.1. Objet..... | 4 |
| 1.2. Définitions..... | 4 |
| 1.2.1. ACMF Assistance..... | 4 |
| 1.2.2. Bénéficiaire..... | 4 |
| 1.2.3. Membre de la famille..... | 4 |
| 1.2.4. Véhicule..... | 4 |
| 1.2.5. Domicile..... | 4 |
| 1.2.6. France | 4 |
| 1.2.7. Etranger..... | 4 |
| 1.2.8. Franchise..... | 4 |
| 1.2.9. Evènement..... | 4 |
| 1.2.10. Blessure | 4 |
| 1.2.11. Hospitalisation..... | 4 |
| 1.2.12. Maladie..... | 4 |
| 1.2.13. Accident du Véhicule..... | 4 |
| 1.2.14. Crevaison | 4 |
| 1.2.15. Panne de carburant..... | 4 |
| 1.2.16. Erreur de carburant..... | 4 |
| 1.2.17. Perte / Vol, casse des des clés du Véhicule | 4 |
| 1.2.18. Vol des pneumatiques..... | 4 |
| 1.2.19. Défaillance de l'alarme..... | 4 |
| 1.2.20. Panne | 4 |
| 1.2.21. Incendie du Véhicule..... | 4 |
| 1.2.22. Tentative de vol du Véhicule | 4 |
| 1.2.23. Vol du Véhicule | 4 |
| 2. Conditions et modalités d'application des prestations d'assistance..... | 4 |
| 2.1. Prise d'effet et durée des prestations d'assistance | 4 |
| 2.2. Conditions d'application des prestations d'assistance..... | 4 |
| 2.3. Titres de transport | 4 |
| 2.4. Nature des déplacements couverts | 4 |
| 2.5. Etendue territoriale | 4 |
| 2.5.1. Assistance aux Véhicules | 4 |
| 2.5.2. Assistance aux personnes | 4 |
| 2.5.3. Exclusions | 4 |
| 3. REGLES A OBSERVER : MODALITES DE DEMANDE D'INTERVENTION | 4 |
| 3.1. Fausses déclarations | 4 |
| 4. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX VEHICULES | 4 |
| 4.1. Dépannage / Remorquage..... | 4 |
| 4.2. Transport liaison/Mobilité | 4 |
| 4.3. Attente réparation..... | 4 |
| 4.4. Poursuite de voyage ou retour au domicile..... | 4 |
| 4.5. Véhicule de remplacement (France uniquement)..... | 4 |
| 4.6. Récupération de véhicule..... | 4 |
| 4.7. Rapatriement du véhicule depuis la France et l'étranger | 4 |
| 4.8. Frais d'abandon du véhicule (à l'étranger uniquement)..... | 4 |
| 4.9. Frais de gardiennage à l'Etranger..... | 4 |
| 4.10. Achat et envoi de pièces détachées | 4 |
| 4.11. Rapatriement des animaux domestiques voyageant avec le Bénéficiaire | 4 |

| | | |
|----------|--|---|
| 5. | PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX PERSONNES | 4 |
| 5.1. | Assistance en cas de Maladie ou Blessure lors d'un déplacement..... | 4 |
| 5.1.1. | Transport / Rapatriement | 4 |
| 5.1.2. | Retour d'un/des accompagnant(s) bénéficiaire(s) | 4 |
| 5.1.3. | Accompagnement des enfants du Bénéficiaire | 4 |
| 5.1.4. | Présence Hospitalisation..... | 4 |
| 5.1.5. | Prolongation de séjour à l'étranger | 4 |
| 5.1.6. | Chauffeur de remplacement..... | 4 |
| 5.1.7. | Frais de secours sur piste | 4 |
| 5.1.8. | Remboursement complémentaire des frais médicaux (Etranger) | 4 |
| 5.1.8.1. | Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire | 4 |
| 5.1.8.2. | Montant et modalités de prise en charge | 4 |
| 5.1.9. | Avance sur frais d'hospitalisation (Etranger) | 4 |
| 5.1.10. | Acheminement de médicaments à l'étranger uniquement..... | 4 |
| 5.2. | Assistance en cas de décès d'un Bénéficiaire ou d'un Membre de sa famille | 4 |
| 5.2.1. | Transport de corps en cas de décès d'un Bénéficiaire | 4 |
| 5.2.2. | Accompagnement du défunt | 4 |
| 5.2.3. | Retour anticipé de l'Etranger en cas de décès d'un Membre de la famille..... | 4 |
| 5.3. | Assistance en cas d'Accident de la circulation | 4 |
| 5.3.1. | Avance de caution pénale et frais d'avocat à l'étranger | 4 |
| 5.4. | Assistance en cas de vol, perte ou destruction de vos documents d'identité, de vos moyens de paiement..... | 4 |
| 5.4.1. | Avance de fonds | 4 |
| 5.5. | Envoi d'objets oubliés au Domicile | 4 |
| 5.6. | Transmission de messages urgents | 4 |
| 6. | ASSISTANCE EN CAS DE CAMBRIOLAGE, D'INCENDIE OU DE DEGÂTS DES EAUX SURVENUS AU DOMICILE | 4 |
| 7. | ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE | 4 |
| 8. | L'ASSISTANCE « INFORMATIONS »..... | 4 |
| 8.1. | Informations santé..... | 4 |
| 8.2. | Informations Parents | 4 |
| 8.3. | Informations Vie Pratique..... | 4 |
| 8.4. | Informations Sécurité, législation routière..... | 4 |
| 8.5. | Informations professionnelles | 4 |
| 9. | ACCES A DES SERVICES | 4 |
| 9.1. | Accès à « 123classez » abonnement CLASSIC (Service de coffre-fort électronique)..... | 4 |
| 9.2. | Mise en relation avec du personnel spécialisé | 4 |
| 10. | DISPOSITIONS GENERALES | 4 |
| 10.1. | Ce que nous excluons..... | 4 |
| 10.1.1. | Exclusions générales | 4 |
| 10.1.2. | Exclusions relatives à l'assistance aux Personnes..... | 4 |
| 10.1.3. | Exclusions relatives à l'assistance aux Véhicules | 4 |
| 10.2. | Circonstances exceptionnelles | 4 |
| 10.3. | Subrogation | 4 |
| 10.4. | Prescription | 4 |
| 10.5. | Réclamations – Litiges | 4 |
| 10.6. | Autorité de contrôle | 4 |
| 10.7. | Loi informatique et libertés | 4 |

QUELQUES CONSEILS ET RECOMMANDATIONS

AVANT DE PARTIR

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

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

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

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

SUR PLACE

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

ATTENTION

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

Préambule

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales du contrat collectif d'assistance ACMF Assistance souscrit par l'Automobile Club Médical de France auprès d'EUROP ASSISTANCE au bénéfice de ses sociétaires. Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances aux sociétaires possesseurs d'un véhicule neuf et d'occasion (Auto ,Moto) tel que défini ci-après.

1. Généralités

1.1. Objet

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

1.2. Définitions

Au sein de la présente convention on entend par :

1.2.1. ACMF Assistance

Par ACMF Assistance, il faut entendre au sein de la présente convention, EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 23 601 857 euros, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

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

1.2.2. Bénéficiaire

Toute personne physique, résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, sociétaire de l'Automobile Club Médical de France.

et

- Son conjoint, pacsé ou concubin vivant sous le même toit
- Leur(s) enfant(s) célibataire(s) de moins de 25 ans et, le cas échéant, leur(s) enfant(s) qui viendrait(ent) à naître au cours de la validité du contrat, leur(s) enfant(s) majeur(s) handicapé(s)
- Leur(s) enfant(s) adopté(s), répondant aux conditions susvisées, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'Etat Civil Français.

Les personnes non bénéficiaires ayant leur domicile légal en France, et transportées à titre gratuit dans le Véhicule garanti, bénéficient, dans la limite du nombre de places figurant sur la carte grise, des prestations d'assistance aux personnes décrites ci-après au paragraphe 5 en cas de décès, blessure suite à un accident de la route survenu à bord de ce véhicule. Les auto-stoppeurs ne bénéficient pas des prestations d'assistance.

1.2.3. Membre de la famille

Par Membre de la Famille, on entend : le conjoint, le concubin, le(s) enfant(s) d'un Bénéficiaire,, ses ascendants et descendants au premier degré, ses frères, sœurs, beaux-parents, beaux-frères, belles-sœurs du Bénéficiaire domiciliés en France.

1.2.4. Véhicule

Les véhicules immatriculés au nom du sociétaire de l'ACMF ou de son conjoint ou concubin ou immatriculés en Leasing ou au travers d'une personne morale, qu'il s'agisse :

- D'un véhicule terrestre à moteur à 4 roues, destiné au transport privé de personnes, d'un poids total autorisé en charge inférieur ou égal à 3,5T, soumis à l'obligation d'assurance
- De la caravane tractée par ce véhicule n'excédant pas 1 250 kg
- De la remorque à bagages tractée par ce véhicule n'excédant pas 750 kg
- D'un véhicule terrestre à moteur à deux roues ou du side-car dont la cylindrée est supérieure ou égale à 125 cm³, soumis à l'obligation d'assurance.

Sont exclus :

- **les voitures immatriculées conduites sans permis,**
- **les véhicules affectés au transport commercial de personnes, au transport de marchandises ou animaux,**
- **les taxis, ambulances, véhicules de location, auto-écoles, scooters, quads ou corbillards.**

1.2.5. Domicile

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

1.2.6. France

La France métropolitaine et Principauté de Monaco.

1.2.7. Etranger

Pour les prestations « d'assistance aux véhicules » décrites au paragraphe 4 de la présente convention: on entend par Etranger les pays listés au paragraphe 2.5. « Etendue Territoriale » ci-après, à l'exception de la France.

Pour les prestations « d'assistance aux personnes » décrites au paragraphe 5 de la présente convention : on entend par Etranger le monde entier à l'exception de la France

1.2.8. Franchise

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

1.2.9. Evènement

Toute Maladie ou Blessure à l'origine d'une demande d'intervention auprès d'ACMF Assistance.

1.2.10. Blessure

Toute lésion corporelle médicalement constatée atteignant le Bénéficiaire, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure et empêchant le Bénéficiaire de se déplacer par ses propres moyens.

1.2.11. Hospitalisation

Toute hospitalisation en hôpital ou en clinique prescrite par un médecin, consécutive à une Maladie ou à un Accident, et comportant au moins une nuit sur place. Nous nous réservons le droit de demander au Bénéficiaire un justificatif, tel qu'un bulletin d'hospitalisation.

1.2.12. Maladie

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

1.2.13. Accident du Véhicule

Par Accident, il faut entendre toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, 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 de catastrophes naturelles reconnues comme telles par les pouvoirs publics 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.

L'évènement Accident est exclu des présentes Conditions Générales.

1.2.14. Crevaison

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

Afin de bénéficier de cette prestation, le Véhicule garanti doit être équipé d'une roue de secours et d'un cric, et le cas échéant contenir une clef antivol lorsque les roues sont équipées d'écrous antivol, ou de tout autre dispositif de substitution prévu par le constructeur et conforme à la réglementation en vigueur.

1.2.15. Panne de carburant

Par Panne de carburant, il faut entendre l'absence de carburant (y compris le gel du gazole) 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.

1.2.16. Erreur de carburant

Sont garanties les Erreurs de carburant 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.

1.2.17. Perte / Vol, casse des clés du Véhicule

Par Perte ou vol ou casse des clés, il faut entendre toute clé perdue, volée ou cassée dans la serrure du Véhicule. 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, etc...) seront à la charge du Bénéficiaire.

1.2.18. Vol des pneumatiques

Les pneumatiques seront considérés comme volés à compter du moment où le Bénéficiaire aura fait sa déclaration auprès des autorités locales compétentes. Une photocopie de cette déclaration devra nous être adressée préalablement à toute demande d'assistance.

1.2.19. Défaillance de l'alarme

Dysfonctionnement technique ou électrique entraînant l'immobilisation du Véhicule.

1.2.20. 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 notoirement aggraver le motif de panne (exemple : témoin d'huile allumé).

La panne survenant sur les véhicules sous garantie constructeur est exclue des présentes Conditions Générales.

1.2.21. Incendie du Véhicule

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

Dans le cas de l'incendie volontaire, le Bénéficiaire nous remettra une copie du récépissé du dépôt de plainte.

L'évènement Incendie est exclu des présentes Conditions Générales.

1.2.22. Tentative de vol du Véhicule

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.

L'évènement Tentative de Vol est exclu des présentes Conditions Générales.

1.2.23. Vol du Véhicule

Le véhicule est considéré comme volé à compter du moment où le bénéficiaire a fait sa déclaration aux autorités compétentes dans les 48h à compter du jour de la constatation du vol et nous a adressé une photocopie de sa déclaration.

L'évènement Vol est exclu des présentes Conditions Générales.

2. Conditions et modalités d'application des prestations d'assistance

2.1. Prise d'effet et durée des prestations d'assistance

Les prestations d'assistance « ACMF Assistance » décrites dans la présente Convention d'assistance :

- S'appliquent pendant la période de validité de l'adhésion du sociétaire à l'ACMF.
- Prennent effet :
 - Le 1er janvier 2010 pour les sociétaires ayant adhéré à l'ACMF avant le 1er janvier 2010.
 - A la date d'adhésion à l'ACMF, pour les sociétaires ayant adhéré à l'ACMF à compter du 1er janvier 2010.

Dans tous les cas les garanties ne peuvent pas s'appliquer antérieurement au 1er janvier 2010.

- Cessent de s'appliquer :
 - Si l'adhésion du sociétaire à l'ACMF est résilié,
 - A compter de la date de cessation du Contrat collectif ACMF Assistance souscrit par l'ACMF auprès d'EUROP ASSISTANCE.

2.2. Conditions d'application des prestations d'assistance

Outre les Conditions d'application décrites à l'article 3 (Règles à observer) de la présente Convention, ACMF Assistance intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment du départ.

Ne peut être ainsi couvert un évènement trouvant son origine dans une Maladie et/ou Blessure 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 six (6) mois précédant la demande d'assistance, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence A l'exception des frais de secours sur piste de ski qui sont pris en charge tels que prévu au sein du paragraphe « frais de secours sur piste de ski », nous ne prenons pas en charge les frais liés à l'intervention des secours d'urgence et ce quelque soit le lieu de cette intervention (mer, désert Montagne...).

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

2.3. Titres de transport

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

2.4. Nature des déplacements couverts

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

- En France, au cours de tout déplacement privé ou professionnel,
- A l'Etranger, au cours de tout déplacement privé ou professionnel, d'une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs. Cette limitation de durée de 90 jours ne s'applique pas aux enfants Bénéficiaires qui font des études dans un pays de l'Union Européenne et dont la durée du séjour est supérieure à 90 jours et inférieure à 12 mois.

2.5. Etendue territoriale

2.5.1. Assistance aux Véhicules

Les prestations d'assistance aux véhicules décrites au paragraphe 4. de la présente convention s'appliquent sans franchise kilométrique et dans les pays suivants :

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

A l'exception des prestations suivantes :

- « Véhicule de remplacement » qui s'applique en France uniquement
- « Rapatriement du véhicule », « Abandon du véhicule » et « Frais de gardiennage » :
 - Qui ne s'appliquent jamais en France.
 - Qui s'appliquent dans les pays listés ci-avant (à l'exception de la France)

2.5.2. Assistance aux personnes

Les prestations d'assistance aux personnes décrites au paragraphe 5. de la présente convention s'appliquent dans le monde entier.

2.5.3. Exclusions

Sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangères, d'instabilité politique notoire, subissant des 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, ou tout autre cas de force majeure.

3. REGLES A OBSERVER : MODALITES DE DEMANDE 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 sociétaire ACMF Assistance.**

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- Nous appeler sans attendre au n° de téléphone : 0800 33 30 33,
 - [00 33 800 33 30 33 depuis l'étranger](tel:0033800333033)
 - **N° télécopie : 01 41 85 80 17 (33 1 41 85 80 17 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.

Vous devez fournir sur simple demande de notre part, 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.

3.1. 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 VEHICULES

4.1. Dépannage / Remorquage

Le Véhicule du Bénéficiaire est immobilisé lors d'un déplacement dans l'un des pays listés au paragraphe 2.5.1. ci-avant, à la suite : d'une Panne hors garantie, d'une Crevaison, d'une Panne ou Erreur de carburant ou de la Perte, Vol ou Casse des clés du Véhicule, Vol des pneumatiques ou Défaillance de l'alarme entraînant l'immobilisation du véhicule.

Nous organisons, dans la limite des disponibilités locales et selon la réglementation en vigueur :

- Soit le dépannage sur place (à concurrence de 250 € TTC),
- Soit, en cas d'impossibilité de dépanner le véhicule sur place, le remorquage du Véhicule du lieu d'Immobilisation du Véhicule jusqu'au garage le plus proche ou jusqu'au garage de la marque le plus proche à concurrence de 250 € TTC,

Le coût du dépannage sur place ou du remorquage pris en charge à concurrence du montant total des frais engagés exclut la fourniture de toute pièce détachée ainsi que les frais de réparation du Véhicule.

4.2. Transport liaison/Mobilité

Après remorquage du véhicule en cas de Panne hors garantie, nous participons à concurrence de 50 € TTC maximum par transport, aux frais de taxi entraînés par le transport des Bénéficiaires

4.3. Attente réparation

En cours de trajet, le Véhicule du Bénéficiaire est immobilisé pour une (des) réparation(s) d'une durée inférieure ou égale à 48 heures en France, ou moins de 5 jours à l'Etranger, suite à une Panne hors garantie, nous participons :

- Aux frais d'hôtel imprévus (chambre et petit déjeuner) si le Bénéficiaire décide d'attendre la (les) réparation(s) sur place, à concurrence de 80 € TTC par bénéficiaire voyageant à bord du Véhicule pendant 2 nuits maximum en France et 4 nuits maximum à l'Etranger,
- Aux frais de taxi, entraînés par le transport du Bénéficiaire vers l'hôtel ou le lieu de son choix, à concurrence de 50 € TTC maximum par transport.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Récupération de véhicule » et « Poursuite de voyage ou retour au domicile ».

4.4. Poursuite de voyage ou retour au domicile

En France, en cas de Panne hors garantie, si la durée des réparations est supérieure à 2 jours en France et 5 jours à l'Etranger, nous organisons et prenons en charge le transport des Bénéficiaires qui voyageaient à bord du véhicule, jusqu'à la destination de leur choix :

- Soit jusqu'à leur Domicile,
- Soit jusqu'à leur lieu de destination finale en France métropolitaine, dans la limite des coûts qui seraient normalement engagés pour le retour au Domicile. Dans ce cas le Bénéficiaire ne peut exiger ultérieurement son retour au Domicile.

Et nous prenons en charge le transport :

- Soit par train 1ère classe,
- Soit par avion en classe économique,
- Soit par véhicule de location de catégorie équivalente à celle du Véhicule immobilisé , adaptée au nombre de passagers et aux bagages transportés pour une durée de 48 heures maximum,
- Soit par taxi à concurrence du prix du voyage en train 1^{ère} classe.

Il reste à la charge du Bénéficiaire les frais de carburant et le péage.

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

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires suivantes lorsqu'elles sont proposées par l'agence de location et souscrites par le Bénéficiaire :

- «assurances conducteur et personnes transportées» (désignées sous le terme P.A.I.),
- «Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué» (désigné sous le terme C.D.W) et,
- «Rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué» (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.)

Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et reste à sa charge.

Les caractéristiques techniques particulières de son Véhicule (4 roues motrices, turbo...), équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant...) ou aménagements spécifiques ne sont pas pris en compte pour l'attribution du véhicule de location.

Il est enfin précisé que seul le Bénéficiaire a la qualité de «locataire» vis à vis de l'agence de location et doit remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

Le choix du moyen de transport utilisé est de notre ressort exclusif.

Si le trajet se fait par avion de ligne, il est prévu une prise en charge de l'excédent bagages du Bénéficiaire à hauteur de 100 € TTC par trajet..

Nous prenons en charge les frais de taxi, entraînés par le transport du Bénéficiaire vers la gare, l'aéroport ou l'agence de location à concurrence de 50 € TTC maximum par transport.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Attente réparation ».

4.5. Véhicule de remplacement (France uniquement)

En cas de Panne hors garantie ayant nécessité le remorquage du véhicule dans un garage par nos services : si le véhicule du Bénéficiaire est immobilisé plus de 24 heures, nous organisons et prenons en charge :

- Un véhicule de remplacement de catégorie économique ou citadine pendant 7 jours maximum.

La mise à disposition du véhicule de remplacement est liée à la durée d'immobilisation du Véhicule déterminé par le réparateur. Elle s'achève à la fin des travaux et ne peut excéder en aucun cas 7 jours.

Le véhicule de remplacement devra impérativement être restitué dans l'agence de départ.

Nous prenons en charge les frais de taxi, entraînés par le transport du Bénéficiaire vers l'agence de location à concurrence de 50 € TTC maximum par transport.

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, caravane...), les caractéristiques techniques particulières de son Véhicule (4 roues motrices, turbo...), équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant...) ou aménagements spécifiques n'étant pas pris en compte pour l'attribution du véhicule de remplacement.

La mise à disposition du véhicule de remplacement se fait 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.

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires liés à la location du véhicule, qui peuvent être proposées par l'agence de location et souscrites par le Bénéficiaire, à savoir :

- Assurance conducteur et personnes transportées (désignées sous le terme PAI),
- 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 sa charge.

Il est enfin précisé que seul le Bénéficiaire a la qualité de «locataire» vis à vis de l'agence de location et doit remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

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

4.6. Récupération de véhicule

Au terme des réparations suite à une Panne hors garantie, nous organisons et prenons en charge un billet de train 1ère classe ou un billet d'avion de ligne classe économique pour permettre au Bénéficiaire ou à une personne de son choix résidant en France d'aller récupérer son Véhicule réparé.

Nous prenons en charge les frais de taxi, entraînés par le transport du Bénéficiaire vers la gare ou l'aéroport et de la gare ou l'aéroport jusqu'au garage à concurrence de 50 € TTC maximum.

Si le Bénéficiaire ne souhaite pas récupérer son Véhicule par ses propres moyens et si son Véhicule est dûment assuré et remplit les normes du contrôle technique obligatoire et du code de la route , nous pouvons soit envoyer un chauffeur qualifié ou un transporteur pour conduire le Véhicule jusqu'à son Domicile en France et cela selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur (la demande devra être faite par le bénéficiaire au moins 48 heures à l'avance).

Nous nous réservons le droit de choisir le moyen le plus adapté pour mettre en place la prestation dans les meilleurs délais. Toutefois, nous ne pouvons être tenus pour responsable des retards qui ne nous seraient pas imputables.

Dans les 24 heures suivant la demande de transport, le bénéficiaire devra nous adresser un justificatif (lettre ou fax) indiquant l'état descriptif du véhicule, avec mention des dégâts et avaries préexistantes ainsi qu'une procuration l'autorisant à effectuer les démarches nécessaires au transport.

Nous ne pouvons être tenu pour responsable du vol de bagages, matériels et objets personnels qui auraient été laissés dans le véhicule, ni du vol des accessoires (poste de radio, etc ...) lors du transport du véhicule, et qui doivent être listés.

Le salaire et voyage du chauffeur ou les frais de transport sont pris en charge à concurrence des frais de transport par train 1ère classe ou par avion de ligne classe économique

Dans tous les cas, les frais de route (essence, péages éventuels, passages bateau, frais d'hôtel et de restaurant des passagers) sont à sa charge. Au cas où sur demande du Bénéficiaire nous aurions accepté d'avancer ces frais, le Bénéficiaire s'engage à nous rembourser la totalité des sommes avancées soit par téléphone par débit de sa carte bancaire soit dans un délai de 30 jours à compter de la date d'expédition de notre facture.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Attente réparation » et « Rapatriement de véhicule ».

4.7. Rapatriement du véhicule depuis la France et l'étranger

A l'Etranger, durant le voyage du Bénéficiaire, si son Véhicule n'est pas en état de rouler en cas de Panne hors garantie et si la durée des réparations prévue par le garagiste excède 5 jours, nous organisons et prenons en charge le rapatriement du Véhicule depuis le garage où il est immobilisé jusqu'au garage de son choix proche du Domicile en France.

En cas d'impossibilité de déposer le véhicule dans le garage désigné, nous choisissons un garage parmi les plus proches du Domicile.

Les frais de transport à notre charge sont limités au montant de la valeur argus du Véhicule avant la panne hors garantie.

En France, au terme des réparations suite à une Panne hors garantie, si le Bénéficiaire ne souhaite pas récupérer son Véhicule par ses propres moyens, nous organisons et prenons en charge le transport du Véhicule depuis le garage où il est immobilisé jusqu'au Domicile du Bénéficiaire.

Nous organisons le transport du Véhicule 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, 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 bagages, matériels et objets personnels qui auraient été laissés dans le véhicule lors du transport et qui doivent être listés.

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

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Abandon de véhicule », « Récupération de véhicule » et « Attente réparation ».

4.8. Frais d'abandon du véhicule (à l'étranger uniquement)

A l'Etranger, si la valeur argus avant la Panne hors garantie, est inférieure au montant des réparations ou au coût du transport, nous pouvons organiser et prendre en charge, à la demande expresse et exclusive du Bénéficiaire, l'abandon de son Véhicule sur place.

Il devra alors nous remettre, sous 1 mois, au plus tard, à compter de la date de son retour en France, les documents indispensables à l'abandon, demandés par le service des douanes du pays concerné. A défaut, il sera responsable de l'abandon du Véhicule sur place.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Rapatriement de véhicule ».

4.9. Frais de gardiennage à l'Etranger

Après accord de nos services pour le rapatriement (tel que prévu au paragraphe 4.7) ou l'abandon du véhicule (tel que prévu au paragraphe 4.8), nous prenons en charge les frais de gardiennage du Véhicule du Bénéficiaire pendant 30 jours maximum, dès la réception de l'ensemble des documents nécessaires au rapatriement ou à l'abandon légal du véhicule.

4.10. Achat et envoi de pièces détachées

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

Si le Bénéficiaire est en déplacement en France ou à l'Etranger, nous prenons en charge l'acheminement des pièces détachées jusqu'au garage réparateur.

Si nécessaire, nous faisons l'avance du coût d'achat des pièces ; dans ce cas, le Bénéficiaire s'engage à nous rembourser sur la base du prix public TTC, à réception de notre facture. Les éventuels frais de douane sont également à sa charge et il s'engage à nous les rembourser si nous en faisons l'avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture.

Si les pièces détachées sont envoyées à son Domicile il s'engage à nous rembourser les frais d'acheminement au prix public TTC à réception de notre facture. Toute pièce commandée est due. L'acheminement de ces pièces est soumis à la réglementation applicable au transport international des marchandises.

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

4.11. Rapatriement des animaux domestiques voyageant avec le Bénéficiaire

Lorsque nous organisons un retour au Domicile (tel que prévu au paragraphe 4.4.) ou une poursuite de voyage (tel que prévu au paragraphe 4.4.), à la demande du Bénéficiaire, nous organisons et prenons en charge le transport de l'animal domestique (chien ou chat exclusivement) qui l'accompagne jusqu'à son Domicile ou le domicile d'un de ses proches en France ou vers une structure spécialisée en France.

Cette prestation ne peut être fournie que si une personne autorisée par le Bénéficiaire, peut accueillir le prestataire choisi afin de lui confier les animaux.

La mise en œuvre de cette prestation est soumise aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement exigées par les prestataires sollicités (vaccinations à jour, caution, etc.) ainsi qu'à la législation et aux règlements sanitaires en vigueur dans chacun des pays et notamment ceux imposant des périodes de quarantaine tels que la Finlande, Gibraltar, l'Irlande, la Norvège, la Suède, etc.

Pour cette prestation, le Bénéficiaire ou une personne autorisée par le Bénéficiaire doit remettre au prestataire que nous aurons sollicité, le carnet de vaccination de l'animal.

Les frais de cage liés au transport de l'animal restent à la charge du Bénéficiaire.

Les chiens mentionnés dans l'arrêté du 27 avril 1999 établissant la liste des chiens dangereux sont exclus.

5. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

5.1. Assistance en cas de Maladie ou Blessure lors d'un déplacement

5.1.1. Transport / Rapatriement

Si au cours d'un déplacement, le Bénéficiaire est malade ou blessé, nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui l'a reçu à la suite de la Maladie ou de l'Accident.

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

- Soit le retour du Bénéficiaire à son Domicile,
- Soit le transport du Bénéficiaire, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de son Domicile,

Par véhicule sanitaire léger, par ambulance, par taxi, par train (place assise en 1ère classe, couchette 1ère classe ou wagon-lit), par avion de ligne ou par avion sanitaire.

Dans certains cas, la situation médicale 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.

Seule la situation médicale 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 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 tout conflit d'autorités médicales.

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

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

Lorsque Le Bénéficiaire est rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport de la (des) personne(s) bénéficiaire(s) de sa famille qui se déplaçai(en)t avec lui afin, si possible, de l'accompagner lors de son retour.

Ce transport se fera :

- Soit avec le Bénéficiaire,
- Soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de cette(ces) personne(s) bénéficiaire(s), par train 1ère 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 ».

5.1.3. Accompagnement des enfants du Bénéficiaire

Lorsque le Bénéficiaire, malade ou blessé, se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses enfants de moins de 16 ans voyageant avec lui, nous organisons leur voyage jusqu'au domicile du Bénéficiaire ou d'un proche en France.

Nous prenons en charge :

- Le voyage des enfants par train 1ère classe ou avion classe économique jusqu'au domicile de la personne choisie en France,
- Le voyage aller-retour de la personne de son choix ou de l'une de nos hôtesses, par train 1re classe ou avion classe économique, pour les accompagner,
- Les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) sur place de la personne de son choix ou de l'une de nos hotesses pour une durée de 2 nuits consécutives à concurrence de 80 € TTC par nuit.

5.1.4. Présence Hospitalisation

Le Bénéficiaire est hospitalisé(e) sur le lieu de sa Maladie ou de son Accident survenu(e) au cours d'un déplacement en France ou à l'Etranger, et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que le retour du Bénéficiaire ne peut se faire avant 7 jours, nous organisons et prenons en charge le voyage aller retour d'une personne de son choix afin qu'elle se rende à son chevet.

Pour un enfant de moins de 16 ans, le délai est ramené à 48 heures et nous organisons et prenons en charge de deux titres de transport aller et retour depuis la France par train en 1ère classe ou par avion en classe économique pour le père et pour la mère.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) pendant 10 nuits consécutives maximum, jusqu'à un maximum de 80 € TTC par nuit. Toute autre solution d'hébergement ne peut donner lieu à une quelconque prise en charge.

Cette prestation n'est acquise qu'en l'absence, sur place, d'un membre de la famille du Bénéficiaire en âge de majorité juridique.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Retour d'un/des accompagnant(s) bénéficiaire(s) ».

5.1.5. Prolongation de séjour à l'étranger

Si le Bénéficiaire est hospitalisé à la suite d'une maladie ou d'une blessure lors d'un déplacement en France ou à l'Etranger et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que le Bénéficiaire ne peut entreprendre son retour à la date initiale prévue, nous prenons en charge les frais d'hébergement, (chambre + petit-déjeuner) du Bénéficiaire et d'un accompagnant Bénéficiaire présent sur place à concurrence de 80 € TTC par nuit et par personne pendant 7 nuits maximum.

Toute autre solution logement provisoire ne peut donner lieu à un quelconque dédommagement.

5.1.6. Chauffeur de remplacement

En cas de maladie, blessure, ou décès du Bénéficiaire au cours de son déplacement, si son état de santé ne lui permet plus de conduire son Véhicule et qu'aucun des passagers ne peut le remplacer, nous mettons à disposition :

- Soit un chauffeur pour ramener le Véhicule à son Domicile par l'itinéraire le plus direct. Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur,
- Soit un billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique, afin de lui permettre soit de récupérer son véhicule ultérieurement, soit qu'une personne désignée par lui puisse ramener le Véhicule.

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

Le chauffeur intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession. Cette garantie lui est accordée si son Véhicule est dûment assuré, en parfait état de marche, conforme aux normes du Code de la Route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur et en remplacement, nous fournissons et prenons en charge un billet de train 1ère classe ou un billet d'avion en classe économique pour lui permettre d'aller chercher le Véhicule.

5.1.7. Frais de secours sur piste

En cas de blessure d'un Bénéficiaire sur une piste de ski balisée, ouverte aux skieurs au moment de l'accident, nous prenons en charge les frais de secours du lieu de l'accident jusqu'au centre de soins le plus proche à concurrence de 250 € TTC.

Les frais de secours hélicoptérés prescrits par un médecin feront l'objet d'un remboursement à concurrence de 800 € TTC, sur présentation de la facture originale.

En aucun cas nous ne serons tenus à l'organisation des secours.

Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés. Les frais de recherche sur piste ne sont pas pris en charge.

5.1.8. Remboursement complémentaire des frais médicaux (Etranger)

Avant de partir en déplacement à l'Etranger, nous conseillons au Bénéficiaire de se munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel il se rend (pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, le bénéficiaire doit se munir de la carte européenne d'Assurance Maladie (individuelle et nominative) en cours de validité.

Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle le bénéficiaire est affilié afin qu'il bénéficie, en cas de Maladie ou d'Accident, d'une prise en charge directe de ses frais médicaux par cet organisme.

5.1.8.1. 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'Etranger à la suite d'une Maladie ou d'une blessure survenue à l'Etranger :

- 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'Etranger,
- Frais d'hospitalisation quand le Bénéficiaire est 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 le transport du Bénéficiaire, même si ce dernier décide de rester sur place,
- Urgences dentaires

5.1.8.2. Montant et modalités de prise en charge

Nous remboursons au Bénéficiaire le montant des frais médicaux engagés à l'Etranger et restant à sa charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à hauteur de :

- 7 500 € TTC maximum par Evènement et par Bénéficiaire dans les pays de l'Union Européenne,
- 30 500 € TTC maximum par Evènement et par Bénéficiaire dans les autres pays,
- 500 € TTC maximum par Evènement et par Bénéficiaire pour les frais d'urgence dentaire.

Une Franchise de 30 € TTC est appliquée dans tous les cas par Bénéficiaire et par Evènement pour les frais médicaux et de 15 € TTC pour les urgences dentaires.

Le bénéficiaire (ou ses ayants droit) s'engage (s'engagent) à cette fin à effectuer, à son 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 pas procéder au remboursement.

5.1.9. Avance sur frais d'hospitalisation (Etranger)

En cas de blessure ou maladie lors d'un déplacement à l'Etranger et tant que le bénéficiaire se trouve hospitalisé(e), nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite de 7 500 € TTC dans les pays de l'Union Européenne et 30 500 € TTC dans les autres pays par Bénéficiaire et par évènement.

Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- Pour des soins prescrits en accord avec nos médecins,
- Tant que ces derniers jugent le Bénéficiaire 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 le Bénéficiaire décide de rester sur place.

Dans tous les cas, le bénéficiaire s'engage à nous rembourser cette avance au plus tard 60 jours après réception de notre facture.

Pour être lui-même remboursé, le Bénéficiaire doit ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés.

Cette obligation s'applique même si le Bénéficiaire a engagé les procédures de remboursement visées ci-avant. Cette obligation s'applique même si il a engagé les procédures de remboursement visées ci-avant dans la prestation « Remboursement complémentaire des frais médicaux ».

5.1.10. Acheminement de médicaments à l'étranger uniquement

Le Bénéficiaire est en voyage à l'Etranger et ses médicaments indispensables à la poursuite de son traitement et dont l'interruption lui fait courir, selon avis de nos médecins un risque pour sa santé, sont perdus ou volés. Nous recherchons l'existence d'un équivalent sur place, et dans ce cas, organisons une visite médicale avec un médecin local qui pourra le lui prescrire. Les frais médicaux et de médicaments restent à la charge du Bénéficiaire.

S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons à partir de France uniquement, l'envoi des médicaments prescrits par le médecin traitant du Bénéficiaire sous réserve que ce médecin adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il a remis au Bénéficiaire et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville.

Nous prenons en charge les frais d'expédition et re-facturons au Bénéficiaire les frais de douane et le coût d'achat des médicaments que le Bénéficiaire s'engage à nous rembourser à réception de facture.

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons.

Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols des médicaments et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant. Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France.

Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

5.2. Assistance en cas de décès d'un Bénéficiaire ou d'un Membre de sa famille

5.2.1. Transport de corps en cas de décès d'un Bénéficiaire

Un Bénéficiaire décède durant son déplacement.

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

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

Nous participons au coût du cercueil indispensable au transport jusqu'au lieu d'inhumation en France.

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

5.2.2. Accompagnement du défunt

Si le Bénéficiaire décède alors qu'il se trouvait seul sur place et si la présence sur place d'un membre de la famille s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps du Bénéficiaire décédé et les formalités de rapatriement ou d'incinération, sur le lieu de séjour, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller-retour en train 1ère classe ou avion de ligne classe économique de cette personne depuis la France jusqu'au lieu du décès.

5.2.3. Retour des Bénéficiaires voyageant avec le Bénéficiaire décédé

Nous organisons et prenons en charge un titre de transport en train en 1ère classe ou avion de ligne en classe économique pour permettre aux Bénéficiaires qui voyageaient avec le Bénéficiaire décédé de rentrer à leur Domicile, en France 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.

5.2.4. Accompagnement des enfants âgés de moins de 16 ans

En cas de décès d'un Bénéficiaire et en l'absence sur place d'un membre de la famille majeur, nous organisons et prenons en charge :

- le voyage aller et retour par train en 1ère classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne choisie par le Bénéficiaire ou d'un personnel qualifié depuis la France pour ramener les enfants au Domicile en France,

- les honoraires d'un personnel qualifié
- les frais d'hébergement de l'accompagnant à concurrence de 80€TTC par nuit, pour une durée de 2 nuits consécutives.

Les frais de voyage (billets et titres de transport...) des enfants restent à la charge du Bénéficiaire sauf si les titres de transport ou les moyens initialement prévus pour leur retour ne sont pas utilisables ni modifiables.

5.2.5. Retour anticipé de l'Étranger en cas de décès d'un Membre de la famille

Pendant son voyage le Bénéficiaire apprend le décès en France d'un membre de sa famille.

Afin que le Bénéficiaire puisse assister aux obsèques du défunt en France nous organisons le voyage aller simple du Bénéficiaire et prenons en charge le billet de train en 1ère classe ou avion de ligne en classe économique jusqu'en France 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.

A la suite d'un retour anticipé organisé par nos services, nous organisons pour le Bénéficiaire ou un de ses ayants droit et prenons en charge un titre de transport aller simple par avion classe économique ou train 1ère classe vers son lieu de séjour afin de lui permettre de récupérer son véhicule resté sur place si les autres personnes qui voyageaient avec lui ne peuvent le récupérer et s'il justifie la présence du Véhicule sur son lieu de séjour. ..

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

5.3. Assistance en cas d'Accident de la circulation

5.3.1. Avance de caution pénale et frais d'avocat à l'étranger

Le Bénéficiaire fait l'objet de poursuites judiciaires à l'Étranger à la suite d'un Accident de la circulation et ce à l'exclusion de toute autre cause :

Nous lui avançons le montant de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités, jusqu'à un maximum de 8 000 € TTC.

Nous prenons en charge le montant des honoraires d'avocat jusqu'à un maximum de 1 000 € TTC.

Le Bénéficiaire s'engage à rembourser les frais de la caution pénale dans un délai de trois mois à compter du jour de l'avance. Si entre-temps la caution pénale est remboursée par les autorités du pays, elle devra être aussitôt nous être restituée.

Cette prestation ne couvre pas les poursuites judiciaires engagées en France, à la suite d'un Accident de la circulation survenu à l'Étranger.

5.4.Assistance en cas de vol, perte ou destruction de vos documents d'identité, de vos moyens de paiement

5.4.1. Avance de fonds

Pendant son voyage, le bénéficiaire perd ou se fait voler ses documents d'identité. Tous les jours, de 8 h 00 à 19 h 30 (heures françaises) sauf les dimanches et les jours fériés, sur simple appel vers notre service « Informations », nous informons le Bénéficiaire quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des documents d'identité, etc.).

Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31/12/71. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultation juridique. Selon les cas nous l'orienterons vers des organismes ou catégories de professionnels susceptibles de lui répondre. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation qu'il pourra faire des informations communiquées.

Pendant son voyage, le Bénéficiaire perd ou se fait voler ses moyens de paiement (carte(s) de crédit, chéquier(s), ...), nous lui faisons parvenir, moyennant le versement de la somme correspondante par un tiers et après accord préalable de l'organisme financier émetteur du titre de paiement, une avance de fonds à concurrence de 1 000 € TTC par événement afin de permettre au Bénéficiaire de faire face à des dépenses de première nécessité, sous réserve d'une attestation de perte ou de vol délivrée par les autorités locales.

Nous ne sommes pas habilités à procéder aux oppositions concernant les moyens de paiement pour le compte de tiers.

Dans le cas où des documents de remplacement seraient mis à disposition dans le pays du Domicile, nous nous chargeons de les acheminer aux conditions et modalités précisées au paragraphe 5.5. « Envoi d'objets oubliés au domicile »

Ces avances peuvent être effectuées en contrepartie d'une garantie déposée par un tiers. En cas de problème, l'ACMF se porte automatiquement garant pour le compte du Bénéficiaire
Le remboursement de toute avance doit être effectué dans un délai de 30 jours à compter de la date de mise à disposition des fonds.

5.5.Envoi d'objets oubliés au Domicile

Si le Bénéficiaire a oublié en France l'un des objets personnels suivants, s'il est nécessaire à son séjour à l'Etranger : paire de lunettes de vue, lentilles de contact, papiers d'identité ou clés de valise, et qui nous aura été remis au préalable à cet effet par un proche désigné par le Bénéficiaire, nous organisons l'envoi de cet objet par les moyens les plus appropriés jusqu'à l'aéroport douanier le plus proche du lieu de séjour du Bénéficiaire à l'Etranger.

Nous prenons en charge les frais d'envoi et refacturerons au Bénéficiaire les frais de douane que le Bénéficiaire s'engage à rembourser à réception de la facture.

Les envois effectués par nos soins ne peuvent en aucun cas être destinés à un usage professionnel.

Ces envois sont soumis aux différentes législations de transport national et international de marchandises et biens notamment de douanes françaises et étrangères et sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons et sont effectués sous réserve :

- D'avoir accès au moment voulu au matériel à expédier auprès du proche que le Bénéficiaire nous aura désigné,
- Que le proche désigné par le Bénéficiaire nous fournisse toute information ou tout document nécessaire à l'exécution de l'envoi (valeur de l'envoi, facture, prescription médicale et tout autre document nécessaire pour le passage en douane).

Nous ne pourrions être tenus pour responsable :

- En cas de défaillance du proche désigné par le Bénéficiaire quant à la délivrance des informations (tel que prévu ci-avant),
- Sur la nature et le contenu des objets transportés,
- Pour les pertes ou vol de l'objet pendant son transport et des conséquences pouvant en résulter,
- Pour des restrictions réglementaires ou pour des raisons indépendantes de notre volonté (grève, fait de guerre ou tout autre cas de force majeure) qui pourraient retarder ou rendre impossible l'acheminement des objets ainsi que pour les conséquences en découlant.

5.6. Transmission de messages urgents

Au cours de son voyage, si le bénéficiaire est dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve en France, nous transmettons, à l'heure et au jour qu'il a choisis, le message qu'il nous aura préalablement communiqué par téléphone à un numéro exclusivement réservé à cet usage : 33 1 41 85 81 13.

Il peut aussi utiliser ce numéro pour laisser un message destiné à une personne de son choix qui pourra en prendre connaissance sur simple appel.

NOTA : Seul ce numéro spécial, qui ne permet pas l'usage du PCV, peut enregistrer vos messages, dont le contenu, qui ne saurait en aucun cas engager notre responsabilité, est soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

6. ASSISTANCE EN CAS DE CAMBRIOLAGE, D'INCENDIE OU DE DEGÂTS DES EAUX SURVENUS AU DOMICILE

Nous conseillons le Bénéficiaire sur les mesures conservatoires nécessaires à la suite d'un cambriolage, d'un incendie ou d'un dégât des eaux survenu à son Domicile pendant son absence et pour autant qu'il se trouve à plus de 30 km de son Domicile. Nous organisons ces mesures conservatoires après autorisation du Bénéficiaire et faisons l'avance, s'il y a lieu, des frais d'huissier, de serrurerie, de menuiserie ou de plomberie.

Les frais relatifs aux mesures conservatoires que nous aurons prises devront être remboursés dans un délai de 30 jours.

7. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

A la suite d'un traumatisme provoqué par accident corporel, un vol, un incendie, une catastrophe naturelle ou toute forme d'agression avec menace physique, nous mettons le Bénéficiaire en relation avec un psychologue.

Le ou les entretien(s) téléphonique(s), mené(s) par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, lui permettra (ont) de se confier et de clarifier la situation à laquelle il est confronté suite à cet événement.

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

Nous assurons l'organisation et la prise en charge de 5 entretiens téléphoniques.

En fonction de sa situation et de son attente, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer près de chez lui, un psychologue diplômé d'état choisi par lui parmi 3 noms de praticiens que nous lui aurons communiqués.

Nous assurerons l'organisation de ce rendez-vous après lui avoir proposé le choix entre plusieurs praticiens proches de son domicile.

Le choix du praticien appartient à lui seul et les frais de cette consultation sont à sa charge.

8. L'ASSISTANCE « INFORMATIONS »

8.1. Informations santé

Ce service est conçu pour écouter, orienter et informer le bénéficiaire. En cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les secours prévus localement.

Sur simple appel téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, nous nous efforçons de rechercher les renseignements à caractère documentaire destinés à orienter le **Bénéficiaire** dans le domaine de la santé.

Si une réponse ne peut lui être apportée immédiatement, nous effectuons les recherches nécessaires et le rappelons dans les meilleurs délais. Les informations sont données dans le respect de la déontologie médicale.

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation ou une prescription médicale téléphonique personnalisée, de favoriser une automédication ou de remettre en cause les choix thérapeutiques de praticiens. Si telle était sa demande, nous lui conseillerions de consulter un médecin local ou son médecin traitant.

Nous apportons aux questions qu'il nous pose une réponse objective à partir d'éléments officiels et ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation qu'il pourra en faire ni de ses conséquences éventuelles.

8.2. Informations Parents

Le service est accessible de 9h00 à 19h00 sauf dimanches et jours fériés.

Le Bénéficiaire peut nous demander de le mettre en relation avec un interlocuteur qualifié qui répondra aux questions concernant la vie quotidienne des enfants : développement, épanouissement, relation avec l'environnement familial ou scolaire, orientation, vacances, loisirs.

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971.

8.3. Informations Vie Pratique

Sur simple appel téléphonique, de 8 heures à 19 heures, sauf dimanches et jours fériés, nous nous efforçons de rechercher les informations et renseignements à caractère documentaire destinés à orienter vos démarches exclusivement d'ordre privé dans les domaines suivants :

- Famille, mariage, divorce, succession, patrimoine,
- Habitation, logement,
- Justice, défense recours,
- Travail, salaires,
- Impôts, fiscalité,
- Assurances sociales, Allocations, retraites,
- Consommation, vie privée,
- Formalités, cartes,
- La législation routière (les contraventions, les procès verbaux...)
- Le permis à points (les points, les stages, les sanctions...)
- Enseignement, formation,
- Voyages, loisirs
- Assurances, responsabilité civile

- Services publics,
- Copropriété, locaux d'habitation
- Voyages, vacances, loisirs.

8.4. Informations Sécurité, législation routière

Sur simple appel téléphonique, de 9 heures à 19 heures, sauf dimanches et jours fériés, nous nous efforçons de rechercher les informations et renseignements à caractère documentaire et exclusivement d'ordre privé, destinés à orienter vos démarches dans les domaines suivants :

Informations Juridiques

- Apprentissage de la conduite,
- La législation routière (les contraventions, les procès verbaux...),
- Le permis à points (les points, les stages, les sanctions...),
- L'aide à la rédaction du constat amiable,
- Les modalités juridiques d'achat et de vente en Europe,
- La fiscalité, le passage aux mines,
- Les relations avec les constructeurs (validité du bon de commande, les garanties légales des vices cachés, les délais de livraison, la garantie constructeur, les responsabilités constructeur...),
- Les différents modes de financement,
- Les relations avec l'assurance (obligations réciproques, résiliations),

Informations Pratiques

- Les itinéraires routiers,
- Le calcul du tarif autoroutier de l'itinéraire,
- Les informations météo,
- Le trafic routier,
- Les stations-services ouvertes la nuit,
- Les réseaux de mandataires et les offres d'achat selon les modèles,
- Les manifestations et les salons automobiles,
- Les ventes aux enchères, le calendrier des ventes aux enchères en France et les ventes des véhicules de domaines.

Dans tous les cas, ces informations 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.

Selon les cas, nous pourrions orienter le Bénéficiaire vers les organismes professionnels susceptibles de lui répondre.

8.5. Informations professionnelles

Sur simple appel téléphonique, de 9 heures à 19 heures, sauf les dimanches et jours fériés, nous recherchons les informations à caractère documentaire destinées à orienter le bénéficiaire dans ses démarches professionnelles.

Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, nous l'orienterons vers les organismes ou les professionnels susceptibles de lui répondre.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par vous des informations communiquées.

Domaine commercial et des sociétés

- Baux commerciaux,
- Locaux d'habitation/locaux professionnels,
- Acquisition, construction,
- Effets de commerce,
- Les différentes formes d'entreprises et de sociétés (EURL, SARL, SELARL, entreprise individuelle, SNC, SCI...),
- Les différents statuts et régimes commerciaux (franchise, licence, sous-traitance...),
- Les professions commerciales et industrielles,
- Les professions artisanales,
- Les assurances professionnelles,
- Aide-mémoire des formalités et actes administratifs,
- Les délais de paiement entre les entreprises,
- La création d'entreprise.

Création d'entreprise

- Les CFE (Centres de formalités des entreprises),
- Les aides sociales liées à l'embauche (exonérations...),
- Les aides fiscales à la création (exonérations...),
- Les différentes aides à l'installation,
- Les subventions (OSEO ...),
- Les démarches à effectuer pour protéger des brevets d'inventions, marques, dessins et modèles),

Domaine judiciaire

- A qui vous adresser ?
- Les juridictions commerciales,
- Les juridictions civiles,
- Les juridictions administratives,
- Les juridictions pénales,
- Les auxiliaires de justice,
- L'aide juridictionnelle,
- Les amendes pénales,
- Les procédures et voies d'exécution.

Domaine social

- Les différents régimes de protection sociale (salariés, artisans-commerçants, professions libérales...),
- La protection sociale des dirigeants,
- Les obligations des employeurs,
- Les différentes formes de contrats de travail le travail à domicile,
- Le travail temporaire,
- Travailler à l'étranger,
- Les aides à l'embauche,
- L'employeur et la maladie du salarié,
- Les différentes formes de licenciement (procédures, indemnités...),
- Le chômage (allocations...),
- Les accidents du travail,
- Les prestations familiales,
- La retraite,
- Les préretraites,
- Les pensions de réversion (salariés, non salariés...),
- Le conjoint du dirigeant.

Domaine fiscal

- Traitements et salaires

- Revenus fonciers
- La fiscalité de la rémunération des dirigeants
- La détermination du bénéfice imposable (BIC, BNC)
- Plus-values
- Impôts locaux
- Impôts sur les sociétés
- Impôt de solidarité sur la fortune
- Taxe d'apprentissage
- Taxe professionnelle
- Contentieux de l'impôt
- TVA
- L'euro

Domaine de l'enseignement/formation

- L'apprentissage,
- La formation professionnelle,
- Les congés de formation des salariés.

Domaine : indices et chiffres de référence

- SMIC,
- Coût de la construction,
- INSEE, etc...

Déplacements professionnels

- Décalage horaire,
- Adresses, ambassades, consulats,
- Coordonnées et horaires des compagnies aériennes,
- Coordonnées et horaires des aéroports,
- Cours indicatifs des monnaies,
- Jours fériés à l'étranger
- Vaccinations obligatoires,
- Renseignements touristiques (climat, période conseillée...).

NOTA Concernant les prestations d'informations Santé, Parents, vie pratique, Sécurité, législation routière, Informations professionnelles décrites aux paragraphes 8.1., 8.2., 8.3., 8.4., 8.5. ci-avant.

Dans tous les cas, ces informations 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.

Selon les cas, nous pourrions orienter le bénéficiaire vers les organismes professionnels susceptibles de lui répondre.

Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques.

Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais pouvons être conduit pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse.

Nous serons alors amenés à vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.

Dans tous les cas, les informations sont communiquées par téléphone exclusivement, EUROP ASSISTANCE ne peut être tenue pour responsable des interprétations des informations fournies ni de l'utilisation faite par le bénéficiaire des informations communiquées, ni de leurs conséquences éventuelles.

9. ACCES A DES SERVICES

9.1. Accès à « 123classez » abonnement CLASSIC (Service de coffre-fort électronique)

Si le Bénéficiaire souhaite accéder à ce service, il doit se munir du code partenaire qu'ACMF Assistance lui aura préalablement communiqué, afin de pouvoir procéder à son inscription en ligne sur le site Internet www.123classez.com/classic et souscrire aux Conditions Générales d'Utilisation. Il disposera ensuite d'un compte d'utilisateur accessible sur ce site, lui permettant d'archiver, de consulter et de gérer ses documents pendant toute la durée de son abonnement CLASSIC.

Le service « 123Classez » version CLASSIC est rendu aux conditions et limites exposées aux Conditions Générales d'Utilisation de l'abonnement « CLASSIC », disponibles sur le site.

Le Bénéficiaire informé que l'archivage électronique de ses documents ne saurait se substituer à la conservation du document original sous format papier, qui possède une valeur probatoire supérieure aux documents copiés et dont la production pourrait s'avérer nécessaire. En conséquence, le bénéficiaire reconnaît que le service « 123Classez » version CLASSIC n'a pas vocation à lui permettre de détruire ses documents papier.

9.2. Mise en relation avec du personnel spécialisé

Sur simple appel téléphonique nous recherchons et mettons le Bénéficiaire en relation avec le professionnel souhaité.

Ces services sont à la charge exclusive du Bénéficiaire :

Services à la famille :

- Garde d'enfants à domicile
- Soutien scolaire
- Cours d'informatique & internet adaptés au niveau d'expertise -

Services à la vie quotidienne :

- Entretien de la maison
- Petits travaux de jardinage
- Bricolage : pour toute réparation non urgente d'appareils électroménagers ou tout travail de plomberie, d'électricité ou de chauffage.
- Préparation de repas
- Livraison de courses

Services aux seniors et aux personnes handicapées :

- Garde-malade
- Aide à la mobilité/transport de personnes
- Accompagnement dans les promenades et les actes de la vie courante
- Conduite du véhicule personnel
- Coiffeur au domicile peut être proposé.
- Soins & promenades d'animaux domestiques

Dans tous les cas, les services sont organisés et mis en œuvre sous réserve des disponibilités locales, dans les conditions, notamment tarifaires, prévues par les prestataires au jour de la demande.

10. Commission d'entraide confraternelle

L'ACMF a informé Europ Assistance de l'existence de la « Commission d'Entraide Confraternelle » : Cette commission d'entraide peut trouver application lorsque :

- les prestations d'assistance demandées par le Sociétaire ne sont pas prévues par les présentes Conditions Générales
- ou lorsque le Sociétaire ne serait pas garanti au titre des présentes Conditions Générales (eu-égard aux conditions d'application des garanties),
- par conséquent la Commission d'entraide consiste pour le Sociétaire à pouvoir demander à Europ Assistance l'application de prestations contractuelles ou non contractuelles dans les cas susvisés.

Ces prestations pourront être fournies et organisées par Europ Assistance sous réserve de l'accord préalable de cette dernière. En cas d'accord de la part d'Europ Assistance, celle-ci communiquera le coût des prestations à mettre en œuvre au Sociétaire, organisera les prestations avec l'accord du Sociétaire qui réglera directement le prestataire ou Europ Assistance s'il s'agit d'une prestation d'assistance à la personne (dans ce dernier cas un devis sera complété et signé entre le sociétaire et Europ Assistance), et informera le Sociétaire qu'il pourra ensuite recourir à la Commission d'Entraide Confraternelle pour un éventuel remboursement. L'ACMF se porte garant du règlement des sommes engagées à ce titre par Europ Assistance en cas de défaillance du Sociétaire.

11 DISPOSITIONS GENERALES

11.1 Ce que nous excluons

11.1.1 Exclusions générales

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

Sont exclus :

- **Les conséquences des guerres civiles ou étrangères, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, des catastrophes naturelles,**
- **La participation volontaire du Bénéficiaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,**
- **La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité, et ses conséquences,**
- **L'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,**
- **Un acte intentionnel de la part du bénéficiaire ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,**
- **La participation volontaire d'une personne Bénéficiaire à des émeutes ou voies de fait- les 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 le Bénéficiaire y participe en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si le Bénéficiaire utilise son propre véhicule,**
- **Les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie de la convention d'assistance,**
- **Les sinistres survenus en dehors des dates de validité des prestations garantie,**
- **Les sinistres survenus delà de la durée de déplacement à l'Etranger prévue au paragraphe « Nature des déplacements couverts »,**
- **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 carburant et de péage,**
- **Les frais de douane,**
- **Les frais de restaurant.**

11.1.2. Exclusions relatives à l'assistance aux Personnes

Outre les Exclusions Générales figurant au chapitre 10.1.1., 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 le bénéficiaire séjourne et/ou nationale de son 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 six (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,
- 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 n'empêchent pas le bénéficiaire de poursuivre son déplacement ou son 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 36ème 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 en France,
- Les hospitalisations prévues, 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 de personne quelque soit le lieu, 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 séjour et voyage,
- Les frais de secours hors piste de ski, - les frais de restaurant,
- Les frais de douane.
- Les frais de carburant et de péage

11.1.3. Exclusions relatives 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 avait 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 10.1.1., 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 campagnes de rappel du constructeur,
- 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 frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- Les chargements du Véhicule,
-

12 Circonstances exceptionnelles

ACMF Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

ACMF Assistance ne peut être tenue pour responsable 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 quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des même causes,
- 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 des prestations résultant des même causes,
- 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,
- 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.

13 Subrogation

ACMF 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.

14 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.

15 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.

16 Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles – ACAM – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

17 Loi informatique et libertés

Dans le cadre de la gestion des demandes d'assistance ACMF Assistance est amenée à recueillir auprès des Bénéficiaires des données personnelles protégées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés.

A ce titre, les Bénéficiaires sont informés que les données personnelles les concernant peuvent être transmises :

- Aux établissements et sous-traitants liés contractuellement avec ACMF Assistance pour l'exécution de tâches se rapportant directement au traitement des demandes d'assistance,
- A des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires incombant à ACMF Assistance.

Les Bénéficiaires sont également informés, que pour toute demande d'intervention d' « ACMF ASSISTANCE » par un Bénéficiaire au titre de l'adhésion souscrite par un sociétaire de l'ACMF, EUROP ASSISTANCE communiquera à l'ACMF les NOMS et PRENOMS dudit sociétaire de l'ACMF à l'exclusion de toute autre donnée personnelle, et à conditions que ce dernier ait préalablement autorisé ce transfert au sein du formulaire d'adhésion « ACMF ASSISTANCE ».

Cette communication de données personnelles à l'ACMF a pour seule finalité le suivi des enquêtes qualités relatives au contrat collectif « ACMF ASSISTANCE »

En application de la loi 78-17 du 6 Janvier 1978 modifiée, les Bénéficiaires disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute donnée personnelle le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage d'ACMF Assistance, de ses mandataires et personnes visées ci-avant

Ces droits peuvent être exercés auprès d'Europ Assistance, 1 Promenade de la Bonnette, 92 633 Gennevilliers cedex.

ACMF Assistance s'interdit de divulguer les informations susvisées directement ou indirectement à des tiers non autorisés.

Par ailleurs, les Bénéficiaires sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec ACMF 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.