

## Préambule

La présente notice d'information constitue les dispositions générales des contrats d'assistance ASSISTANCE CCMO. Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le Code des Assurances, aux bénéficiaires des contrats ASSISTANCE CCMO souscrits par CCMO, pour le compte de ses adhérents, entrées en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2010.

## I. Généralités

### I.1. Objet

Les présentes dispositions générales ASSISTANCE CCMO ont pour objet de définir les conditions et limites d'application des prestations d'assistance dont bénéficient les personnes définies ci-après comme bénéficiaires. Les présentes dispositions générales sont régies par le Code des Assurances.

### I.2. Définitions

#### I.2.1. ASSISTANCE CCMO

Par ASSISTANCE CCMO, il faut entendre EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 23 601 857 €, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers. Dans la présente notice d'information, ASSISTANCE CCMO est remplacée par le terme « nous ».

#### I.2.2. Bénéficiaires

L'adhérent à un contrat complémentaire santé auprès de CCMO Mutuelle ainsi que ses ayants-droit tel que défini dans les statuts de CCMO Mutuelle. Dans la présente notice d'information, l'adhérent CCMO et ses bénéficiaires sont désignés par le terme « vous ».

#### I.2.3. Domicile

Par domicile, il faut entendre le lieu de résidence principale et habituelle du bénéficiaire en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition.

#### I.2.4. France

Par France, il faut entendre la France métropolitaine, principauté de Monaco et DOM (Guadeloupe, Martinique, Réunion).

#### I.2.5. 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.

#### I.2.6. Hospitalisation

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

#### I.2.7. Maladie

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

#### I.2.8. Accident de la personne

Tout événement soudain et fortuit atteignant le bénéficiaire, non intentionnel de la part de ce dernier, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

#### I.2.9. Immobilisation au domicile

Incapacité (totale ou partielle) physique à se déplacer constatée par un médecin, faisant suite à une maladie ou à un accident, et nécessitant le repos au domicile d'une durée supérieure à 24 heures. Elle devra être justifiée par un certificat médical ou selon le bénéficiaire concerné, par un arrêt de travail circonstancié.

## 2. Conditions et modalités d'application des dispositions générales d'assistance

### 2.1. Validité et durée du contrat

Les prestations d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du contrat ASSISTANCE CCMO. Elles cessent de ce fait si le contrat est résilié et également en cas de cessation, pour quelque cause que ce soit, des garanties d'assurance complémentaire santé souscrites par le bénéficiaire ou par son employeur dans le cadre d'un contrat collectif.

La couverture ASSISTANCE CCMO prend effet à compter de la date de souscription au contrat d'assurance complémentaire santé CCMO jusqu'au 31 décembre de la même année puis pour une durée de 12 mois renouvelable.

### 2.2. Conditions d'application

ASSISTANCE CCMO intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir la prestation demeure incertain au moment de l'adhésion au contrat.

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

### 2.3. Titres de transport

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses des présentes dispositions générales, le bénéficiaire s'engage soit à réserver à ASSISTANCE CCMO le droit d'utiliser les titres de transport qu'il détient, soit à rembourser à ASSISTANCE CCMO les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre.

### 2.4. Etendue territoriale

Les prestations d'assistance des présentes dispositions générales s'appliquent en France à l'exception des prestations d'avance et de remboursement de frais médicaux qui s'appliquent dans le monde entier, à l'occasion de tout déplacement touristique d'une durée inférieure à 90 jours consécutifs.

## 3. Modalités d'intervention

Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tout problème relevant de leurs compétences. Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat ASSISTANCE CCMO.

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- nous appeler sans attendre au numéro de téléphone : 03 44 06 90 90 (depuis l'étranger +33 3 44 06 90 90)
- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

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

A défaut de présentation desdits documents, nous serons en droit de vous refacturer le coût des prestations.

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

Par ailleurs, nous organisons les prestations prévues dans les présentes dispositions générales sous réserve des disponibilités des prestataires que nous missionnons à cet effet.

Fausse déclaration :

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

- toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraînent la nullité du contrat,
- 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 personnes

En cas d'urgence, il est nécessaire de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.), auxquels nous ne pouvons nous substituer. Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement la présente notice d'information.

### En cas d'hospitalisation de l'adhérent ou de son conjoint

#### 4.1. Transfert ou garde des enfants de moins de 15 ans (ou des petits enfants), des ascendants à charge ou du conjoint dépendant

Lorsque vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants (ou petits enfants) de moins de 15 ans, de vos ascendants à charge résidant à votre domicile, ou de votre conjoint dépendant, nous organisons leur voyage jusqu'au domicile d'un proche en France ou le voyage d'un proche depuis son domicile en France jusqu'à votre domicile.

Nous organisons et prenons en charge l'une des prestations suivantes :

- soit le voyage des enfants (ou petits enfants), des ascendants à charge, ou de votre conjoint à charge, par train 1<sup>ère</sup> classe ou par avion classe économique jusqu'au domicile de la personne choisie en France ainsi que le voyage aller/retour de la personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses, par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique, pour les accompagner,
- soit le voyage aller/retour d'un proche, par train 1<sup>ère</sup> classe ou par avion classe économique depuis son domicile en France jusqu'à votre domicile,
- soit la garde des enfants (ou petits enfants), des ascendants à charge, ou de votre conjoint à charge, à votre domicile, dans la limite des disponibilités locales à concurrence de 2 jours au maximum.

La personne que nous enverrons à votre domicile prendra et quittera ses fonctions en présence de l'adhérent ou de son conjoint. Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8h00 et 19h00, hors jours fériés, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum.

Dès la réception de votre appel, nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre domicile le plus rapidement possible. Toutefois, nous nous réservons un délai de prévention de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde des enfants (ou petits enfants) ou encore de l'ascendant à charge.

#### 4.2. Transfert ou garde des animaux de compagnie

Si vous n'êtes plus en mesure de vous occuper de vos animaux de compagnie, nous organisons le transport de vos animaux de compagnie (chien ou chat) jusqu'à un établissement de garde approprié proche de votre domicile ou jusqu'à la destination de votre choix située en France et à moins de 50 km de votre domicile ou de votre lieu d'hospitalisation.

Nous prenons en charge le transport de vos animaux ainsi que leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde à concurrence de 30 jours pendant la durée de votre séjour à l'hôpital ou pendant votre immobilisation au domicile.

Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, caution éventuelle, etc.).

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

#### 4.3. Aide ménagère (en cas d'hospitalisation supérieure à 4 jours)

Nous organisons la mise à disposition d'une aide ménagère pour vous venir en aide à votre domicile.

Nous prenons en charge le coût de l'aide ménagère à concurrence d'un plafond de 30 heures de travail, réparties sur les 10 jours qui suivent votre retour à domicile (minimum de 2 heures à la fois).

A défaut de la présentation des justificatifs (bulletin d'hospitalisation, certificat médical, etc.), nous nous réservons le droit de vous refacturer l'intégralité de la prestation.

Cette prestation s'exerce également en cas d'hospitalisation au domicile ou de séjour en maternité d'une durée supérieure à 8 jours.

## En cas d'immobilisation au domicile d'un bénéficiaire de moins de 15 ans

### 4.4. Garde d'enfants malades

En cas d'immobilisation au domicile d'un enfant bénéficiaire à la suite d'une maladie ou d'un accident, nous organisons et prenons en charge pour venir le garder à votre domicile la présence d'une personne compétente et qualifiée à concurrence de 10 heures maximum par jour et pendant 3 jours consécutifs.

La personne que nous enverrons au domicile de l'enfant bénéficiaire prendra et quittera ses fonctions en présence de l'adhérent ou de son conjoint. Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8h00 et 19h00, hors jours fériés, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum.

Conditions d'application de cette garantie et permanence des heures de service : le service « Garde d'Enfants Malades » fonctionne du lundi au vendredi, de 8h00 à 19h00 hors jours fériés. Toutefois, vous pouvez nous joindre 24h/24, 7/7, afin de formuler votre demande.

Délais de mise en place :

Dès réception de votre appel, après la visite du médecin traitant, nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre domicile le plus rapidement possible. Toutefois, nous nous réservons un délai de prévention de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant.

Exécution du service :

Les prestations « Garde d'Enfants Malades » sont de notre ressort exclusif.

En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée. Les garanties s'appliquent sous réserve que l'enfant ait reçu la visite préalable de son médecin traitant.

Le personnel intervenant n'est pas compétent pour dispenser des soins autres que ceux généralement apportés par l'entourage familial de l'enfant ; il ne peut effectuer d'actes médicaux outrepassant les compétences reconnues par ses titres professionnels. Tout acte médical sera effectué sous le contrôle et la responsabilité du médecin prescripteur.

Conditions médicales et administratives :

Vous devrez justifier votre demande par un certificat médical indiquant que la présence d'une personne est nécessaire auprès de l'enfant.

Dans tous les cas, nous nous réservons le droit d'effectuer le contact médical préalable au missionnement de l'intervenant et de vous réclamer le certificat médical (ou une photocopie).

Vous devrez communiquer à la personne intervenant sur place, et à nous même, les coordonnées du médecin ayant établi le certificat médical, afin que les services d'assistance ou l'intervenant puissent le contacter si l'état de l'enfant l'exigeait : vous communiquerez aussi les coordonnées des services d'urgence locaux.

Exclusions :

La garantie « Garde d'Enfants Malades » ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Dans le domaine médical : maladies chroniques, maladies relevant de l'hospitalisation à domicile, hospitalisations prévisibles.
- Dans le temps : entre 19h00 et 8h00, ni les dimanches et jours fériés, ni pendant les repos hebdomadaires et congés légaux des parents bénéficiaires.

Remarque : le service « Garde d'Enfants malades » n'est pas conçu pour vos convenances personnelles.

### 4.5. Répétiteur scolaire (si durée d'immobilisation supérieure à 15 jours)

En cas d'absence scolaire supérieure à 15 jours ouvrés à la suite d'une maladie ou d'un accident, nous organisons et prenons en charge l'aide pédagogique à concurrence de 2 heures consécutives par jour au minimum et de 10 heures par semaine au maximum.

Nous recherchons un ou plusieurs répétiteurs scolaires, à partir du 16<sup>ème</sup> jour d'absence scolaire, afin d'assurer la continuité du programme scolaire de l'enfant au maximum pendant l'année scolaire en cours.

Les cours sont dispensés du cours préparatoire (11<sup>ème</sup>) à la terminale des lycées d'enseignement général dans les matières principales suivantes : français, anglais, allemand, espagnol, histoire, géographie, mathématiques, sciences naturelles, physique, chimie. Ce ou ces enseignants sont autorisés à prendre contact avec l'établissement scolaire de l'enfant afin d'examiner avec l'instituteur ou les professeurs l'étendue du programme scolaire.

En cas d'hospitalisation de l'enfant, les cours continueront, dans la mesure du possible, dans les mêmes conditions, sous réserve que la direction de l'établissement hospitalier, les médecins et le personnel soignant donnent un accord formel en ce sens. Cette prestation cesse à compter de la reprise des cours dans son école initiale par l'enfant bénéficiaire.

### En cas de décès de l'un des bénéficiaires

#### 4.6. Transmission de messages urgents

En cas d'urgence, nous pouvons transmettre à toute personne demeurant en France, à l'heure et au jour que vous avez choisis, un message que vous nous aurez préalablement communiqué par téléphone à un numéro exclusivement réservé à cet usage : tél. 01 41 85 81 13.

Vous pouvez aussi utiliser ce numéro pour laisser un message destiné à une personne de votre 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.

### 4.7. Transfert ou garde des enfants de moins de 15 ans (ou des petits enfants), des ascendants à charge ou du conjoint dépendant

Lorsque vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants (ou petits enfants) de moins de 16 ans, de vos ascendants à charge résidant à votre domicile, ou de votre conjoint dépendant, nous organisons leur voyage jusqu'au domicile d'un proche en France ou le voyage d'un proche depuis son domicile

en France jusqu'à votre domicile.

Nous organisons et prenons en charge l'une des prestations suivantes :

- soit le voyage des enfants (ou petits enfants), des ascendants à charge, ou de votre conjoint à charge, par train 1<sup>ère</sup> classe ou par avion classe économique jusqu'au domicile de la personne choisie en France ainsi que le voyage aller/retour de la personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses, par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique, pour les accompagner;
- soit le voyage aller/retour d'un proche, par train 1<sup>ère</sup> classe ou par avion classe économique depuis son domicile en France jusqu'à votre domicile;
- soit la garde des enfants (ou petits enfants), des ascendants à charge, ou de votre conjoint à charge, à votre domicile, dans la limite des disponibilités locales à concurrence de 2 jours au maximum.

La personne que nous enverrons à votre domicile prendra et quittera ses fonctions en présence de l'adhérent ou de son conjoint. Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8h00 et 19h00, hors jours fériés, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum.

Dès la réception de votre appel, nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre domicile le plus rapidement possible. Toutefois, nous nous réservons un délai de prévention de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde des enfants (ou petits enfants) ou encore de l'ascendant à charge.

#### 4.8. Transfert ou garde des animaux de compagnie

Nous organisons le transport de vos animaux de compagnie (chien ou chat) jusqu'à un établissement de garde approprié proche de votre domicile ou jusqu'à la destination de votre choix située en France et à moins de 50 km de votre domicile ou de votre lieu d'hospitalisation.

Nous prenons en charge le transport de vos animaux ainsi que leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde à concurrence de 30 jours.

Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, caution éventuelle, etc.).

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

#### 4.9. Avance des frais d'inhumation

En cas de décès d'un bénéficiaire, nous faisons l'avance des frais d'inhumation du défunt à concurrence de 3 050 € TTC. Cette avance devra nous être remboursée sous 30 jours.

#### Avance et remboursement des complémentaires frais médicaux à l'étranger

##### 4.10. Avance des frais d'hospitalisation

En cas de blessure ou maladie, si vous vous trouvez hospitalisé, nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite de 4 600 € TTC par bénéficiaire et par an, sous réserve que les soins soient prescrits en accord avec nos médecins et que ceux-ci vous aient jugé intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.

Vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture. Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement prévues dans la prestation « Remboursement complémentaire des frais médicaux ».

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

##### 4.11. Remboursement complémentaire des frais médicaux

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

Ces différents formulaires sont délivrés par la caisse primaire d'assurance maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'étranger à la suite d'une maladie ou d'une blessure survenue à l'étranger :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger,
- frais d'hospitalisation quand vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place,
- urgence dentaire avec un plafond de 155 € TTC.

Montant et modalités de prise en charge :

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à hauteur de 4 600 € TTC maximum par personne bénéficiaire et par an. Une franchise de 30 € TTC est appliquée dans tous les cas par bénéficiaire et par événement.

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

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

A défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

#### Services d'informations à caractère documentaire

##### 4.12. Informations médicales

Ce service est conçu pour vous écouter, orienter et informer. En cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les services de secours. Sur simple appel téléphonique 24 h/24, 7 j/7, nous nous efforçons de rechercher les renseignements à caractère documentaire destinés à vous orienter dans le domaine de la

santé. Si une réponse ne peut vous être apportée immédiatement, nous effectuons les recherches nécessaires et vous 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 votre demande, nous vous conseillons de consulter un médecin local ou votre médecin traitant. Nous apportons aux questions que vous nous posez une réponse objective à partir d'éléments officiels et ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation que vous pourriez en faire, ni de ses conséquences éventuelles.

##### 4.13. Informations voyage

A votre demande, nous pouvons vous fournir des informations concernant :

- les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre un voyage (vaccins, médicaments, etc.),
- les formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (visas, etc.),
- les conditions de voyage (possibilité de transport, horaires d'avion, etc.),
- les conditions de vie locale (température, climat, nourriture, etc.).

Ce service est accessible tous les jours de 8h00 à 19h30, heures françaises, sauf dimanches et jours fériés.

##### 4.14. Informations vie quotidienne

Sur simple appel téléphonique, de 8h00 à 19h30, sauf dimanches et jours fériés, nous nous efforçons de rechercher les informations et renseignements à caractère documentaire destinés à orienter vos démarches dans les domaines exclusivement d'ordre privé suivants :

- famille, mariage, divorce, succession,
- habitation, logement,
- justice,
- travail,
- impôts, fiscalité,
- assurances sociales, allocations, retraites,
- consommation, vie privée,
- formalités, cartes,
- la législation routière (contraventions, procès verbaux, etc.),
- le permis à points (points, stages, sanctions, etc.),
- enseignement, formation,
- voyages, loisirs,
- assurances, responsabilité civile,
- services publics.

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-I de la Loi modifiée du 31 décembre 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, nous pourrions vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de vous 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. Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par vous des informations communiquées.

#### Les solutions au quotidien

##### 4.15. Aide à la recherche d'un médecin

En cas d'urgence médicale au domicile, le premier réflexe doit être d'appeler les pompiers, le SAMU ou votre médecin traitant. Toutefois, 24h/24 et 7/7, nous pouvons vous aider, en l'absence de votre médecin traitant, à trouver un médecin de garde ou un organisme d'urgences sur le lieu où survient votre accident ou votre maladie en France. En aucun cas notre responsabilité ne sera engagée si aucun médecin n'est disponible. De même, nous pouvons vous aider à rechercher une infirmière ou un intervenant paramédical.

##### 4.16. Recherche et livraison de médicaments

Si vous-même ou aucune personne de votre entourage ne peut aller chercher les médicaments venant de vous être prescrits en urgence, nous organisons la recherche et prenons en charge l'acheminement des médicaments par l'un de nos prestataires. Le coût des médicaments reste à votre charge.

##### 4.17. Recherche de personnel médical et paramédical

En dehors des heures et jours de consultation de votre médecin traitant, nous recherchons un médecin de garde ou un service médical proche de votre domicile. Nous pourrions également rechercher une infirmière ou d'autres intervenants paramédicaux selon le cas.

Les honoraires du personnel médical restent à votre charge.

##### 4.18. Recherche d'une ambulance ou d'un véhicule sanitaire léger

A votre demande, nous organisons votre transport en ambulance ou véhicule sanitaire léger pour vous conduire au centre de soins ou d'examen de votre choix.

Le coût du transport jusqu'au centre de soins ou d'examen reste à votre charge.

#### 5. Cadre du contrat

##### 5.1. Ce que nous excluons

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes sont consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle,
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- aux sinistres survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule,

- aux sinistres survenus hors de France ou en dehors des dates de validité de garantie.

Sont également exclus :

- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays de domicile,
- les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences,
- les incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant le départ et leurs conséquences (accouchement compris), et dans tous les cas, les incidents dus à un état de grossesse à partir de la 36<sup>ème</sup> semaine d'aménorrhée et leurs conséquences (accouchement compris),
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les cures thermales et les frais en découlant,
- les hospitalisations prévues, et frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant, et leurs conséquences,
- les interventions à caractère esthétique, les frais en découlant ainsi que leurs éventuelles conséquences,
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant, 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 frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes dispositions générales,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de douane,
- les frais de restaurant.

##### 5.2. Circonstances exceptionnelles

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

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations résultant :

- de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce, 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 mêmes causes,
- des recours à des services publics ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

##### 5.3. Subrogation

ASSISTANCE CCMO 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.

##### 5.4. Prescription

Toute action dérivant de cette convention d'assistance est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

##### 5.5. Réclamations - litiges

En cas de réclamation ou de litige, le bénéficiaire pourra s'adresser au Service Qualité d'EUROP ASSISTANCE - 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers Cedex.

##### 5.6. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel - A.C.P. - 61, rue Taïbout - 75009 Paris.

##### 5.7. Loi informatique et libertés

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers Cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire. Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROP ASSISTANCE FRANCE. EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques. EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine de la présente garantie d'assistance. Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à : EUROP ASSISTANCE FRANCE - Service Qualité, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers Cedex. Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations vous concernant est réalisé en dehors de la Communauté Européenne, EUROP ASSISTANCE FRANCE prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, les bénéficiaires 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 conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement.