

CONVENTION FRAM ASSISTANCE EN INCLUSION CONTRAT N° 53 789 553 F

La présente Convention d'Assistance constitue les conditions générales du contrat conclu entre EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le Code des Assurances et FRAM, pour le compte de ses clients. Elle précise le contenu et les limites des prestations qui seront fournies par EUROP ASSISTANCE aux clients de FRAM.

L'Assistance est assumée par EUROP ASSISTANCE. Toute inscription à un voyage FRAM fait bénéficier le client, pendant son séjour, des prestations d'EUROP ASSISTANCE, qui couvrent l'assistance aux personnes.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

1.1 BÉNÉFICIAIRE OU ASSURÉ : Par « Bénéficiaire » ou « Assuré », on entend toute personne séjournant dans le cadre d'un contrat de transport et/ou d'hébergement souscrit auprès de FRAM et désignée sur la facture FRAM (y compris pour les groupes sans désignation)

1.2 EUROP ASSISTANCE : Dans la présente Convention, la société EUROP ASSISTANCE est remplacée par le terme « EUROP ASSISTANCE » ou par « nous ».

1.3 DOMICILE : Par « Domicile » du Bénéficiaire, on entend son lieu de résidence principale et habituelle et figurant sur l'avis d'imposition sur le revenu, situé dans l'Europe occidentale, les DOM ou la Polynésie française.

1.4 PAYS D'ORIGINE : Par « Pays d'origine » du Bénéficiaire, on entend le pays où se trouve son domicile.

1.5 EUROPE OCCIDENTALE : Par « Europe occidentale », on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie et Iles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède et Suisse.

1.6 DOM : Par « DOM », on entend la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique et la Réunion.

1.7 ÉTRANGER : Par « Étranger », on entend le monde entier, à l'exception du pays d'origine.

1.8 MEMBRE DE LA FAMILLE : Par « Membre de la famille », on entend le conjoint ou concubin notoire vivant sous le même toit, les ascendants ou descendants, les frères et sœurs, les beaux-frères et belles-sœurs, les gendres et belles-filles ou ceux de votre conjoint.

ARTICLE 2. RÈGLES À OBSERVER EN CAS D'ASSISTANCE

Pour permettre à EUROP ASSISTANCE d'intervenir, il est nécessaire :

- De prendre contact sans attendre avec EUROP ASSISTANCE :
Téléphone : - depuis la France : 01.41.85.80.67
- depuis l'étranger : 33.1.41.85.80.67
Télécopie : - depuis la France : 01.41.85.85.71
- depuis l'étranger : 33.1.41.85.85.71

- D'obtenir l'accord préalable d'EUROP ASSISTANCE avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- De fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- De se conformer aux solutions préconisées par EUROP ASSISTANCE,
- De fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

En cas de fausse déclaration, EUROP ASSISTANCE se réserve le droit de prendre toutes dispositions relatives à ses obligations pour les contrats en cours et, le cas échéant d'en refuser le remboursement ou de procéder à la refacturation des frais engagés.

ARTICLE 3. COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

La présente Convention d'assistance garantit les Bénéficiaires dans tous les pays mentionnés dans la brochure et distribués par le souscripteur du présent contrat.

Sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des représailles, des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens et ce quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, les pays subissant des actes de terrorisme, ayant subi des catastrophes naturelles ou une désintégration du noyau atomique.

ARTICLE 4. DURÉE DE LA GARANTIE

Les prestations d'assistance aux personnes prennent effet le jour du départ en voyage et expirent le jour du retour prévu, avec une durée maximum de 3 mois.

La validité de la présente Convention est soumise à celle du protocole d'accord conclu entre EUROP ASSISTANCE et FRAM. En cas de résiliation de ce dernier, la présente Convention sera annulée de plein droit.

ARTICLE 5. TITRES DE TRANSPORT

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des dispositions de la présente Convention, le Bénéficiaire s'engage à réserver à EUROP ASSISTANCE le droit d'utiliser les titres de transport qu'il détient. De même, il s'engage à rembourser à EUROP ASSISTANCE les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre de transport.

ARTICLE 6. PRESTATIONS D'ASSISTANCE

LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE	MONTANTS DE PRISE EN CHARGE
Bénéficiaires Résidence des bénéficiaires Couverture géographique Durée maximale des séjours	Clients FRAM Europe occidentale, Dom et Polynésie Monde entier 90 jours
ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE LORS D'UN VOYAGE	
<ul style="list-style-type: none">Contact médicalTransport / RapatriementPrésence hospitalisation si rapatriement impossible avant 7 joursPrésence hospitalisation d'un enfant mineurAccompagnement de vos enfants de moins de 15 ansRemboursement des frais médicaux à l'étrangerRemboursement des soins dentairesAvance des frais d'hospitalisation à l'étrangerFranchise frais médicaux	Oui Frais réels (1) (1) (1) 4 580 € 75 € 4 580 € 30 €
ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS	
<ul style="list-style-type: none">TransportFrais funéraires nécessaires au transportRetour des membres de la famille ou d'un accompagnant bénéficiaireProlongation de séjour des membres de la famille ou d'un accompagnant	Frais réels 2 500 € (1) 55 € par nuit jusqu'au rapatriement
ASSISTANCE VOYAGE	
<ul style="list-style-type: none">Avance de caution pénale à l'étrangerAvance et prise en charge des honoraires d'avocat à l'étrangerTransmission de messages urgentsFrais de recherche, de secours en mer et en montagne	7 625 € 1 525 € Oui 800 €

(1) par train en 1^{ère} classe ou par avion de ligne en classe économique

6.1 ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE LORS D'UN VOYAGE

6.1.1 Transport/rapatriement

Nos médecins se mettent en relation avec le médecin local ou le service hospitalier qui vous a pris en charge à la suite de la maladie ou de l'accident.

Ils recueillent toute information nécessaire à la décision qui doit être prise dans votre intérêt médical, auprès du médecin local, éventuellement auprès du médecin traitant habituel.

Les informations recueillies nous permettent après décision de nos médecins, de déclencher, organiser et prendre en charge - en fonction des seules exigences médicales - soit votre retour à votre domicile, soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train en première classe (couchette ou place assise), avion de ligne en classe économique ou avion sanitaire.

Dans certains cas, votre sécurité peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre domicile.

Seuls votre intérêt médical et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, nous aident à prendre la décision qui paraît la plus opportune.

Il est à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en oeuvre dans votre intérêt médical appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez expressément de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

6.1.2 Présence hospitalisation

Si aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagne lorsque vous êtes hospitalisé sur le lieu de votre maladie ou de votre accident et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 7 jours (ou 48 heures pour le cas d'un mineur) : nous organisons et prenons en charge le déplacement aller et retour par train en 1^{ère} classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne de votre choix (il s'agira du père ou de la mère pour le cas d'un mineur hospitalisé) depuis votre pays d'origine, pour lui permettre de se rendre à votre chevet.

6.1.3 Accompagnement de vos enfants

Lorsque, malade ou blessé, vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper des enfants de moins de 15 ans qui voyageaient avec vous, nous organisons et prenons en charge le voyage aller et retour par train en 1^{ère} classe ou avion de ligne en classe économique depuis votre pays d'origine, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses, afin de ramener vos enfants à votre domicile ou au domicile d'un membre de votre famille choisi par vous, dans votre pays d'origine.

6.1.4 Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux (à l'étranger uniquement)

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 (il existe une législation spécifique pour l'espace économique européen). Ces différents formulaires sont

délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

- **Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire**

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'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.

- **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 dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engageant) à cette fin à effectuer, au retour dans votre pays d'origine, 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.

6.1.5 Avance sur frais d'hospitalisation (à l'étranger uniquement)

Vous êtes malade ou blessé pendant le voyage : tant que vous vous trouvez hospitalisé, nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

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

- pour des soins prescrits en accord avec nos médecins,
- tant que vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place.

Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture. Pour être vous-même remboursé, vous devrez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés.

Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement visées ci-avant.

6.2 ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS

6.2.1 Transport et frais de cercueil en cas de décès

Un assuré décède pendant son voyage : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt jusqu'au lieu des obsèques dans son pays d'origine.

Dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties, nous organisons et prenons en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques et tous frais funéraire liés au transport exclusivement et participons aux frais de cercueil, d'urne.

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

6.2.2 Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant en cas de décès de l'Assuré

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train en 1ère classe ou par avion de ligne en classe économique d'une personne bénéficiaire ou des membres de la famille bénéficiaires qui voyageai(en)t avec le défunt afin qu'elle/il(s) puisse(nt) assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour vers son/leur pays d'origine ne peuvent être utilisés.

6.2.3 Accompagnement de vos enfants

Suite au décès de l'assuré sur le lieu de séjour : nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) des membres de la famille bénéficiaires ou d'un accompagnant bénéficiaire, s'il(s)souhaite(nt) rester sur place après la date de retour initialement prévu jusqu'au jour de rapatriement du corps, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

6.3 ASSISTANCE VOYAGE

6.3.1 Avance de la caution pénale (ÉTRANGER UNIQUEMENT)

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident dont vous seriez l'auteur, nous faisons l'avance de la caution pénale dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties. Vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que la caution pénale vous aura été restituée par les autorités, si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine, par suite d'un accident survenu à l'étranger.

6.3.2 Prise en charge des honoraires d'avocat (ÉTRANGER UNIQUEMENT)

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires, nous prenons en charge les frais d'avocat sur place dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties, à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine, par suite d'un accident survenu à l'étranger.

Les faits en relation avec une activité professionnelle excluent l'application de cette garantie.

6.3.3 Transmission de messages urgents

Au cours de votre voyage, si vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans votre pays de domicile, nous transmettons, à l'heure et au jour que vous avez choisis, le message qui nous aura été préalablement communiqué par téléphone à un numéro exclusivement réservé à cet usage : 33.1.41.85.81.13.

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.

6.3.4 Frais de secours en mer et en montagne

Nous prenons en charge les frais de secours (alors que vous êtes localisé) en mer et en montagne (y compris ski hors piste) dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

Sont exclus :

- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par la présente Convention d'assistance,
- les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance et dont l'aggravation était prévisible,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical, ou d'intervention de chirurgie esthétique,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre "Transport/Rapatriement" pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse,
- les incidents liés à un état de grossesse (sauf complications nettes et imprévisibles) et leurs conséquences (accouchement compris), et dans tous les cas, les incidents dus à un état de grossesse à partir de la 36ème semaine d'aménorrhée et leurs conséquences (accouchement compris),
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales)
- les cures thermales et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays d'origine (celui où vous êtes domicilié),
- les hospitalisations prévues,
- 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,
- les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences,
- les séjours 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 recherches de personne dans le désert et les frais s'y rapportant,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de séjour,
- les frais de restaurant,
- les frais de douane,
- la pratique de sports de neige hors des pistes en cas d'interdiction de ces pratiques par arrêté municipal ou préfectoral,
- les forfaits de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski.
- dans une maison de repos et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, et les frais en découlant,

ARTICLE 7. CAS D'EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ ET CAS DE FORCE MAJEURE

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux 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 quelle 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.

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

ARTICLE 8. SUBROGATION

EUROP ASSISTANCE est subrogée à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions du Bénéficiaire, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution, EUROP ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions du bénéficiaire contre cette compagnie ou cette institution.

ARTICLE 9. PRESCRIPTION

Toute action découlant de la présente convention est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

ARTICLE 10. 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. À défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE FRANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine des présentes prestations 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 Assurés sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront 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 enregistrements seront conservés pendant une durée de 2 mois. Les Assurés pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.