

Garantie assistance

Manuel d'utilisation

Contrat 7905201 assistance rapatriement, retard d'avion et bagages

Les présentes Conventions ont pour objet, nonobstant toutes dispositions contraires des Conditions Générales auxquelles elles sont annexées, l'assurance des risques définis ci-dessous dont la garantie est stipulée aux Conditions Particulières.

Contrat 7905201 assistance rapatriement

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

-] **L'Européenne d'Assistance** : la Centrale d'Assistance de **L'Européenne d'Assurances**
- Assuré** : Toute personne physique ou morale définie aux Conditions Particulières sous cette qualité, résidant depuis au moins 6 mois en France Métropolitaine, suisse , Norvège, Monaco, Corse ou dans un des pays membres de l'Union Européenne et effectuant un séjour comprenant un billet aller et retour.
-] **Domicile** : le lieu de résidence habituelle de l'assuré en France Métropolitaine, y compris Corse et Monaco, en Suisse ou dans l'un des pays membres de **l'Union Européenne**,
-] **Membres de la famille** : conjoint de droit ou de fait, les ascendants ou descendants jusqu'au 2^{ème} degré , beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles,
-] Par **MALADIE GRAVE**, on entend toute altération de santé constatée par un docteur en médecine, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et nécessitant des soins appropriés..
-] Par **ACCIDENT CORPOREL GRAVE**, on entend toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure constatée par un docteur en médecine, et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens..

ARTICLE 2 – L'ASSURE EST MALADE OU VICTIME D'UN ACCIDENT CORPOREL :

-] L'équipe médicale de **L'Européenne d'Assistance** se met en rapport avec le médecin traitant sur place et/ou le médecin de famille, afin d'intervenir dans les conditions les mieux adaptées à l'état de l'assuré.
-] L'équipe médicale **L'Européenne d'Assistance** organise le transport de l'assuré vers le centre médical le plus proche de son domicile ou un transfert vers un centre hospitalier mieux équipé ou plus spécialisé.
-] Selon la gravité de l'état de l'assuré, cette évacuation s'effectuera par :
- . train, couchette ou wagon-lit,
 - . ambulance,
 - . avion ou avion sanitaire privé.

Seules les autorités médicales de **L'Européenne d'Assistance** sont habilitées à décider du rapatriement, du choix des moyens de transport et du lieu d'hospitalisation. Les réservations seront faites par **L'Européenne d'Assistance**.

- ∫ **L'Européenne d'Assistance** rapatriera l'assuré à son domicile si il est en état de quitter le centre médical.
- ∫ Si l'état de l'assuré le justifie, **L'Européenne d'Assistance** organise et prend en charge le voyage d'une personne se trouvant sur place pour lui permettre de l'accompagner.
- ∫ Si l'état de l'assuré ne justifie pas une hospitalisation ou un rapatriement et que l'assuré ne puisse pas revenir à la date initialement prévue, **L'Européenne d'Assistance** prend en charge les frais réellement exposés de prolongation de séjour à l'hôtel, ainsi que ceux d'une personne demeurant à son chevet : maximum de **50 euros par nuit et par personne**, sur justificatif, hors frais de restauration. La durée de cette garantie ne pourra excéder **10 nuitées**. Lorsque l'état de santé de l'assuré le permet, **L'Européenne d'Assistance** organise et prend en charge son retour ainsi que celui ,éventuellement, de la personne qui est restée près de lui.
- ∫ Si l'assuré est hospitalisé et que son état ne justifie pas ou empêche un rapatriement ou un retour immédiat, **L'Européenne d'Assistance** organise le séjour à l'hôtel de la personne que l'assuré désigne, se trouvant déjà sur place et qui reste à son chevet et prend en charge les frais imprévus réellement exposés jusqu'à un maximum de **50 euros** par nuit sur justificatif hors frais de restauration jusqu'au rapatriement de l'assuré. La durée de cette garantie ne pourra excéder **10 nuitées**.
L'Européenne d'Assistance prend en charge le retour de cette personne, si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.
- ∫ Si l'hospitalisation sur place dépasse **7 jours**, et si personne ne reste au chevet de l'assuré, **L'Européenne d'Assistance** met à la disposition de la personne que l'assuré désigne, un billet aller/retour, pour se rendre près de lui, ceci uniquement au départ de l'un des pays membres de l'Union Européenne ou de la Suisse, et organise le séjour à l'hôtel de cette personne : maximum de **50 euros** par nuit sur justificatif hors frais de restauration. La durée de cette garantie ne pourra excéder **10 nuitées**. Lorsque l'état de santé de l'assuré le permet, **L'Européenne d'Assistance** organise et prend en charge le retour de l'assuré ainsi que celui, éventuellement, de la personne qui est restée près de lui.
- ∫ Si l'état de santé de l'assuré ne lui permet pas de s'occuper de ses enfants mineurs et qu'aucun membre majeur de la famille de l'assuré ne l'accompagne , **L'Européenne d'Assistance** organise le déplacement de la personne que l'assuré a désigné pour les ramener au domicile de l'assuré.

ARTICLE 3 - EN CAS DE DECES

- ∫ **L'Européenne d'Assistance** organise et prend en charge le transport du corps du lieu de mise en bière jusqu'au lieu d'inhumation dans l'un des pays membres de l'union Européenne ou en Suisse.
Les frais funéraires sont pris en charge à concurrence de **1.200 euros TTC**
- ∫ **L'Européenne d'Assistance** organise éventuellement et prend en charge jusqu'au lieu d'inhumation le retour des membres de la famille qui participaient au même voyage et garantis par ce même contrat.

ARTICLE 4 - AUTRES ASSISTANCES AUX PERSONNES

- ∫ **Retour prématuré** : si l'assuré est dans l'obligation d'interrompre son voyage en raison :
 - * du décès d'un membre de sa famille, de la personne chargée de la garde de ses enfants mineurs ou handicapés, de son remplaçant professionnel,
 - * de l'hospitalisation pour maladie grave ou accident grave de son conjoint de droit ou de fait, de ses ascendants et descendants au premier degré restés dans un pays membre de l'Union Européenne ou en suisse et mettant en jeu le pronostic vital après communication du bilan médical par le médecin traitant au service d'assistance de **L'Européenne d'Assistance**,

* de la survenance de dommages graves d'incendie, explosion, vol ou causés par les forces de la nature dans la résidence principale ou secondaire de l'assuré ou dans ses locaux professionnels et nécessitant impérativement sa présence sur place,

L'Européenne d'Assistance organise et prend en charge le retour de l'assuré à son domicile.

}] **Rapatriement ou transport des autres assurés :**

Lors du rapatriement de l'assuré, un seul accompagnant sera pris en charge par **L'Européenne d'Assistance**, sauf si les accompagnants sont les enfants de l'assuré et que le second parent ne participe pas au voyage.

}] **Frais médicaux :**

L'Européenne d'Assistance rembourse l'assuré, après intervention de la Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance, les frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux et d'hospitalisation prescrits par un médecin, engagés hors du pays de résidence de l'assuré à concurrence de **5 000 euros par personne**.

* **Franchise toujours déduite**

100 euros TTC

Les frais d'hospitalisation sont garantis, hors frais médicaux ambulatoires.

De plus, si l'assuré est hors de son pays de résidence, dans l'impossibilité de régler ses frais médicaux d'un montant supérieur à **300 euros**, consécutifs à une hospitalisation due à une maladie ou à un accident survenu pendant la période de garantie, **L'Européenne d'Assistance** peut à la demande de l'assuré lui en faire l'avance, dans les limites des engagements de **L'Européenne d'Assistance**, en échange d'un chèque de caution du montant correspondant à l'importance des frais estimés. Ce chèque de caution ne sera restitué que sur justification d'une position officielle de la Sécurité Sociale et/ou de tout autre organisme de prévoyance susceptible de prendre en charge les frais avancés. Une reconnaissance de dette sera réclamée à l'assuré sur son lieu de séjour.

Cette garantie cesse à dater du jour ou **L'Européenne d'Assistance est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'assuré, ou le jour du retour de l'assuré dans son pays d'origine.**

}] **Maladie ou accident d'un des enfants mineurs ou handicapés de l'assuré resté dans le pays de son domicile :**

Si pendant le voyage de l'assuré, l'un de ses enfants mineurs ou handicapés resté dans le pays de son domicile est malade ou accidenté, **L'Européenne d'Assistance** se tient à la disposition de la personne chargée de sa garde pour organiser son transport au centre hospitalier le plus apte à prodiguer les soins nécessités par son état sous réserve que l'assuré en ait donné l'autorisation écrite préalable.

L'Européenne d'Assistance assure le retour au domicile de l'enfant de l'assuré et tiendra informé de son état, si l'assuré a laissé une adresse de voyage.

Si la présence de l'assuré est indispensable, **L'Européenne d'Assistance** organise son retour.

}] **Envoi de médicaments :**

L'Européenne d'Assistance prend en charge toutes mesures pour assurer la recherche et l'envoi de médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours, dans le cas où, ne disposant plus de ces médicaments, il est impossible pour l'assuré de se les procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent. Le coût de ces médicaments reste à la charge de l'assuré.

}] **Transmission de messages importants et urgents :**

L'Européenne d'Assistance se charge de transmettre les messages qui sont destinés à l'assuré lorsqu'il ne peut être joint directement.

De même, **L'Européenne d'Assistance** peut communiquer à un membre de la famille de l'assuré, sur appel de sa part, un message que l'assuré a laissé à son intention.

}] **Assistance juridique :**

L'Européenne d'Assistance prend en charge à concurrence de **1.500 euros** les honoraires des représentants judiciaires auxquels l'assuré pourrait être amené à faire librement appel si une action est engagée contre l'assuré, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays.

Cette garantie ne s'exerce pas pour les faits en relation avec l'activité professionnelle de l'assuré ou la garde et/ ou l'utilisation d'un véhicule à moteur.

}] **Avance de la caution pénale :**

Si en cas d'infraction à la législation du pays dans lequel se trouve l'assuré, ce dernier est astreint par les autorités au versement d'une caution pénale, **L'Européenne d'Assistance** en fait l'avance à concurrence de **8 000 euros TTC**.

Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai d'**un mois** suivant la présentation de la demande de remboursement par **L'Européenne d'Assistance**. Si la caution pénale est remboursée à l'assuré avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra être aussitôt restituée à **L'Européenne d'Assistance**.

ARTICLE 5 - LIMITATIONS D'ENGAGEMENT DE L'EUROPEENNE D'ASSURANCES
--

Les interventions que L'Européenne d'Assistance est amenée à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

}] **L'Européenne d'Assistance** ne peut être tenue responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus en cas de grèves, émeutes, mouvements populaires, restriction à la libre circulation, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, effet de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure.

}] Les prestations non demandées en cours de voyage ou non organisées par **L'Européenne d'Assistance** ne donnent droit à aucune indemnité compensatoire.

}] **L'Européenne d'Assistance** décide de la nature de la billetterie mise à la disposition de l'assuré en fonction d'une part des possibilités offertes par les transporteurs, d'autre part de la durée du trajet.

}] Si l'assuré est domicilié dans un pays autre que l'un des pays membres de l'Union Européenne ou la Suisse, **L'Européenne d'Assistance** pourra sur demande de l'assuré, le rapatrier à son domicile ou dans le Centre Médical le plus proche, le mieux équipé ou le plus spécialisé. Dans ce cas l'assuré s'engage à régler à **L'Européenne d'Assistance** le coût excédentaire de son rapatriement par rapport à un rapatriement effectué dans les mêmes conditions en France Métropolitaine.

}] La garantie prend effet le jour du départ et expire le jour du retour pour la durée indiquée sur le bulletin d'inscription au voyage sans pouvoir **excéder 90 jours**.

}] **L'engagement maximum de L'Européenne d'Assistance en cas de sinistre est de :**

Assistance : 155 000 euros par personne avec un maximum par événement de 1.500.000 euros.

Frais médicaux :: 5 000 euros par personne avec un maximum par événement de 50 000 euros.

On entend par événement : tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.

ARTICLE 6 - EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, la garantie de l'Européenne d'assistance ne peut être engagée dans les cas suivants :

- ⌋ Epidémie, pollution, catastrophes naturelles,
 - ⌋ Les convalescences et affections en cours de traitement non encore consolidées,
 - ⌋ Les maladies psychiques, mentales ou dépressives
 - ⌋ Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et n'empêchent pas la poursuite du séjour ou du voyage,
 - ⌋ Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination, prothèses, appareillages, lunettes ou verres de contact,
 - ⌋ Etats de grossesse à partir de la 32ème semaine,
 - ⌋ Les soins dentaires,
 - ⌋ Les voyages entrepris dans le but de diagnostic et/ou de traitement,
 - ⌋ Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
 - ⌋ Les frais engagés sans l'accord de l'Européenne d'Assistance,
 - ⌋ Les frais téléphoniques autres que ceux adressés à la centrale d'assistance.
- Les frais médicaux ambulatoires.

Contrat 7905201 RETARD d'AVION

ARTICLE 1 NATURE DE LA GARANTIE

Cette garantie est valable sur le vol aller et/ ou retour des :

- Vols réguliers des compagnies aériennes dont les horaires sont publiés.
- Vols charters aller dont les horaires sont indiqués sur le bulletin d'avion aller .

Suite à un retard à l'arrivée de l'avion de l'assuré de plus de **Quatre heures** par rapport à l'heure initialement prévue, L'Européenne d'Assurances indemnise l'Assuré à concurrence de : **30€** Euros par personne , puis indemnisation supplémentaire de 30 euros par tranche de 2 heures de retard . L'indemnisation ne pourra en aucun cas dépasser 150 euros par personne .

Cette garantie ne s'applique pas si l'assuré est transféré sur une autre compagnie dans les horaires initialement prévus.

Cette indemnisation s'effectue moitié en numéraire , moitié en bons d'achats

ARTICLE 2 EFFET DE LA GARANTIE

La garantie prend effet à la date et l'heure indiquées sur le billet d'avion et expire dès l'arrivée à l'aéroport de destination .

ARTICLE 3 EXCLUSIONS

- . Guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme, prise d'otage ou de sabotage, manifestation quelconque de la radioactivité, tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant dans le pays de départ , de transfert et de destination .
- . Tout événement mettant en péril la sécurité du voyage de l'assuré dès lors que sa destination est déconseillée par le ministère des affaires étrangères français.
- . Une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile, ou de autre autorité en ayant fait l'annonce 24 Heures avant la date de départ du voyage de l'assuré.
- . Evénements survenus entre la date de réservation du voyage de l'assuré et la date de souscription du présent contrat.
- . Au manquement du vol sur lequel la réservation de l'assuré était confirmée qu'elle qu'en soit la raison,
- . A la non admission à bord consécutive au non respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou présentation à l'embarquement

Contrat 7905201 BAGAGES

ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

L'Européenne d'Assurances garantit les bagages de l'assuré dans le monde entier, **hors de sa résidence principale ou secondaire**, à concurrence de **800 euros**, contre :

-] le vol,
-] la destruction totale ou partielle, y compris les dommages causés par les forces de la nature,
-] la perte uniquement pendant l'acheminement par une entreprise de transport régulièrement habilitée.

Par **bagages**, il faut entendre les sacs de voyage, valises, objets et effets personnels à **l'exclusion des effets vestimentaires portés sur l'assuré**.

Les objets de valeur, désignés ci-dessous, sont également compris dans l'assurance pour un maximum de **50 %** du capital garanti et seulement dans les conditions ci-après :

- * les bijoux, objets en métal précieux, perles, pierres dures et montres sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont remis en dépôt au coffre de l'hôtel ou lorsqu'ils sont portés sur l'assuré,
- * les matériels photographiques (hors téléphones portables), cinématographiques, radiophoniques, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont portés ou utilisés par l'assuré..

Les objets acquis en cours de voyage ou séjour sont compris dans l'assurance pour un maximum de **25 %** du capital assuré.

ARTICLE 2 - EFFET DE LA GARANTIE

La garantie prend effet dès l'enregistrement des bagages de l'assuré par le transporteur ou à la remise des clés pour une location . Elle expire lors du retour au moment de la récupération définitive des bagages par l'assuré auprès du transporteur ou à la restitution des clés pour une location .

ARTICLE 3 - CALCUL DE L'INDEMNITE

L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre, vétusté déduite, sans application de la règle proportionnelle prévue par le Code des Assurances (L 121-5).

Les montants des garanties ne se cumulent pas avec celles éventuellement prévues par la compagnie de transport.

ARTICLE 4 - FRANCHISE

Dans tous les cas, L'Européenne d'Assurances indemnise l'assuré sous déduction d'une franchise de **45 euros** par personne, dont le montant est spécifié aux Conditions Particulières.

ARTICLE 5 - EXCLUSIONS

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, ne sont pas garantis :

- ┌ les marchandises, les biens consommables, les denrées périssables, les espèces, cartes de crédit, cartes à mémoire, billets de transport, matériels informatiques, matériels téléphoniques, dvd, cd, cigares et cigarettes, alarmes , jeux vidéos et accessoires , les fourrures ,les titres de toute nature, stylos, briquets, les documents enregistrés sur bandes ou films, les documents et valeurs en papier de toutes sortes, les collections et matériels à caractère professionnel, les clés, les vélos, remorques, caravanes et d'une manière générale les engins de transport, les lunettes, jumelles, lentilles de contact, prothèses et appareillages de toute nature, matériels médicaux, médicaments , couteaux ainsi que tout effet confisqué par les douanes et non rendu à l'assuré.
- ┌ le vol des bagages de l'assuré consécutif à des oublis ou négligences de sa part, c'est-à-dire le fait de laisser ses bagages sans surveillance, le fait de laisser ses bagages visibles de l'extérieur de son véhicule et/ou sans avoir entièrement fermé et verrouillé les accès,
- ┌ Le vol commis sans effraction ou avec usage de fausses clés,
- ┌ Le vol des bagages de l'assuré dans un véhicule entre le coucher et le lever du soleil ou dans un véhicule décapotable,
- ┌ les dommages indirects tels que privation de jouissance, amendes,
- ┌ les dommages résultant du vice propre de la chose assurée, de son usure normale et naturelle,
- ┌ la perte, l'oubli ou l'échange,
- ┌ les matériels de sport de toute nature,
- ┌ les vols en camping,
- ┌ les dommages dus aux accidents de fumeurs, à la mouille ou au coulage de matières grasses , colorantes ou corrosives, faisant partie des bagages assurés .

ARTICLE 6 - LIMITATION DE LA GARANTIE

Dans tous les cas, l'engagement maximum de **L'Européenne d'Assurances** par personne est limité au capital fixé aux Conditions Particulières avec un maximum de **8 000 euros T.T.C.** par événement.

On entend par événement : tout fait générateur de conséquences dommageables , susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat

Articles communs à toutes les garanties

ARTICLE 1 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

┌Pour demander une Assistance :

Lors de l'incident, pour bénéficier des garanties définies ci-avant, il est impératif de contacter préalablement à toute intervention **la Centrale d'Assistance de L'Européenne d'Assistance**. Un numéro de dossier sera délivré qui, seul, justifiera une prise en charge des interventions.

La Centrale d'assistance L'Européenne d'Assistance. est à l'écoute 24 heures sur 24 :

- De l'étranger, Téléphone : 33 1 46 43 50 21 - Télécopie : 33 1 46 43 50 26
- De France, Téléphone : 01 46 43 50 21 - Télécopie : 01 46 43 50 26

L'assuré doit préciser le numéro de son contrat, la nature de l'assistance demandée et l'adresse et le numéro de téléphone où l'assuré peut être joint. L'assuré doit également permettre aux médecins habilités par **L'Européenne d'Assistance** l'accès à toutes les informations médicales concernant la personne en cause.

┌ **Pour demander un remboursement :**

L'assuré est tenu :

- d'aviser impérativement **L'Européenne d'Assistance** dans **les cinq jours ouvrés. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à L'Européenne d'Assistance.**
- de joindre à sa déclaration :
 - * son certificat d'assurance et son numéro de dossier attribué par la Centrale d'Assistance,
 - * le certificat médical détaillé indiquant la nature exacte et la date de survenance de la maladie ou de la blessure. Sans la communication au médecin conseil de **L'Européenne d'Assistance** des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction , le dossier ne pourra être réglé.
 - * le certificat de décès,
 - * les décomptes de Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance accompagnés des photocopies des notes de frais médicaux,
 - * toute pièce nécessaire à l'instruction du dossier sur simple demande de la part de **L'Européenne d'Assistance** et sans délai.

┌ **Lorsque L'Européenne d'Assistance a pris en charge le transport de l'assuré, celui-ci doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.**

Pour un sinistre retard d'avion

L'assuré doit :

. **Compléter et faire tamponner une déclaration de retard auprès d'une personne compétente de la compagnie aérienne sur laquelle l'assuré voyage ou auprès d'une personne compétente de l'aéroport. En cas d'impossibilité l'assuré doit contacter le N° de téléphone figurant dans le document client**

. Transmettre à L'Européenne d'Assurances, dès son retour et au plus tard dans les 15 jours après son retour, la déclaration de retard dûment complétée , la copie de son billet d'avion , la facture d'achat du billet garanti et le talon de la carte d'embarquement .

Sans la communication des documents cités ci-dessus nécessaires à l'instruction , le dossier ne pourra être réglé

Pour un sinistre bagages

L'assuré doit obligatoirement respecter les obligations suivantes, sous peine de déchéance sauf cas fortuit ou de force majeure :

- ┌ en cas de perte ou détérioration des bagages confiés à un transporteur, de vol commis dans un hôtel, faire établir un constat des dommages par le représentant qualifié du transporteur ou de l'hôtelier (à **l'exclusion du représentant de l'organisateur du voyage**). La non présentation de ce constat entraînera une réduction de l'indemnité correspondante à la somme devant revenir à **L'Européenne d'Assurances** au titre du recours que **L'Européenne d'Assurances** aurait dû exercer à l'encontre du transporteur ou de l'hôtelier,
- ┌ de plus, en cas de vol, déposer plainte dans les meilleurs délais auprès des autorités de police du pays d'origine les plus proches du lieu du délit,

-] aviser **L'Européenne d'Assurances** par écrit du sinistre dans les **cinq jours ouvrés (délai ramené à deux jours ouvrés en cas de vol)** suivant le sinistre. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si le retard a causé un préjudice à **L'Européenne d'Assurances**,
-] adresser à **L'Européenne d'Assurances** tous les justificatifs originaux de votre réclamation :
- * récépissé de dépôt de plainte, bulletin de réserve du transporteur maritime , aérien , routier,
 - * constat des dommages,
 - * inventaire détaillé et chiffré,
 - * constat d'avarie d'irrégularité , ticket de transport et d'enregistrement en cas de bagages égarés perdus ou endommagés,
 - * devis de réparation ou factures acquittées, facture d'achat ou d'origine.
-] Si l'assuré récupère tout ou partie des objets volés ou disparus, à quelque époque que ce soit, il doit en aviser immédiatement **L'Européenne d'Assurances** :
- Si cette récupération a lieu avant le paiement de l'indemnité, il doit reprendre possession de ces objets et **L'Européenne d'Assurances** l'indemniser des détériorations qu'ils auront éventuellement subies.
 - Si cette récupération a lieu après le paiement de l'indemnité, il pourra décider de les reprendre contre remboursement de l'indemnité reçue, sous déduction des détériorations ou manquants. L'assuré dispose de 15 jours pour faire son choix. Passé ce délai, **L'Européenne d'Assurances** considérera que l'assuré a opté pour le délaissement.
-] Les biens sinistrés que **L'Européenne d'Assurances** indemnise à l'assuré deviennent sa propriété.

ARTICLE 2 - MEDIACOM

L'Européenne d'Assurances adhère à la procédure de médiation mise en place par les organisations professionnelles de l'assurance, accessible à tous gratuitement et ayant pour but de favoriser le règlement amiable des litiges pouvant survenir entre assurés et assureurs.

Un organisme a été crée pour centraliser les réclamations des assurés ;

MEDIATION ASSURANCES BP 907 75424 PARIS cedex 09

ARTICLE 3 - RISQUES EXCLUS - EXCLUSIONS GENERALES

Indépendamment des exclusions particulières prévues par les conventions spéciales, ce contrat ne garantit en aucun cas les dommages et accidents occasionnés par l'un des événements suivants :

- **Usage de drogues, stupéfiants, médicaments non prescrits par un médecin,**
- **Etat alcoolique, actes intentionnels, fautes dolosives ainsi que leurs conséquences, inobservation consciente d'interdictions officielles,**
- **Suicide ou tentative de suicide, automutilation,**
- **Manipulation ou détention d'engins de guerre, d'armes y compris celles utilisées pour la chasse,**
- **Participation à des paris, crimes, rixes (sauf en cas de légitime défense),**
- **Dommages intentionnellement causés par l'assuré, sur son ordre ou avec sa complicité ou son concours.**
- **Tous les cas de force majeure, rendant impossible l'exécution du contrat, notamment les interdictions décidées par les autorités locales, nationales ou internationales,**
- **Guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme ou de sabotage, manifestation quelconque de la radioactivité,**
- **Epidémies, pollution ou catastrophes naturelles,**

- Accidents résultant de la pratique de sports par l'assuré dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une fédération sportive et pour laquelle une licence est délivrée et l'entraînement en vue de ces compétitions,
- Alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, sports aériens, skeleton, spéléologie et pratique du quad, du kart et du ski hors-piste..

ADRESSE POSTALE

L'EUROPEENNE D'ASSURANCES 41, rue des Trois Fontanot - 92024 Nanterre Cedex

COMMENT DECLARER UN SINISTRE

Pour déclarer un sinistre à l'Européenne d'Assurances sur le contrat 7905201 :

1/ Aller sur le site Internet <http://www.leassur.com>

2/ Puis " accès particulier" et "déclarer un sinistre"

3/ Suivre les 5 étapes qui vous permettront d'obtenir un numéro de dossier ainsi que les documents à nous fournir.

Pour toutes informations, envoyer un mail au : sinistres@europeenne-assurances.com

COMMENT DEMANDER UNE ASSISTANCE ?

Pour bénéficier des garanties **ASSISTANCE RAPATRIEMENT**, il est impératif de contacter **préalablement à toute décision ou intervention, la Centrale d'Assistance L'EA à l'écoute 24 Heures sur 24 :**

• Par téléphone : **(33) 1 46.43.50.21**

• Par télécopie : **(33) 1 46.43.50.26**

en précisant le numéro de votre contrat : **7.905.201**

Un numéro de dossier vous sera alors communiqué, qui seul, justifiera une prise en charge des interventions.

Les médecins habilités par **L'EA** doivent avoir accès à toutes les informations médicales concernant la personne malade ou accidentée.