

**Convention d'assistance
ASSISTANCE MRH
R16
15 décembre 2017**

Sommaire

1.	Objet.....	3
2.	Définitions	3
2.1.	Définitions des personnes intervenant au titre du contrat	3
2.1.1.	AGEO ASSISTANCE DOMICILE ou Nous.....	3
2.1.2.	Assuré	3
2.1.3.	Bénéficiaire ou Vous	3
	• son conjoint, partenaire de PACS ou concubin,	4
	• leurs enfants célibataires, âgés de moins de 25 ans, fiscalement à charge de l'Assuré et/ou de son conjoint, concubin ou partenaire de PACS,	4
	• leurs enfants handicapés, quel que soit leur âge,	4
	• les enfants adoptés, répondant aux conditions susvisées, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'état civil français, pendant la période de validité de la couverture,	4
	• leurs enfants qui viendraient à naître pendant la période de validité de la couverture,	4
	• leurs ascendants vivant sous le même toit, fiscalement à charge de l'Assuré et/ou de son conjoint, concubin ou partenaire de PACS.	4
2.2.	Définitions des notions utilisées dans la convention d'assistance	4
2.2.1.	Domicile.....	4
2.2.2.	France	4
2.2.3.	Sinistre.....	4
3.	Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance.....	4
3.1.	Conditions d'application	4
3.2.	Titres de transport	5
3.3.	Etendue territoriale	5
4.	Modalités d'intervention.....	5
5.	Prestations d'assistance à la suite d'un Sinistre	5
5.1.	Retour anticipé	5
5.2.	Frais d'effets personnels de première nécessité	6
5.3.	Hébergement	6
5.4.	Transfert des Bénéficiaires chez un proche.....	6
5.5.	Aide-ménagère.....	6
5.6.	Dépannage serrurerie à Domicile 24H/24.....	6
5.7.	Transfert des Bénéficiaires de moins de 16 ans chez un proche	6
5.8.	Transport et garde d'animaux de compagnie (chien ou chat exclusivement)	7
5.9.	Réparations d'urgence dans les domaines de la serrurerie, la plomberie, le chauffage, la vitrerie, l'électricité.....	7
5.10.	Transport mobilier	7
5.11.	Gardiennage	7
6.	Prestations d'assistance à la suite d'un déménagement	8
6.1.	Informations déménagement	8
6.1.1.	Recherche de coordonnées de sociétés de déménagement.....	8
6.1.2.	Recherche de coordonnées de sociétés de location de véhicules utilitaires	8
7.	Exclusions.....	8
8.	Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés	9
9.	Cadre du contrat	9
9.1.	Prise d'effet et durée de la couverture.....	9
9.2.	Prise d'effet des garanties	9
9.3.	Cessation de la couverture et des garanties	9
9.4.	Subrogation.....	10
9.5.	Prescription.....	10
9.6.	Fausse déclarations.....	11
9.7.	Déchéance pour déclaration frauduleuse	11
9.8.	Cumul des garanties.....	11
9.9.	Réclamations – Litiges	11
9.10.	Autorité de contrôle	12
9.11.	Informatique et Libertés	12

Convention d'assistance valant notice d'information du contrat collectif d'assistance dénommé « AGEO ASSISTANCE A DOMICILE » souscrit,

- par AGEO, Société par Actions Simplifiée au capital de 457 340 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 493 349 682 et au registre des intermédiaires en assurance sous le numéro 15001350, dont le siège est situé au 7 Rue de Turbigo - 75001 Paris, en qualité de Souscripteur,

- pour le compte des personnes assurées auprès du Souscripteur,

- auprès d'EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 35 402 786 €, Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, dont le siège social se situe 1 promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, en qualité d'Assureur,

Applicable à compter du 15/12/2017 et jusqu'à parution de la nouvelle convention d'assistance.

1. Objet

La présente convention d'assistance du contrat collectif d'assistance dénommé « AGEO ASSISTANCE A DOMICILE » a pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

2. Définitions

Dans la convention d'assistance, les mots ci-après, qu'ils soient au singulier ou au pluriel et dans la mesure où leur première lettre est en majuscule, sont définis comme suit :

2.1. Définitions des personnes intervenant au titre du contrat

2.1.1. AGEO ASSISTANCE DOMICILE ou Nous

Désigne EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 35 402 786 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.

2.1.2. Assuré

Désigne la personne physique, résidant en France Métropolitaine ou en Principauté de Monaco, ayant souscrit un contrat d'assurance MRH auprès d'AGEO.

2.1.3. Bénéficiaire ou Vous

Désigne l'Assuré ainsi que les personnes suivantes, à condition qu'elles vivent toutes au Domicile de l'Assuré :

- son conjoint, partenaire de PACS ou concubin,
- leurs enfants célibataires, âgés de moins de 25 ans, fiscalement à charge de l'Assuré et/ou de son conjoint, concubin ou partenaire de PACS,
- leurs enfants handicapés, quel que soit leur âge,
- les enfants adoptés, répondant aux conditions susvisées, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'état civil français, pendant la période de validité de la couverture,
- leurs enfants qui viendraient à naître pendant la période de validité de la couverture,
- leurs ascendants vivant sous le même toit, fiscalement à charge de l'Assuré et/ou de son conjoint, concubin ou partenaire de PACS.

2.2. Définitions des notions utilisées dans la convention d'assistance

2.2.1. Domicile

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

2.2.2. France

Désigne la France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

2.2.3. Sinistre

Désigne l'un ou l'autre des dommages suivants :

- soit le dommage causé au Domicile le rendant inhabitable à la suite d'une catastrophe naturelle dont l'état est constaté par un arrêté interministériel paru au Journal Officiel ;
- soit, lorsqu'il s'agit de la serrurerie :
 - la perte, le vol, le bris des clés, le dysfonctionnement de la serrure rendant impossible l'ouverture ou la fermeture de la porte d'entrée principale du Domicile, ou
 - en cas de porte d'entrée principale claquée, les clés du Bénéficiaire restées à l'intérieur du Domicile, ou
 - le dysfonctionnement de serrure causé par un cambriolage ou une tentative d'effraction du Domicile, empêchant l'accès ou la fermeture ;
- soit, lorsqu'il s'agit de la vitrerie, désigne le bris de la vitrerie d'une fenêtre, de baies vitrées, d'une porte-fenêtre ou d'une porte d'entrée donnant accès à l'extérieur du Domicile causé par un cambriolage, une tentative d'effraction, une explosion, un incendie, une intempérie ou un acte de vandalisme.
- soit, lorsqu'il s'agit de la plomberie, le chauffage ou l'électricité, désigne le dysfonctionnement de l'installation de plomberie, des appareils de chauffage ou de l'installation électrique causée par un dégât des eaux, une explosion, un incendie, une intempérie ou un acte de vandalisme.

3. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance

3.1. Conditions d'application

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.

3.2. Titres de transport

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses de la convention d'assistance, Vous vous engagez soit à Nous réserver le droit d'utiliser les titres de transport que Vous détenez soit à Nous rembourser les montants dont Vous obtiendriez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre.

3.3. Etendue territoriale

La présente convention s'applique en France métropolitaine et en Principauté de Monaco.

4. Modalités d'intervention

Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

Afin de Nous permettre d'intervenir, Nous Vous recommandons de préparer votre appel.

Nous Vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où Vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut Vous joindre,
- votre numéro de contrat AGEO Assistance à Domicile

Si Vous avez besoin d'assistance, Vous devez :

- Nous appeler sans attendre au n° de téléphone :
 - 01.41.85.91.71.
 - depuis l'étranger Vous devez composer le 33 1 41.85.91.71.
- **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, titre de propriété ou le bail justifiant votre qualité d'occupant, certificat de décès, certificat de concubinage, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autre que votre nom, votre adresse, et les personnes composant votre foyer fiscal, certificat médical d'arrêt de travail, etc...).

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

5. Prestations d'assistance à la suite d'un Sinistre

5.1. Retour anticipé

Vous apprenez, à la suite d'un Sinistre survenu à votre Domicile, que votre présence est indispensable pour y effectuer des démarches administratives, Nous organisons et prenons en charge votre voyage retour, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, du lieu de votre séjour en France ou à l'Etranger jusqu'à votre Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au Domicile.

A défaut de présentation de justificatifs (déclaration de sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, Nous nous réservons le

Assistance MRH AGEO Assistance – R16

Europ Assistance, Siège social : 1 promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers – Société Anonyme au capital de 35 402 785 euros – R.C.S. Nanterre 451 366 405, Entreprise régie par le Code des assurances.

droit de Vous facturer l'intégralité de la prestation. Nous ne prenons en charge que les frais complémentaires que Vous auriez dû engager pour votre retour et Nous nous réservons le droit de Vous demander les titres de transport non utilisés. Cette prestation n'est accordée qu'à un seul des Bénéficiaires.

5.2. Frais d'effets personnels de première nécessité

Vos vêtements et effets de toilette ont été détruits lors d'un Sinistre. Nous prenons en charge les effets de première nécessité jusqu'à concurrence de 200 € TTC par Bénéficiaire présent au moment du Sinistre dans la limite globale de 1 000 € TTC par foyer, sous réserve de présentation des factures originales des dépenses.

5.3. Hébergement

Si votre Domicile est rendu inhabitable en raison de la survenance d'un Sinistre, Nous recherchons un hôtel situé à proximité de votre Domicile et prenons en charge les frais d'hébergement (chambre d'hôtel et petit-déjeuner), jusqu'à concurrence de 60 € TTC par nuit et par Bénéficiaire, pendant 2 nuits consécutives maximum.

Seules les Bénéficiaires résidant dans le Domicile garanti au moment du Sinistre peuvent bénéficier de cette prestation.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « transfert des Bénéficiaires chez un proche ».

5.4. Transfert des Bénéficiaires chez un proche

Si votre Domicile est rendu inhabitable en raison de la survenance d'un Sinistre, Nous organisons et prenons en charge les frais de transfert des Bénéficiaires (train, véhicule de location, taxi) du Domicile sinistré vers le Domicile d'un proche résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco.

Seules les personnes Bénéficiaires résidant dans le Domicile garanti au moment du Sinistre peuvent bénéficier de cette prestation.

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

5.5. Aide-ménagère

Votre Domicile est rendu inhabitable en raison de la survenance d'un Sinistre au Domicile. Nous organisons et prenons en charge la mise à disposition d'une aide afin de Vous aider dans les travaux ménagers à votre Domicile après le Sinistre et ce dans la limite de 4 heures maximum, réparties à votre convenance pendant le mois qui suit la date du Sinistre (minimum de 2 heures à la fois).

5.6. Dépannage serrurerie à Domicile 24H/24

A la suite d'un Sinistre, Nous recherchons un serrurier, le dépêchons à votre Domicile et prenons en charge ses frais de déplacement jusqu'à concurrence de 100 € TTC. Vous devez justifier auprès du serrurier de votre qualité d'occupant des lieux. Le coût des réparations est à votre charge.

5.7. Transfert des Bénéficiaires de moins de 16 ans chez un proche

A la suite d'un Sinistre, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe d'une personne désignée par vos soins depuis son domicile en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, ou d'une de nos hôtesses, pour venir chercher vos enfants, Bénéficiaires de moins de 16 ans, à votre Domicile afin de les conduire chez un proche en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco.

Nous prenons en charge le coût du voyage aller/retour des enfants ainsi que celui de l'accompagnant.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Transfert des Bénéficiaires chez un proche ».

5.8. Transport et garde d'animaux de compagnie (chien ou chat exclusivement)

Votre Domicile est rendu inhabitable à la suite d'un Sinistre. Si Vous n'êtes plus en mesure de Vous occuper de votre animal de compagnie (chien ou chat exclusivement), Nous organisons et prenons en charge :

- soit la recherche de l'établissement de garde pour animaux (chiens ou chats) le plus proche de votre Domicile, dans ce cas, Nous organisons et prenons en charge le transport de l'animal jusqu'à cet établissement et participons aux frais de garde ; à concurrence de 150 € TTC,
- soit le transport de l'animal jusqu'au domicile d'un proche résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco que Vous Nous désignez, dans un rayon de 50 km de votre Domicile.

Cette prestation est soumise aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement exigées par les prestataires et chenils que Nous sollicitons (vaccinations, caution...). Cette prestation est exécutée sous réserve que Vous, ou une personne autorisée par vous-même, puissiez accueillir le prestataire sollicité afin de lui confier l'animal.

Pour le transport aérien de votre animal, Vous devrez être muni d'une cage prévue à cet effet.

5.9. Réparations d'urgence dans les domaines de la serrurerie, la plomberie, le chauffage, la vitrerie, l'électricité

A la suite d'un Sinistre, Vous devez faire effectuer une réparation d'urgence à votre Domicile dans les domaines de la serrurerie, la plomberie, la vitrerie, le chauffage ou l'électricité.

Nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement. Nous Vous communiquons les conditions d'intervention du prestataire et, avec votre accord, Nous le dépêchons à votre Domicile.

Nous prenons en charge ses frais de déplacement jusqu'à concurrence 100 € TTC et Vous informons du déroulement de l'intervention. Le coût des réparations est à votre charge.

Si aucun prestataire ne peut intervenir, Nous organisons, avec votre accord, la mise en œuvre des mesures conservatoires ou de sécurité les plus urgentes.

5.10. Transport mobilier

Votre Domicile est rendu inhabitable en raison de la survenance d'un Sinistre. Nous organisons et prenons en charge jusqu'à concurrence de 250 € TTC :

- soit la location d'un véhicule utilitaire léger (moins de 3,5 tonnes) pour transporter vos meubles et effets personnels,
- soit les services d'un transporteur,.

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

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.

Lorsque les assurances suivantes sont proposées par l'agence de location et que Vous les avez souscrites : «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.), Nous prenons en charge les coûts correspondants à ces assurances.

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

Il est précisé que Vous seul avez la qualité de «locataire» vis à vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

5.11. Gardiennage

Si, à la suite d'un Sinistre, votre Domicile doit faire l'objet d'une surveillance pour la sécurité de vos biens, Nous vous mettons en relation, à votre demande, avec un prestataire de sécurité agréé afin qu'il missionne dans les meilleurs délais un vigile pour surveiller votre Domicile venant de subir un

Sinistre et préserver les biens, pendant 72 heures consécutives maximum. Le prestataire de sécurité ne prendra sa mission qu'en votre présence.

Nous prendrons en charge les frais du prestataire de sécurité.

Lors de votre demande nous vous communiquerons les coordonnées et le numéro d'agrément du prestataire de sécurité qui vous fournira la prestation.

Nous mettons tout en œuvre pour Vous rendre la prestation dans les meilleurs délais. Néanmoins, la situation géographique du Domicile, les conditions météorologiques ou l'indisponibilité des prestataires, peuvent, indépendamment de notre volonté, retarder ou rendre impossible la réalisation de la prestation.

La prestation est également rendue sous réserve qu'il n'y ait pas de risque d'atteinte à la sécurité de l'agent missionné.

Un délai de 12 heures entre 8h et 19h30 du lundi au samedi (hors jours fériés), est indispensable pour organiser la présence du prestataire à votre Domicile.

6. Prestations d'assistance à la suite d'un déménagement

6.1. Informations déménagement

Nous répondons à toutes les questions du Bénéficiaire sur l'organisation de son déménagement et recherchons les informations afin d'orienter ses démarches auprès d'administrations, compagnies d'assurances...

Nous apportons aux questions qui lui sont posées une réponse objective à partir d'éléments, d'informations à caractère documentaire, visées par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971 et ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsable des interprétations du Bénéficiaire ni de leurs conséquences éventuelles.

Il ne peut donc en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, Nous orientons le Bénéficiaire vers les catégories d'organismes susceptibles de lui répondre.

6.1.1. Recherche de coordonnées de sociétés de déménagement

Nous communiquons les coordonnées de plusieurs prestataires pouvant assurer votre déménagement en fonction des informations que Vous nous transmettez. Sous 48h (heures ouvrées), le prestataire se met en relation avec Vous pour convenir avec lui d'un rendez-vous qui permettra d'établir un devis.

Le choix du prestataire Vous appartient et Vous êtes seul habilité à formaliser avec lui les conditions de son intervention. Le coût du déménagement reste à votre charge.

6.1.2. Recherche de coordonnées de sociétés de location de véhicules utilitaires

A votre demande, Nous Vous communiquons les coordonnées des différentes sociétés de location. Le choix du prestataire Vous appartient et Vous êtes seul habilité à formaliser avec lui les conditions de la location. Le coût de la location reste à votre charge.

7. Exclusions

Sont exclues les demandes 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,

Assistance MRH AGEO Assistance – R16

Europ Assistance, Siège social : 1 promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers – Société Anonyme au capital de 35 402 785 euros – R.C.S. Nanterre 451 366 405, Entreprise régie par le Code des assurances.

- 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,
- à un sinistre survenu en dehors des dates de validité de garantie.

Sont également exclus :

- les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence ou des transports primaires tels que le SAMU, les pompiers, et les frais s'y rapportant,
- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par la présente convention d'assistance,
- les frais non justifiés par des documents originaux.

8. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés

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

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'évènements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou 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, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- 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,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

9. Cadre du contrat

9.1. Prise d'effet et durée de la couverture

La couverture du contrat d'assistance « AGEO ASSISTANCE DOMICILE » prend effet à la même date et pour la même durée, renouvellement(s) compris, que le contrat d'assurance MRH souscrit auprès d'AGEO.

9.2. Prise d'effet des garanties

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre pendant la durée de validité de la couverture d'assistance et cessent en cas de cessation de ladite couverture, quelle qu'en soit la cause.

9.3. Cessation de la couverture et des garanties

La couverture du contrat « AGEO ASSISTANCE DOMICILE » cesse de plein droit :

- en cas de cessation, quelle qu'en soit la cause, du contrat d'assurance MRH souscrit par l'intermédiaire d'AGEO ;

- en cas de cessation du partenariat liant AGEO et EUROP ASSISTANCE, à la date communiquée par AGEO aux Assurés.

9.4. Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre de ses garanties d'assurance et/ou prestations d'assistance, Nous sommes subrogés dans les droits et actions que Vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L121-12 du Code des assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que Nous avons engagés en exécution du présent contrat.

9.5. Prescription

Conformément au Code des assurances :

« Article L 114-1

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Article L114-2

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Article L114-3

Par dérogation à l'Article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

Conformément au Code civil :

« Section 3 : Des causes d'interruption de la prescription

Article 2240

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

Article 2241

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

Article 2242

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

Article 2243

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

Article 2244

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

Article 2245

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

Article 2246

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

9.6. Fausses déclarations

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues article L.113-8 du Code des assurances).

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui Vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des assurances).

9.7. Déchéance pour déclaration frauduleuse

En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment, Vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, Vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations, prévues dans la présente convention d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

9.8. Cumul des garanties

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, Vous devez Nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

9.9. Réclamations – Litiges

En cas de réclamation ou de litige, Vous pourrez vous adresser à :

**Europ Assistance
Service Remontées Clients
1 promenade de la Bonnette
92633 Gennevilliers Cedex**

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente Vous sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si le litige persiste après examen de votre demande par notre Service Remontées Clients, Vous pourrez saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
<http://www.mediation-assurance.org/>

Vous restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

9.10. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 61 rue Taitbout – 75436 Paris CEDEX 09.

9.11. Informatique et Libertés

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers Cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que Nous prenons à votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE FRANCE sera dans l'impossibilité de 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, sous-traitants ou partenaires du Groupe EUROP ASSISTANCE à l'origine de la présente garantie.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques. Vous êtes également informé(e) que vos données personnelles peuvent faire l'objet de traitements dans le cadre du dispositif de lutte contre la fraude à l'assurance, ce qui peut entraîner une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Par ailleurs, en vue de satisfaire à ses obligations légales et réglementaires, EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Vous disposez, en justifiant de votre identité, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations Vous concernant en écrivant à :

Europ Assistance France
Service Remontées Clients
1 promenade de la Bonnette
92633 Gennevilliers cedex

EUROP ASSISTANCE FRANCE Vous informe, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que si Vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel Vous n'avez pas de relation contractuelle préexistante, Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet :

SOCIETE OPPOSETEL - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10 000 TROYES
www.bloctel.gouv.fr

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

Par ailleurs, Vous êtes informé(e) que les conversations téléphoniques que Vous échangerez avec EUROP ASSISTANCE FRANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement. Vous pourrez vous y opposer en manifestant votre refus auprès de votre interlocuteur.

Tableau synthétique des Garanties

Assistance MRH AGE0 Assistance – R16

Europ Assistance, Siège social : 1 promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers – Société Anonyme au capital de 35 402 785 euros – R.C.S. Nanterre 451 366 405, Entreprise régie par le Code des assurances.

En cas de Sinistre	Bris de glace, Cambriolage, Catastrophe naturelle, Dégât des Eaux, Explosion, Incendie, Intempérie, Acte de vandalisme	
Retour anticipé	Voyage retour, par train 1 ^{ère} classe ou avion classe économique, du lieu de votre séjour en France ou à l'Etranger jusqu'à votre Domicile	Frais Réels
Frais d'effets personnels de première nécessité	Frais pour les effets de première nécessité	200 € TTC par Bénéficiaire dans la limite de 1 000 € TTC par foyer
Hébergement	Domicile inhabitable Frais d'hébergement (chambre d'hôtel et petit-déjeuner),	60 € TTC par nuit et par Bénéficiaire 2 nuits consécutives maximum.
Transfert des Bénéficiaires chez un proche	Domicile inhabitable Frais de transfert des Bénéficiaires (train, véhicule de location, taxi) vers le Domicile d'un proche en France	Frais Réels
Aide-ménagère	Domicile inhabitable	4 heures maximum pendant le mois qui suit la date du Sinistre
Dépannage serrurerie à Domicile 24H/24	Clés de la porte principale perdues, volées ou cassées, ou porte principale fracturée.	Frais de déplacement jusqu'à concurrence de 100 € TTC.
Transfert des Bénéficiaires de moins de 16 ans chez un proche	Voyage aller-retour en train 1 ^{ère} classe d'une personne désignée ou d'une de nos hôtesses pour les conduire chez un proche en France	Frais Réels
Transport et garde d'animaux	Domicile inhabitable Recherche d'un établissement. Transport de l'animal jusqu'à cet établissement. Ou transport de l'animal jusqu'au domicile d'un proche résidant en France	Frais de garde et Frais de transport jusqu'à concurrence de 150 € TTC
Réparations d'urgence (serrurerie, la plomberie, le chauffage, la vitrerie l'électricité)	Recherche et envoi du prestataire	Frais de déplacement jusqu'à concurrence de 100 € TTC
Transport mobilier	Domicile inhabitable Location d'un véhicule utilitaire léger pour transporter les meubles et effets personnels, Ou envoi d'un transporteur.	Prise en charge jusqu'à concurrence de 250 € TTC.
Gardiennage	Envoi d'un vigile ou d'un gardien afin de surveiller les lieux venant de subir un Sinistre	72 heures consécutives
En cas de Déménagement		

Informations déménagement	Réponse aux questions du Bénéficiaire sur l'organisation de son déménagement et recherche des informations afin d'orienter ses démarches auprès d'administrations, compagnies d'assurances...	
Mise en relation avec des sociétés de déménagement référencées	Recherche du déménageur correspondant aux besoins et attentes du Bénéficiaire, organisation d'un rendez-vous qui permettra d'établir un devis.	
Mise en relation avec des sociétés de location de véhicules utilitaires	Réservation pour le Bénéficiaire à sa demande d'un véhicule utilitaire non aménagé correspondant à ses attentes.	