

CONDITIONS GÉNÉRALES 2018/2019

# PACK ASSURANCES



# SOMMAIRE

## **RESPONSABILITÉ CIVILE RESPONSABILITÉ CIVILE MÉDICALE**

**p 3 à 9**

Assureur : AXA France IARD  
26, rue Drouot – 75009 PARIS  
Réf police : 1743420304 souscrite par l'intermédiaire de S2C  
432-bd Michelet -13009 MARSEILLE - n° ORIAS 07 030 727

## **INDIVIDUELLE ACCIDENT VOL ET PERTE DE BAGAGES, VOL DE VÉLO, VÉLO ÉLECTRIQUE, TROTTELETTE, SKATEBOARD ET INSTRUMENT DE MUSIQUE COMMUNICATIONS FRAUDULEUSES VOL ET PERTE DE CLÉS ET PAPIERS OFFICIELS VOL D'ORDINATEUR PORTABLE, TABLETTE**

**p 10 à 18**

## **VOL DE MANUELS UNIVERSITAIRES**

Assureur : CHUBB European Limited  
Le Colisée – 8, av de l'Arche – 93419 COURBEVOIE Cedex  
Convention 5 140 740 souscrite par l'intermédiaire de S2C

## **EUROP ASSISTANCE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE ET INFORMATIONS MÉDICALES PAR TÉLÉPHONE AIDE A LA RECHERCHE DE STAGE COFFRE FORT ÉLECTRONIQUE**

**p 19 à 33**

Prestations d'assistance garanties et mises en œuvre par EUROP ASSISTANCE  
1 promenade de la Bonnette – 92230 GENNEVILLIERS  
Société Anonyme au capital de 35 402 786€ - Entreprise régie par le Code des Assurances  
Convention CN1

# RESPONSABILITÉ CIVILE

## ARTICLE 1- DÉFINITIONS

### Accident

Événement soudain, imprévu et extérieur à la victime et à la chose endommagée constituant la cause de dommages corporels ou matériels.

### Assuré

Tous les adhérents des Mutuelles ayant adhéré à la présente police groupe.

Les enfants mineurs d'un adhérent, s'ils sont fiscalement à sa charge

Toutes personnes assurant la garde bénévole desdits enfants et seulement dans le cas d'un dommage causé par l'un de ces enfants.

### Dommmages

**Corporels** : toute atteinte corporelle subie par une personne physique.

**Matériels** : détérioration ou destruction d'une chose ou substance, toute atteinte physique à un animal.

**Immatériels** : préjudice pécuniaire résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien meuble ou immeuble, de la perte de bénéfice réel, lorsqu'ils sont directement consécutifs à un dommage corporel ou matériel garanti par ce contrat.

### Dommmages exceptionnels

Dommmages résultant de l'action du feu, de l'eau, des gaz et de l'électricité, de la pollution, de l'effondrement des ouvrages ou constructions, des glissements de terrain, des avalanches, des intoxications alimentaires, de l'écrasement ou de l'étouffement dus à la panique, de l'utilisation des moyens de transports publics quels qu'ils soient.

### Franchise

La somme qui reste en tout état de cause à la charge de l'Assuré sur le montant de l'indemnité due par l'Assureur.

La franchise s'applique par sinistre, quel que soit le nombre de victimes.

**Nous** : AXA FRANCE IARD

**Sinistre** : Événement susceptible de mettre en jeu la garantie

**Souscripteur** : S2C – Sud Courtage et Conseil – 432, Bd Michelet – 13009 Marseille.

### Tiers

Toute personne autre que :

- l'Assuré tel qu'il est défini ci-dessus,

- les ascendants ou descendants de l'Assuré responsable du sinistre.

Toutefois, en cas de dommages subis par les membres de la famille ayant la qualité d'Assuré, ou les ascendants et descendants visés à l'alinéa précédent, la garantie s'applique aux prestations que la Sécurité Sociale ou tout autre organisme de prévoyance pourrait réclamer au Souscripteur ou à toute autre personne assurée,

- les préposés de l'assuré responsable dans l'exercice de leurs fonctions sauf dans le cadre des recours de droit commun.

## Article 2 - PRÉAMBULE

Le présent contrat garantit l'Assuré tel qu'il est défini à l'article 1.

Les garanties prennent effet dès lors que la qualité d'adhérent de la Smeno est acquise.

Les garanties du présent contrat ne seront plus acquises aux Assurés dès qu'ils cesseront d'être adhérents.

En ce qui concerne les adhésions enregistrées en cours d'année universitaire, les garanties prennent effet le lendemain à 0 heure du jour de l'adhésion.

Toutefois, les garanties seront acquises au plus tôt le 1er juillet de chaque année pour une première adhésion Mutualiste, pour celles souscrites avant cette date, et ce pour l'année universitaire suivante. Pour une adhésion dans le cadre d'une scolarité fonctionnant sur une année universitaire spécifique, la garantie prend effet le lendemain à 0 heure du jour de l'adhésion et dure un an.

#### Événements couverts

- les activités de la vie privée (y compris scolaires et universitaires),
- les activités sportives, à l'exception de celles exclues par ailleurs,
- les stages rémunérés ou non, conseillés ou ordonnés par l'établissement d'enseignement

### Article 3 - RESPONSABILITÉ CIVILE

#### Objet de l'assurance

L'assureur garantit l'assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité Civile pouvant lui incomber en application des articles 1382 à 1386 du Code Civil en raison des dommages corporels, matériels et immatériels qui en sont directement la conséquence, causés aux Tiers au cours ou à l'occasion des activités définies ci-dessus et provenant du fait :

- de l'assuré.
- de son personnel domestique en service,
- des animaux domestiques lui appartenant ou dont il a la garde à titre gratuit,
- des choses lui appartenant ou dont il a la garde, notamment :
  - de l'usage des cycles sans moteur et de leurs remorques
  - de tous véhicules mus à la main
  - de remorques de camping ou de caravanes sauf lorsque, attelées ou non à un véhicule automobile tracteur, elles sont assujetties à l'obligation d'assurance automobile selon les termes des Articles L211 -1 et suivants du Code des Assurances, de l'outillage et des appareils ménagers, de l'outillage de jardin avec ou sans moteur, sous réserve que ce matériel ne soit pas soumis à l'obligation d'assurance automobile,
  - de l'immeuble constituant sa résidence principale,
  - des agencements intérieurs ou extérieurs des locaux d'habitation qu'il occupe, à titre privé,
  - des dépendances, antennes de télévision et de radio,
  - d'émanations de gaz provoquées par son installation domestique.

Cette garantie ne peut trouver application que si l'Assuré justifie avoir procédé à l'exécution régulière des opérations normales d'entretien,

- de l'intoxication ou de l'empoisonnement causés par les boissons et aliments servis à sa table,
- de l'usage, à son insu ou à l'insu de son conjoint, par un de ses enfants mineurs d'un véhicule terrestre à moteur ne lui appartenant pas et dont il n'est pas gardien autorisé. Cette garantie s'applique également aux dommages subis par le véhicule.

Dans tous les cas, la garantie s'applique tant aux dommages causés aux tiers qu'à ceux subis par le véhicule à la suite d'un accident. Toutefois, elle n'interviendra qu'en l'absence de tout contrat d'assurance relatif au véhicule considéré.

- de la pratique de tous les sports non exclus ci-après, même au cours de compétitions, pourvu quelles soient réservées à des amateurs.
- d'une personne qui lui prête assistance à titre gratuit, sous réserve toutefois que l'intervention de cette personne soit occasionnelle et inopinée.
- des dommages causés à un enfant dont il aurait la garde en qualité de simple particulier et à titre gratuit. Cette garantie est étendue à la pratique occasionnelle ou régulière du baby-sitting.
- des dommages occasionnés au matériel (animaux compris) dont il a l'usage, lorsque ce matériel lui est confié dans le cadre d'un stage de formation, rémunéré ou non, ordonné ou conseillé par l'établissement d'enseignement (y compris les stages de formation agricole).

- des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs causés aux tiers, à l'occasion de ses activités de stagiaire qu'il est appelé à effectuer en sa qualité d'étudiant, y compris au cours de déplacements, notamment par les SAMU, SMUR, lors de convois sanitaires. La garantie s'applique également aux accidents de trajet.

Sont notamment considérées comme tiers les personnes physiques et morales de droit privé ou de droit public accueillant l'assuré (y compris leur personnel).

Il est précisé que nous renonçons au recours que, comme subrogé dans les droits de l'assuré, il serait en droit d'exercer contre ces personnes.

## **Article 4 - DÉFENSE ET RECOURS**

Objet de la garantie

En cas de litige vous opposant à un tiers, l'Assureur garantit :

- la mise en œuvre, par les voies amiables ou judiciaires, des moyens nécessaires à la sauvegarde de vos droits et intérêts,
- la prise en charge, dans la limite de la garantie, du coût d'intervention de tout auxiliaire de justice, des frais et dépens, y compris les frais d'expertise qui vous incombent.

Champ d'application

L'Assureur intervient :

- pour votre défense pénale, si vous êtes l'objet de poursuites ayant pour fait générateur un événement dont la garantie est prévue au contrat, ou à la suite d'un délit ou d'une contravention en matière de circulation des piétons et des bicyclettes sans moteur ;
- en recours amiable ou judiciaire à l'encontre du responsable identifié du dommage corporel ou matériel subi par vous, dès lors que ce préjudice est survenu dans le cadre de l'un des événements ou situations de la vie privée énumérés au paragraphe «Responsabilité civile», ou à la suite d'un dommage corporel subi par l'Assuré en tant que piéton du fait d'un véhicule terrestre à moteur dont il n'a ni la propriété, ni la conduite ni la garde, et dont il n'est pas le passager lors du sinistre.

Débours pris en charge

A condition d'avoir donné son accord préalable sur l'engagement de ces frais, l'Assureur acquitte directement :

- les frais de constitution de dossier, à l'exception des frais engagés pour vérifier la réalité du préjudice ou en faire la constatation, - les honoraires d'experts judiciaires,
- les frais et honoraires des auxiliaires de justice

Libre choix de l'avocat

Si un litige implique l'intervention d'un avocat, vous pouvez le choisir parmi ceux inscrits au Barreau du Tribunal saisi, ou demander à l'Assureur de vous en proposer un.

Divergences d'intérêts

En cas de désaccord entre vous et l'Assureur sur l'opportunité d'engager ou de poursuivre une action en justice, la procédure prévue par l'article L.127-4 du Code des Assurances est appliquée ;

en voici le résumé :

«Le différend est soumis à l'appréciation d'une tierce personne choisie d'un commun accord ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance. Sauf décision contraire, c'est l'assureur qui supporte, dans la limite de la garantie, les frais de cette procédure».

Les mêmes modalités sont appliquées en cas de survenance, entre vous et l'Assureur, de divergences d'intérêts au sens de l'article L.127-5 du Code des Assurances.

## **Article 5 - EXCLUSIONS**

### **A - Responsabilité civile**

**Nous ne garantissons pas :**

- votre résidence secondaire,
- votre activité d'assistante maternelle,

- les immeubles ou parties d'immeubles dont vous n'êtes pas occupant.
- résultant d'une activité professionnelle, étant précisé que les accidents causés au cours de trajet pour vous rendre sur les lieux de l'établissement scolaire ou en stage, ne sont pas considérés comme résultant d'une activité professionnelle.
- résultant d'une fonction publique, politique ou sociale ou de dirigeant d'Association.
- résultant de la pratique de la chasse (la chasse sous-marine restant garantie), de l'équitation avec des chevaux vous appartenant, du bobsleigh, des sports aériens, du polo, du yachting avec des voiliers de plus de 5,50 m ou résultant de toute participation à des compétitions de yachting avec des embarcations de plaisance à voiles ou à rames quelles qu'elles soient.
- résultant de la pratique de tous sports à titre professionnel.
- causés par les armes à feu et leurs munitions de 1ère ou de 4ème catégorie dont la détention est interdite et dont vous seriez sciemment possesseur ou détenteur sans autorisation préfectorale.
- causés par les véhicules à traction animale, par les véhicules, leurs remorques et semi-remorques soumis à la législation sur l'assurance automobile obligatoire (tels que les karts, les tondeuses avec siège, les véhicules à moteur destinés aux enfants), par les appareils nautiques de plus de 6 cv et par tous engins au appareils aériens autres que les engins d'aéromodélisme jusqu'à 5 kg et 10 cm3 dont vous ou les personnes dont vous êtes civilement responsable ont la propriété, la conduite ou la garde.
- causés aux biens ou animaux, dont vous ou les personnes dont vous êtes civilement responsable avez la propriété, l'usage ou la garde (sauf dans le cadre des stages).
- matériels et immatériels consécutifs causés par les eaux, un incendie ou une explosion s'ils résultent de sinistres ayant pris naissance dans les locaux ou caravane dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre quelconque.

## B - Défense et Recours

Outre les exclusions générales du contrat et celles spécifiques à la garantie responsabilité civile, l'extension Défense et Recours ne s'applique pas aux :

- litiges dont l'intérêt financier en principal porte sur un montant inférieur à 225 euros
- montants des condamnations tant civiles que pénales ;
- litiges relevant d'un acte intentionnel ou de la procédure dite des « amendes de composition » ;
- litiges dont le fait générateur est survenu soit avant la prise d'effet du contrat, soit après la date de prise d'effet de la résiliation, soit au cours d'une période de suspension des garanties ;
- litiges de mitoyenneté
- litiges découlant d'opération de construction, de restauration ou réhabilitation immobilières dans les risques assurés ou dans les risques voisins
- litiges intervenant dans le cadre d'une succession, d'une cessation d'indivision, d'une opération de partage familial ;
- litiges provoqués par une interruption d'activité, une dissolution de société ou d'association ; procédures engagées sans l'accord préalable de l'assureur.

## Article 6 -TABLEAU DES GARANTIES

MONTANT DES GARANTIES	MONTANTS	FRANCHISE
Dommmages corporels	20 000 000€	néant
Dommmages exceptionnels	4 575 000€	néant
Intoxication alimentaire	763 000€	néant
Dommmages matériels et immatériels	763 000€	91€
Dommmages aux biens confiés lors d'un stage (y compris dommmages matériels consécutifs)	15 250€	121€
Dommmages au matériel informatique confié par les Universités et Facultés (à l'exclusion du vol et de la perte)	2 500€	150€
Défense recours	compris dans les montants ci-dessus	Seuil d'intervention : 225€

## Article 7 - RC MÉDICALE

Les garanties du contrat sont étendues aux conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs causés aux tiers au cours de toutes activités liées à l'exercice de professions médicales, chirurgicales et paramédicales.

Ces dommages sont couverts dans le cadre de stages, gardes, soins, imposés ou non, rémunérés ou non, en externat ou internat, que l'assuré pourra effectuer dans un service hospitalier, une clinique ou auprès d'un professionnel exerçant en libéral, dans la limite des actes qu'il est légalement autorisé à pratiquer.

Cette extension de garantie est acquise uniquement pour les assurés inscrits dans l'une des quatre premières années d'études en : Médecine, Kinésithérapie, Dentaire, écoles d'infirmiers, Puéricultrices, Manipulateurs radios, préparation universitaire ou en école privée ou publique au diplôme d'Etat d'Ergothérapeute, à l'exclusion de tout autre.

Les garanties sont accordées jusqu'à la cinquième année d'études pour les disciplines suivantes : psychologie, pharmacie et sage femme.

Les garanties sont accordées jusqu'à la sixième année d'études pour les disciplines suivantes : ostéopathe.

### MONTANT DES GARANTIES

Dommages corporels :	6 100 000 €	Franchise néant
Intoxication alimentaire :	6 100 000 €	Franchise néant
Dommages matériels et immatériels :	458 000 €	Franchise 45 €
Défense :	<i>comprise dans les montants ci-dessus</i>	
Recours :	15 250 €	Seuil d'intervention 305 €

Extensions :

- RC du fait des salariés et préposés légalement autorisés,  
- Fonctions hospitalières : la garantie est étendue à la responsabilité que l'assuré peut encourir à titre personnel dans le cadre de ses fonctions hospitalières au sein d'un établissement public à la suite d'une faute détachable de ses fonctions.

Période de garantie :

- Inopposabilité des déchéances : aucune déchéance motivée par un manquement de l'assuré à ses obligations commis postérieurement au sinistre n'est opposable aux personnes lésées ou à leurs ayants droit. AXA FRANCE conserve néanmoins la faculté d'exercer contre l'assuré une action en remboursement de toutes les sommes qu'elle aura payées ou mises en réserve à sa place.

Délai de règlement :

- paiement des indemnités dans les 15 jours suivant l'accord amiable ou la décision judiciaire exécutoire. En cas d'opposition, ce délai ne court qu'à compter du jour de la mainlevée.

### EXCLUSIONS :

**Outre les exclusions prévues dans la cadre de la garantie Responsabilité Civile Familiale, sont exclus de la présente extension de garantie :**

- les dommages résultant d'actes professionnels prohibés par les dispositions légales ou réglementaires, ou exécutés par des personnes non habilitées à les faire.

- les conséquences de faits antérieurs à la présente extension et les actions engagées à leur sujet

- la faute intentionnelle de l'assuré, sauf recours intenté par la Sécurité sociale en vertu des articles L 452-2, L 452-5 du Code de la Sécurité sociale.

- les dommages engageant la responsabilité de l'assuré à l'égard de personnes se prêtant à des recherches biomédicales lorsque la responsabilité de l'assuré est recherchée à titre de promoteur (loi du 20/12/1988).

- les dommages résultant de la prescription de spécialités pharmaceutiques n'ayant pas obtenu le visa légalement exigé.

- les conséquences d'un acte à finalité purement esthétique.

- les dommages qui proviendraient directement ou indirectement de :
  - prélèvements, transformations, traitement ou fourniture de sang ou de tous produits dérivés de celui-ci et de toutes sécrétions ou cellules humaines effectuées pour le compte et/ou dans le cadre de tout service ou organisme chargé de cette activité,
  - activités consistant à concevoir, étudier, créer de nouveaux médicaments, équipements, produits destinés à tous usages de soins ou de cosmétique ainsi que toutes expérimentations et tests associés.
- les dommages dus aux effets directs ou indirects d'explosions ou irradiations provenant de transmutations de noyaux d'atomes ou de radioactivité, accélération artificielle des particules. L'assuré est cependant garanti en cas d'usage médical de la radioactivité en sa qualité d'utilisateur de substances radioactives et des installations les contenant, de propriétaire ou gardien de substances radioactives et des installations les contenant lorsque l'activité « corrigée » des substances radioactives se trouvant ensemble dans un même établissement ne dépasse pas un curie.
- les conséquences d'engagements contractuels dans la mesure où elles excèdent celles auxquelles serait tenu l'assuré en vertu des textes légaux ou réglementaires sur la responsabilité civile.
- les dommages matériels et dommages immatériels qui ne sont pas la conséquence de dommages corporels, subis par les assurés lorsqu'ils ont la qualité de tiers entre eux.
- les conséquences pécuniaires de la responsabilité incombant à l'assuré du fait des dommages qui trouvent leur origine dans un dysfonctionnement provenant ou affectant des matériels électroniques ou informatiques, dès lors que ce dysfonctionnement est imputable au codage ou à la gestion des dates.

## DÉFENSE

En cas d'action mettant en cause une responsabilité assurée par la présente extension :

- devant les juridictions civiles, commerciales, ou administratives, Axa France, dans la limite de sa garantie, assume la défense de l'assuré, dirige le procès et exerce toutes voies de recours,
- devant les juridictions pénales : si la ou les victimes n'ont pas été désintéressées, Axa France a, dans la limite de sa garantie, la faculté, avec l'accord de l'assuré, de s'associer à sa défense sur la plan pénal. A défaut de cet accord, Axa France peut néanmoins assumer la défense des intérêts civils de l'assuré.

Axa France peut exercer toutes voies de recours au nom de l'assuré, y compris le pourvoi en cassation, lorsque l'intérêt pénal de l'assuré n'est plus en jeu. Dans le cas contraire, elle ne peut les exercer qu'avec l'accord de l'assuré.

Axa France choisit les auxiliaires de justice à qui sont confiés les dossiers et les rémunère en totalité.

Si l'assuré avait l'intention de choisir lui-même ses auxiliaires, il devrait en aviser Axa France :

- si Axa France accepte : elle prendra en charge les frais et honoraires de ces conseils sur production des pièces justificatives dans la limite de 4 600 Euros TTC par sinistre.
- si Axa France fait intervenir ses conseils aux côtés de ceux de l'assuré, ce dernier fera son affaire personnelle des frais et honoraires des conseils qu'il aura choisis.

## PROTECTION JURIDIQUE PROFESSIONNELLE

Ce contrat garantit la protection juridique, c'est à dire la prise en charge de tout litige entendu comme une situation conflictuelle conduisant l'assuré devant une juridiction, pour y faire valoir un droit, résister à une prétention ou s'y défendre, lorsque le litige résulte de l'activité faisant l'objet de la présente extension.

En cas de décès de l'assuré, Axa France poursuit et soutient jusqu'à leur liquidation les actions engagées du vivant de l'assuré. L'assistance d'Axa France est accordée au conjoint et aux héritiers, à condition qu'ils se conforment aux mêmes obligations que celles incombant à l'assuré pour tout procès en demande ou en défense fondé sur des faits antérieurs au décès.



Procédure : l'assuré doit obtenir l'accord d'Axa France relatif au litige auquel il est confronté. Il peut faire appel à l'avocat de son choix. S'il choisit l'un des avocats correspondants de Axa France, celle-ci prend en charge la totalité de ses frais et honoraires.

Si l'assuré choisit un avocat personnel, Axa France lui rembourse les frais judiciaires sur présentation des pièces justificatives et des mémoires d'honoraires d'avocat, d'huissier, dans un délai de deux mois de la production desdites pièces dûment taxées, et moyennant les sommes maximum suivantes TTC prévues au barème ci-après :

- référé : 382 €
- jugement de 1ère instance ou transaction en cours de procédure : 1150 €
- décision d'appel : 1220 €
- procédure en cours de cassation, Conseil d'État ou juridiction européenne : 1530 €

En cas de prétention insoutenable en fait ou en droit, lorsque les frais envisagés sont hors de proportion avec l'intérêt pécuniaire du litige ou lorsqu'elle juge raisonnable les offres de l'adversaire, Axa France peut à tout moment refuser ou retirer son appui dans une procédure par décision motivée.

En cas de pareil désaccord entre Axa France et l'assuré pour régler un différend, cette difficulté pourra être soumise à l'appréciation d'un arbitre désigné d'un commun accord par les deux parties, ou, à défaut par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés. Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge d'Axa France; sauf si le Président du TGI en décide autrement (mise en œuvre abusive).

En tout état de cause, l'assuré conserve la pleine liberté d'action. S'il obtient une solution plus favorable que celle proposée par Axa France ou l'arbitre, Axa France lui rembourse les frais exposés pour l'exercice de cette action, dont le montant n'a pas été supporté par l'adversaire, dans la limite du montant de la garantie.

D'une manière générale, l'assuré a la liberté de choisir un avocat ou une personne qualifiée pour l'assister à chaque fois que survient un conflit d'intérêt entre lui-même et Axa France.

Exclusions supplémentaires propres à la Protection juridique : outre les exclusions prévues dans le cadre de la garantie responsabilité civile, restent exclus :

- les litiges dont la valeur pécuniaire est inférieure à 305 euros
- les amendes de toute nature
- les actions en recouvrements d'honoraires ou de créances

#### Obligations de l'assuré

Si les risques garantis par ce contrat viennent à être couverts par une autre assurance, l'assuré doit obligatoirement le déclarer à AXA FRANCE, en identifiant l'autre assureur et en détaillant le montant des garanties souscrites. En cas de sinistre, le bénéficiaire peut obtenir l'indemnisation des dommages en s'adressant à l'assureur de son choix.

### **Article 8 - DISPOSITIONS DIVERSES**

#### A - Application des garanties

Prise d'effet des garanties : le jour de l'adhésion à la Mutuelle. Pour les nouveaux adhérents qui règlent leur cotisation entre le 01/07 et le 30/09 pour être garantis par la Mutuelle à compter du 01/10 suivant : prise d'effet immédiate dès réception de la cotisation.

Cessation d'effet des garanties : lorsque l'Assuré cesse d'être adhérent de la Mutuelle signataire ou des groupements visés dans la définition de l'assuré (article 1).

#### B - Étendue territoriale

Les garanties Responsabilité Civile et Défense Recours s'exercent dans le monde entier, à l'exclusion des États Unis et du Canada en ce qui concerne la RC médicale et la Protection Juridique médicale.

#### C - Période de garantie

La garantie s'applique aux sinistres dont le fait générateur se situe pendant la période de validité du contrat, c'est à dire entre la date de prise d'effet indiquée aux Conditions Particulières et la date d'expiration ou de résiliation du contrat.

# INDIVIDUELLE ACCIDENT ET GARANTIES COMPLÉMENTAIRES

## TITRE I : GÉNÉRALITÉS

### OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat, souscrit par S2C, a pour objet de mettre en œuvre au profit des Assurés définis au Titre II des présentes conditions particulières des garanties décès / individuelle accident, éventuellement assistance / rapatriement.

Le cabinet ANO signataire s'engage à remettre aux Assurés une notice résumant leurs droits et obligations.

## TITRE II : ASSURÉS

Sont définis comme assurés par ce contrat : les souscripteurs du Pack Assurances.

## EFFET ET CESSATION DES GARANTIES

### a) Effet des garanties

Les garanties prennent effet dès lors que la qualité de souscripteur du Pack Assurances Smeno Assurances est acquise. Pour les groupements d'assurés étudiants (clients de Mutuelles ou des cabinets captifs), les garanties sont acquises pour la période décidée par la Mutuelle, sans pouvoir excéder 1 an (et sous réserve de déclaration préalable au courtier).

En ce qui concerne les souscriptions enregistrées en cours d'année universitaire, les garanties prennent effet le lendemain à 0 heure du jour de la souscription.

Pour une souscription dans le cadre d'une scolarité fonctionnant sur une année universitaire spécifique, la garantie prend effet le lendemain à 0 heure du jour de la souscription et dure un an.

### b) Cessation des garanties

Les garanties du présent contrat ne seront plus acquises aux Assurés dès qu'ils cesseront d'être souscripteurs du Pack Assurances SMENO Assurances, soit pour des raisons statutaires, soit pour non renouvellement de leur cotisation.

## TITRE III - CHAMP D'APPLICATION DES GARANTIES

Les garanties du présent contrat produisent leurs effets dans le monde entier, 24 heures sur 24, tant au cours de la vie professionnelle des assurés qu'au cours de leur vie privée.

## TITRE IV - NATURE DES GARANTIES

### 1/ Capitaux individuelle accident :

pour une invalidité comprise entre 0 et 15 % : pas de capital versé

pour une invalidité comprise entre 16 et 65 % : 50 000 € x taux

pour une invalidité comprise entre 66 et 80 % : 80 000 € x taux

pour une invalidité comprise entre 81 et 100 % : 152 500 € x taux

Le taux est un % (pourcentage). A titre d'exemple, 60% = 0.60.

Soit, pour une invalidité de 60%, un capital de 50 000 € x 0.60 = 30 000 €.

### 2/ Capital en cas de décès consécutif à un accident : 4575 €

### 3/ Frais de reconstitution des documents personnels et bagages en cas de perte, vol ou détérioration suite à incendie.

### 4/ Utilisation frauduleuse du téléphone portable (frais de communication), vol ou perte de clés ou vol ou perte de papiers

### 5/ Dommage sur les vélos et objets personnels en cas d'accident sur la voie publique (300 €), tout dommage accidentel sur instruments de musique (300 €).

### 6/ Vols et dommage suite à catastrophe naturelle de vélo ou instruments de musique.

### 7/ Vol ordinateur portable/manuels universitaires/tablette

## TITRE V - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 1/ Garantie Individuelle accident et décès

#### DÉFINITIONS

##### **GROUPE COLLECTIF**

Un Groupe Collectif est un groupe dont toutes les personnes sont automatiquement couvertes par le contrat. Les Assurés sont identifiés nominativement ou par la description des critères communs propres à leur groupe. La garantie est acquise à un Assuré dès lors qu'il appartient au groupe assuré.

**ASSUREUR** : CHUBB EUROPEAN GROUP LIMITED.

**SOUSCRIPTEUR** : S2C – Sud Courtage et Conseil – 432, Bd Michelet – 13009 MARSEILLE

**ASSURÉS** : Les personnes désignées au titre II.

**BÉNÉFICIAIRE** : La personne qui reçoit de l'Assureur les sommes dues au titre des sinistres.

En cas de décès de l'Assuré, à moins qu'une autre personne n'ait été désignée par l'Assuré, le Bénéficiaire est le conjoint survivant, ni divorcé ni séparé de corps judiciairement et à défaut ses ayants droit.

Dans les autres cas, les sommes dues seront payées à l'Assuré.

Sont exclues du bénéfice de l'assurance, les personnes qui auraient volontairement provoqué l'Accident.

**ACCIDENT** : Toute atteinte corporelle non intentionnelle dont est victime un Assuré et provenant de l'action soudaine et inattendue d'une cause extérieure et toutes les manifestations pathologiques qui sont la conséquence directe d'une telle atteinte corporelle, sous réserve des exclusions énumérées ci-après.

- Sont assimilés aux accidents :

Les infections causées directement par un accident garanti, à l'exclusion de toute infection résultant de l'intervention humaine après un accident garanti.

Les empoisonnements et lésions corporelles dus à l'absorption non intentionnelle de substances toxiques ou corrosives.

L'asphyxie due à l'action imprévue de gaz ou de vapeurs.

La noyade et les maladies infectieuses qui sont la conséquence d'une chute dans l'eau ou dans un liquide infecté.

Les gelures, coups de chaleur, insolation ainsi que l'inanition et l'épuisement par suite de naufrage, atterrissage forcé, écoulement, avalanche, et inondation.

Les lésions corporelles résultant d'agression ou d'attentat dont l'Assuré serait victime sauf s'il est prouvé qu'il aurait pris une part active comme auteur ou instigateur de ces événements.

**MALADIE** : Toute altération de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

**DÉCHÉANCE** : Privation du droit aux sommes prévues dans le contrat par suite du non-respect par l'Assuré de certaines obligations qui lui sont imposées.

#### EXCLUSIONS

L'assurance ne couvre pas les sinistres :

- Causés ou provoqués intentionnellement par l'Assuré.

- Dus à la conduite en état d'ivresse lorsque le taux d'alcoolémie est égal ou supérieur à celui légalement admis dans le pays où a lieu l'accident.

- Dus à l'usage par l'Assuré de drogues, stupéfiants ou tranquillisants non prescrits médicalement.

- Causés par le suicide ou la tentative de suicide de l'Assuré.

- Résultant de la participation de l'Assuré à des paris de toute nature (sauf compétitions sportives), à des rixes (sauf en cas de légitime défense), à des crimes.

- Résultant de la pratique d'un sport en tant que professionnel ainsi que de la participation même en tant qu'amateur à des courses de véhicules à moteur ou des tentatives de records.

- Résultant de l'utilisation, comme pilote, ou membre d'équipage d'un appareil quelconque permettant de se déplacer dans les airs ou de la pratique de tous les sports aériens et notamment du delta plane, du parachutisme, du parapente ou de l'ULM.

- Survenus lorsque l'Assuré est passager d'un appareil de locomotion aérienne qui n'est pas agréé pour le transport de passagers.

- Provoqués par la guerre étrangère ; l'Assuré ou le Bénéficiaire doit prouver que le sinistre résulte d'un autre fait.
- Provoqués par la guerre civile ; il appartient à l'Assureur de faire la preuve que le sinistre résulte de ce fait.
- Résultant de crise d'épilepsie, de rupture d'anévrisme, d'un infarctus du myocarde, d'une embolie cérébrale ou d'une hémorragie méningée.
- Dus aux effets d'une modification quelconque de la structure atomique de la matière ou à l'accélération artificielle de particules atomiques ou encore dus à la radiation provenant de radio-isotopes.

### **ÉTENDUE TERRITORIALE**

Les garanties sont acquises quel que soit le lieu de survenance du sinistre.

### **OBLIGATIONS DE L'ASSUREUR EN CAS DE DÉCÈS DE L'ASSURÉ**

Lorsqu'un Assuré est victime d'un Accident et décède de ses suites dans les 24 mois de sa survenance, l'Assureur verse au Bénéficiaire la somme indiquée aux Conditions Particulières.

Si le corps de l'Assuré n'a pas été retrouvé à la suite d'un accident d'avion, d'un naufrage, de la destruction d'un moyen de transport public ou la disparition du moyen de transport public utilisé, et si aucune nouvelle n'a été reçue de l'Assuré, des autres passagers ou des membres d'équipage dans les deux ans qui suivent, alors il sera présumé que l'Assuré aura péri des suites de cet événement. Le capital pourra être versé avant l'expiration du délai de deux ans sur présentation d'un jugement déclaratif de décès.

### **EN CAS D'INVALIDITÉ PERMANENTE**

Lorsqu'un Assuré est victime d'un Accident et qu'il est établi qu'il reste invalide de ses suites, partiellement ou totalement, l'Assureur verse à l'Assuré la somme obtenue en multipliant le montant indiqué aux Conditions Particulières par le taux d'invalidité du barème précisé aux Conditions Particulières.

Le degré d'invalidité est fixé dès qu'il y a consolidation de l'état de l'Assuré et au plus tard à l'expiration d'un délai de trois ans à partir de la date de l'Accident.

Pour les cas d'invalidité non prévus au barème, les taux sont fixés par comparaison de leur gravité avec des cas énumérés dans le barème.

Les taux d'invalidité sont fixés en dehors de toute considération professionnelle ou scolaire.

La perte anatomique de membres ou organes déjà perdus fonctionnellement avant l'Accident ne peut donner lieu à indemnisation.

Les lésions aux membres ou organes déjà invalides avant l'Accident ne sont indemnisées que par différence entre l'état avant et après l'Accident.

L'évaluation des lésions à un membre ou organe ne peut être influencée par l'état d'invalidité préexistant d'un autre membre ou organe.

Si plusieurs membres ou organes sont atteints par le même Accident, les taux d'invalidité se cumuleront sans pouvoir dépasser 100%.

En cas de décès accidentel avant consolidation de l'invalidité, seul le capital prévu en cas de décès sera versé, déduction faite éventuellement des sommes qui auraient pu être avancées au titre de l'invalidité.

Il n'y a pas cumul des garanties décès et invalidité lorsqu'elles résultent d'un même Accident.

### **DÉCLARATION DE SINISTRE**

L'Assuré ou le Bénéficiaire doit déclarer le sinistre dans les trente jours ouvrés qui suivent la date à laquelle le sinistre est connu, sauf cas fortuit ou de force majeure.

### **LA DÉCLARATION COMPRENDRA :**

- Une déclaration écrite précisant les circonstances de l'Accident, le nom des témoins et l'identité de l'autorité verbalisante si un procès-verbal initial est dressé.
- Le certificat médical initial décrivant les blessures.
- Les pièces établissant la qualité du Bénéficiaire en cas de décès et les nom et adresse du notaire chargé de la succession.

L'Assuré ou le Bénéficiaire qui intentionnellement fournit de faux renseignements ou use de documents faux ou dénaturés dans l'intention de tromper l'Assureur, perd tout droit à la garantie pour le sinistre en cause.

Toutes les mesures utiles doivent être prises sans retard pour limiter les conséquences du sinistre et hâter le rétablissement de l'Assuré qui doit se soumettre aux soins médicaux nécessités par son état. Le médecin de l'Assureur doit avoir libre accès auprès de l'Assuré pour constater son état. L'Assuré accepte que les informations médicales concernant son état de santé soient communiquées au médecin expert de l'Assureur.

Tout refus non justifié de se conformer à ce contrôle, après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, entraîne la Déchéance de l'Assuré.

A défaut d'une déclaration dans les délais précités et dans le cas où l'Assureur subit un dommage du fait de l'absence de cette déclaration ou de son caractère tardif, la déchéance peut être opposée à l'Assuré.

## **DISPOSITIONS DIVERSES**

### **EXPERTISE EN CAS DE DÉSACCORD**

S'il y a contestation d'ordre médical chaque partie désigne son médecin.

Si ces médecins ne parviennent pas à un accord, ils s'adjoignent un troisième médecin pour statuer définitivement.

Si l'une des parties ne désigne pas son médecin ou si les médecins représentant les parties ne s'entendent pas sur le choix du troisième médecin, la désignation en est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance du domicile de l'Assuré.

Chaque partie conserve à sa charge les honoraires et frais d'intervention du médecin qu'elle a désigné ; ceux de l'intervention du troisième médecin sont partagés par moitié entre elles.

Lorsque les conséquences du sinistre sont aggravées par le refus ou la négligence de l'Assuré de se soumettre aux soins médicaux nécessités par son état, l'indemnité est fixée d'après les suites que le même sinistre aurait eues chez une personne ayant suivi un traitement médical approprié.

## **INFORMATIQUE ET LIBERTÉS**

En cas de difficultés relatives à l'adhésion ou aux conditions d'application de l'assurance, vous pouvez écrire à CHUBB EUROPEAN GROUP LIMITED– 8, avenue de l'Arche 92419 COURBEVOIE Cedex. Si le désaccord persiste après la réponse donnée par CHUBB EUROPEAN GROUP LIMITED, vous pouvez demander l'avis du médiateur de la fédération française des sociétés d'assurances. Ses coordonnées vous seront communiquées sur demande préalable.

L'Assuré peut demander communication et rectification de toute information le concernant qui figureait sur tout fichier à l'usage de la compagnie CHUBB EUROPEAN GROUP LIMITED. Le droit d'accès et de rectification peut être exercé auprès de la Direction Générale pour la France de l'Assureur (Loi du 6 janvier 1978).

## **PRESCRIPTION**

Conformément aux articles L 114-1 et L 114-2 du Code des Assurances, toutes les actions dérivant du présent contrat sont prescrites, c'est à dire ne peuvent plus être exercées au-delà de deux ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Toutefois ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse 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 Bénéficiaires en ont eu connaissance s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque là.

La prescription est portée à dix ans en cas de garantie contre les Accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.

## MÉDIATION

Si un désaccord subsiste entre l'Assuré et l'Assureur sur l'exécution du présent contrat, l'Assureur mettra l'Assuré en relation avec le Médiateur des Assurances.

### 1) GARANTIE UTILISATION FRAUDULEUSE DU TÉLÉPHONE PORTABLE

En cas de vol caractérisé (défini ci-après) du téléphone portable de l'assuré, ce uniquement si le téléphone portable garanti est sous la garde de l'assuré au moment du sinistre, l'assureur remboursera à l'assuré le prix des communications facturées qui ont été frauduleusement effectuées par un tiers, avant la mise en opposition de la ligne auprès de l'opérateur (la compagnie du téléphone) avec un délai maximum de 48 heures.

### 2) GARANTIES VOL OU PERTE DE CLÉS ET VOL OU PERTE DE PAPIERS OFFICIELS

En cas de vol caractérisé (défini ci-après) ou de perte de clefs de la résidence principale de l'adhérent, l'assureur remboursera les frais de la réfection à l'identique, voire le remplacement de l'organe de sûreté des serrures en cas d'impossibilités techniques de refaire les clefs seules.

Si une clef est perdue ou volée sans que des documents officiels ne soient perdus ou volés concomitamment, seule la réfection de la clef sera remboursée (pas de changement de serrure).

En cas de vol caractérisé (défini ci-après) ou de perte de papiers officiels de l'adhérent (carte nationale d'identité française, permis de conduire, carte grise, passeport, permis de chasse) l'assureur remboursera les timbres fiscaux pour le renouvellement desdits papiers.

*Le vol caractérisé :*

1. *Vol par agression ou par violence caractérisée* avec dépôt de plainte dûment enregistré auprès des autorités de police compétentes.

2. *Vol par effraction :*

- Au domicile, dans la résidence secondaire ou dans les locaux professionnels de l'utilisateur du téléphone,

- Dans une voiture automobile, une caravane automotrice ou remorquée, une cabine ou un coffre de bateau, la garantie ne s'exerçant qu'entre 7 heures et 22 heures et à la condition que le dommage soit accompagné :

1. Ou bien du vol simultané de la voiture, de la caravane, de la remorque ou du bateau,

2. Ou de l'effraction caractérisée du véhicule, du coffre ou de la cabine du bateau (si le véhicule est décapotable, la garantie ne sera acquise que dans le coffre fermé à clef ou en cas d'effraction de la capote).

Occasionnellement dans tout autre local clos, couvert et fermé à clef (ne sont pas considérés comme tels hangars, bateaux, tentes, caravanes automotrices ou remorquées, auvents ou avancées de caravanes et emplacements similaires).

## NATURE DES GARANTIES

L'assureur s'engage à indemniser l'Assuré des pertes pécuniaires occasionnées par :

- Utilisation frauduleuse des communications de son téléphone portable suite à un vol caractérisé,
- La perte ou le vol caractérisé de ses papiers officiels,
- Le vol de ses clefs.

## MONTANTS DES GARANTIES

- Vol ou perte de clefs ou de documents officiels à concurrence de 450 €
- Utilisation frauduleuse du téléphone portable à concurrence de 100 €

Le plafond pour l'ensemble des garanties par adhérent et par année d'assurance est limité à 550 €.

## EXCLUSIONS

- Les accessoires et équipements périphériques, les habillages optionnels, les frais d'installation et de raccordement.
- Les éventuels frais de facturation des communications ainsi que les démarches administratives auprès de l'opérateur.

- **Les vols sans violence, sans agression caractérisée ou sans effraction.**
- **Les vols ou détournements commis par les membres de la famille de l'assuré, par ses mandataires sociaux, par ses préposés ou par toute personne ayant soit l'usage soit la garde des biens assurés ou chargés de leur surveillance, la saisie.**
- **La simple perte ou disparition.**

### **En cas de sinistre**

• *En cas de vol caractérisé du téléphone, l'Assuré doit :*

1. Porter plainte auprès des autorités de police compétentes dans les 48 heures et faire mentionner sur le dépôt de plainte les circonstances du vol et les références du téléphone.
2. Faire immédiatement opposition auprès de l'opérateur, en confirmant son opposition par écrit.
3. Fournir les pièces suivantes : le dépôt de plainte déposé auprès des autorités de police compétentes, dans le cas d'un vol avec effraction, les preuves de l'effraction devront être apportées par tout moyen.

• *En cas de communications frauduleuses, l'Assuré doit :*

Transmettre à S2C, en complément des pièces demandées en cas de vol caractérisé : une copie du courrier confirmant la demande de mise en opposition, la copie de la facture de l'opérateur attestant des communications frauduleuses.

### **Pièces à fournir en cas de sinistre :**

• *En cas de vol :*

1. Original du dépôt de plainte.
2. Votre Carte Services ainsi qu'une pièce d'identité possédant une photo (Carte Nationale d'Identité, Permis de Conduire ou Passeport).
3. La copie du courrier confirmant la demande de mise en opposition.
4. La copie de la facture attestant des communications frauduleuses.

• *Pour tous les sinistres vols déclarés, la compagnie se réserve le droit de réclamer les pièces suivantes :*

1. La facture de réparation du véhicule ou du local endommagé en cas de vol avec effraction.
2. Un certificat médical en cas de vol avec agression ou avec violence.

### **Obligation en cas de sinistre :**

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, dès la survenance d'un sinistre vous devez le déclarer dans un délai de 5 jours, ramenés à 48 heures en cas de vol (avec récépissé de la déclaration délivrée par la police).

**Subrogation :** L'Assureur est subrogé jusqu'à concurrence dans les droits et actions de l'Adhérent contre tout tiers responsable.

## **3) GARANTIES RECONSTITUTION DE DOCUMENTS, BAGAGES, CLÉS, VÉLOS ET INSTRUMENTS DE MUSIQUE**

En cas de perte, de vol ou de détérioration suite à un incendie, les frais de reconstitution de papiers et de bagages\* sont pris en charge. (\*vêtements, objets de toilette, valises, malles et sacs de voyage (à l'exception de leur contenu autre que vêtements et objets de toilette)).

### **OBJET DE LA GARANTIE**

L'assureur garantit au bénéficiaire le remboursement :

1) des frais de reconstitution de ses documents personnels :

- passeport
- permis de conduire
- carte grise
- titre de transport
- carte bancaire
- en cas de perte ou de vol des clés il est prévu une extension de la garantie à savoir le remplacement des serrures à l'identique et dans les limites prévues au contrat.

2) De la valeur de ses bagages (entendu par bagages sont garantis les sacs de voyage, les valises, les malles et leur contenu limité aux vêtements et objets de toilette) dans la limite de 300€ par an et par assuré.

#### ÉVÉNEMENTS GARANTIS

- le vol par effraction et à l'arrachée,
- la perte,
- la détérioration à la suite d'un incendie.

3) La prise en charge des dommages subis par les vélos et instruments de musique.

#### CE QUI EST GARANTI

Cette assurance, garantit l'assuré :

- Contre les dommages subis par son vélo et ses objets personnels lorsque ces dommages sont consécutifs à une collision sur la voie publique ou un animal appartenant à une personne identifiée.
- Contre tous dommages résultant d'accident, subis par son instrument de musique, son étui
- Contre le vol par agression ou effraction (y compris en cas de racket) de son vélo, vélo électrique, trottinette, skateboard, de son instrument de musique. La garantie est subordonnée à un dépôt de plainte auprès des autorités de police ou de gendarmerie,
- Contre les dommages subis par les biens ci-dessus, lorsque ces dommages résultent d'une catastrophe naturelle au sens de la loi du 13 juillet 1982.

#### Plafond de garantie :

Pour les dommages sur vélo ou vol de vélo, vélo électrique, trottinette, skateboard par sinistre, 300 € par an et par assuré.

Pour les dommages sur instrument de musique ou vol d'instrument de musique par sinistre, 300 € par an et par assuré.

#### CE QUE NOUS N'ASSURONS PAS

- Les biens n'appartenant pas à l'assuré,
- Les sinistres résultant de la participation de l'assuré à des sports cyclistes,
- Les dommages aux cordes des instruments de musique et peaux de batteries, les espèces chèvres, cartes de crédit et autres valeurs similaires.

#### COMMENT SONT INDEMNISÉS LES DOMMAGES ?

L'indemnité que nous versons à l'assuré ne peut excéder :

- Ni l'évaluation des dommages déterminés, de gré à gré entre l'assuré et nous,
- Ni la valeur vénale du bien au jour du sinistre, déduction faite de la vétusté. Celle-ci est estimée forfaitairement à 10 % par an à compter de la date d'achat du bien neuf avec un maximum de 50 %,
- Ni les montants des garanties indiqués au tableau des garanties.

#### CE QUI N'EST JAMAIS GARANTI (pour toutes les garanties)

Outre les exclusions éventuelles prévues pour chaque garantie, votre contrat ne couvre pas :

- Les conséquences de vos actes intentionnels ou des actes effectués avec votre complicité et dont le but est de porter atteinte à des personnes ou à des biens (sauf cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger),
- Les pertes et les dommages d'origine nucléaire et les dommages occasionnés par la guerre, les dommages d'origine nucléaire et les dommages causés par toute source de rayonnements isolants, Les dommages survenus au cours de votre participation comme organisateur ou concurrent à des épreuves ou manifestations nécessitant l'autorisation des Pouvoirs Publics,
- Les accidents survenant avant la prise d'effet de la garantie,
- Les dommages subis par l'assuré et résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, de l'absorption d'alcool,
- Le suicide ou la tentative de suicide de l'assuré (cette exclusion ne s'applique pas pour la garantie « responsabilité civile »).



## EXCLUSIONS PRINCIPALES

Sont exclus des garanties, les événements atteignant :

- les téléphones portables,
- les micro-ordinateurs portables, les lecteurs CD, les CD et assimilés,
- les bijoux et objets de valeur,
- les espèces.

## JUSTIFICATIFS

En cas de sinistre, le bénéficiaire devra fournir à l'Assureur selon l'événement :

- un récépissé de dépôt de plainte en cas de vol,
- une attestation des autorités administratives et de transport,
- une attestation de l'établissement bancaire,
- une facture attestant le remplacement,
- un justificatif d'achat d'origine,
- toutes pièces justifiant l'existence des biens faisant l'objet de la réclamation.

## 4/ GARANTIE VOL ORDINATEUR PORTABLE / MANUELS SCOLAIRES / TABLETTE

### 1 / Définitions

- **Sinistre** : événement susceptible de mettre en œuvre l'une des garanties, au sens de la présente assurance.

Liste exhaustive du matériel assuré par la présente garantie :

- **Manuels universitaires** : Tout ouvrage propriété de l'Adhérent et utilisé dans le cadre de ses études (traité, code, livre...)

- **Ordinateur portable ou tablette** : Ordinateur portable ou tablette âgé(e)s de moins de 3 ans au jour du sinistre, propriété de l'Adhérent.

- **Vol garanti** : tout Vol matériel garanti commis par un Tiers avec Agression (1) ou Effraction (2) constaté par un récépissé de dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes sous réserve des exclusions des garanties.

(1) **Vol avec Agression** : toute attaque violente et brutale ou toute contrainte physique exercée volontairement par un tiers en vue de déposséder l'Assuré.

(2) **Vol avec Effraction** : tout Vol avec forçage de ou des serrures d'un véhicule (hors « top case » des véhicules 2 roues) ou d'un local (construit et couvert en dur).

### 2 / Objet Des Garanties

En cas de Vol garanti d'un ou plusieurs manuels universitaires, l'Assuré pourra prétendre au versement d'une indemnité égale au prix d'achat, du matériel dans la limite de 200 € TTC par année d'assurance et 1 sinistre par an.

En cas de vol garanti de l'ordinateur portable ou tablette, l'Assuré pourra prétendre au versement d'une indemnité forfaitaire de 200€ TTC par année d'assurance et 1 sinistre par an.

### 3 / Exclusions De Garantie

- **Disparition, perte, oubli (simple, volontaire ou par négligence) ou vol par négligence, du matériel garanti.**

- **Tout vol autre qu'un vol garanti.**

- **Le vol commis dans les véhicules en stationnement sur la voie publique entre 22 h et 7 h.**

- **Le vol commis dans les véhicules si l'appareil est visible de l'extérieur.**

- **Le vol commis par toute personne autre qu'un tiers.**

- **Tout vol par effraction d'un local immobilier fermé par un cadenas.**

- **Tout vol par effraction sur un véhicule 2 roues.**

- **Faute intentionnelle ou dolosive de l'Adhérent ou de toute autre personne qu'un Tiers.**

- **Tout accessoire externe à l'appareil garanti (batterie, housses, kits mains libres, chargeurs, câbles d'alimentation et liaison entre appareils, accessoires de voiture).**

- **Guerre civile ou étrangère ; désintégration du noyau atomique ; embargo ; confiscation ; capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique.**

4 / Territorialité des garanties : Monde entier.

5 / En cas de sinistre

Sous peine de non garantie (sauf cas fortuit ou de force majeure), l'Assuré doit, dès qu'il a connaissance du Sinistre :

En cas de Vol garanti:

- Déposer dans les 2 jours ouvrés une plainte auprès des autorités de police compétentes, dans laquelle doivent être mentionnés le vol de l'appareil garanti, ses circonstances ainsi que les références (marque, modèle)
- Déclarer le sinistre dans les 2 jours ouvrés muni de la facture d'achat du matériel garanti et du dépôt de plainte à : **S2C Service sinistres – 432, Bd Michelet – 13009 Marseille.**
- Original du dépôt de plainte,
- Original de la facture d'achat du matériel garanti, facture de réparation de l'habitation ou du local endommagé en cas de vol avec effraction, certificat médical ou témoignage d'un Tiers établi dans les 72h suivants les faits en cas de vol par agression.

6 / Autres dispositions

- Prescription : toute action dérivant de l'adhésion est prescrite par 2 ans à compte de l'événement qui y donne naissance ; la prescription peut notamment être interrompue par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception (articles L 114-1 et L 114-2 du Code des Assurances).

# EUROP ASSISTANCE

## Préambule

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales du contrat d'assistance SMENO ASSISTANCE.

Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances aux Bénéficiaires du contrat SMENO ASSISTANCE souscrit auprès de SMENO, entré en vigueur à compter du 01/07/2010.

## 1. Objet

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

## 2. Définitions

### 2.1. Définitions des personnes intervenant au titre du contrat

#### 2.1.1. EUROP ASSISTANCE

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.

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

#### 2.1.2. Assuré ou Vous

Désigne la personne physique résidant en France métropolitaine, inscrite dans un établissement d'enseignement post-secondaire, relevant ou non de l'enseignement supérieur et ayant adhéré à la mutuelle « SMENO » ou au pack assurances « SMENO ».

### 2.2. Définitions des notions utilisées dans le contrat

#### 2.2.1. Domicile

Désigne le lieu de résidence principale et habituelle de l'Assuré en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu ou sur celui du foyer fiscal auquel il est rattaché.

#### 2.2.2. Etranger

Désigne l'un des pays listés à l'article 2.5. « Etendue Territoriale » ci-après, à l'exception de la France.

#### 2.2.3. France

Désigne la France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

#### 2.2.4. Franchise

Désigne la partie du montant des frais restant à la charge de l'Assuré.

#### 2.2.5. Hospitalisation

Désigne 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 une Blessure, et comportant au moins une nuit sur place.

#### 2.2.6. Maladie

Désigne l'état pathologique dûment constaté par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

### **2.2.7. Membre de la famille**

Désigne:

- le conjoint/concubin/partenaire de PACS de l'Assuré,
- les enfants de l'Assuré ou ceux de son conjoint/concubin/partenaire de PACS,
- la mère ou le père de l'Assuré ou ceux de son conjoint/concubin/partenaire de PACS,
- la sœur ou le frère de l'Assuré, y compris les enfants du conjoint/concubin/partenaire de PACS du père ou de la mère de l'Assuré,
- la tante ou l'oncle de l'Assuré.

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

### **3.1. Conditions d'application**

**Nous intervenons à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir la prestation demeurait incertain au moment du départ.**

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

### **3.2. Titres de transport**

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du présent contrat, 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 obtiendrez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre.

### **3.3. Nature des déplacements couverts**

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

- En France, au cours de tout déplacement privé,
- A l'Etranger,
  - soit au cours de tout déplacement privé, d'une durée n'excédant pas 120 jours consécutifs,
  - soit au cours d'un séjour d'une durée maximale de 12 mois consécutifs :
    - o ayant pour objectif la réalisation d'un stage en entreprise intégré à un cursus rémunéré ou non et faisant l'objet d'une convention de stage étudiant en milieu professionnel,
    - o ayant pour objectif la réalisation d'un voyage d'étude auprès d'une université étrangère effectué dans le cadre d'un programme entre établissements d'enseignement supérieur.

### **3.4. Etendue territoriale**

#### **3.4.1. Assistance aux Personnes**

Monde entier.

#### **3.4.2. Exclusions territoriales**

**Sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, ou subissant des catastrophes naturelles, des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.), ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.**

## **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 SMENO ASSISTANCE

Si Vous avez besoin d'assistance, Vous devez :

- Nous appeler sans attendre au n° de téléphone :
  - 01 41 85 86 59
  - depuis l'Etranger Vous devez composer le +33 1 41 85 86 59.
- **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, bulletin d'hospitalisation, 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 aux Personnes

### 5.1. Quelques conseils pour votre déplacement

#### **AVANT DE PARTIR**

- Vérifiez que votre contrat Vous couvre pour le pays concerné et pour la durée de votre voyage.
- Pensez à Vous munir de formulaires adaptés à la durée et à la nature de votre voyage ainsi qu'au pays dans lequel Vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'Espace économique européen). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle Vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, éventuellement, en cas de maladie ou d'accident d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.
- Si Vous vous déplacez dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen (EEE), Vous devez vous renseigner, avant votre départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, Vous devez consulter votre Caisse d'Assurance Maladie pour savoir si Vous entrez dans le champ d'application de la dite convention et si Vous avez des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire...)

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

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

#### **SUR PLACE**

- Si Vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre voyage, Nous Vous conseillons de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.

- De même, en cas de perte ou de vols de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si Vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.
- A l'entrée dans certains pays, les caractéristiques du véhicule sont enregistrées sur votre passeport ou sur un document officiel ; si Vous quittez le pays en laissant votre véhicule, il est nécessaire de remplir certaines formalités auprès des douanes (passeport à apurer, importation temporaire, etc.).
- Si Vous êtes malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels Nous ne pouvons nous substituer.
- En cas de panne ou d'accident sur autoroute ou voie rapide, utilisez la borne téléphonique la plus proche. Vous serez directement relié(e) avec un interlocuteur habilité à déclencher les premiers secours. Gardez vos factures de dépannage ou de remorquage ; Nous Vous les rembourserons dans ce cas.

### **ATTENTION**

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

### **5.2. Transport / Rapatriement**

A la suite d'une Blessure ou d'une Maladie, en France ou à l'Etranger, nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui Vous a pris en charge à la suite de l'évènement.

Les informations recueillies auprès du médecin local, et éventuellement auprès de votre médecin traitant habituel, Nous permettent, après décision de nos médecins, de déclencher et d'organiser, 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 1ère classe (couchette ou place assise), avion classe économique ou avion sanitaire.

De même, en fonction des seules exigences médicales et sur décision de nos médecins, Nous pouvons déclencher et organiser dans certains cas, un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre Domicile.

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

### **IMPORTANT**

Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter 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, votre refus nous décharge de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

### **5.3. Retour des accompagnants, Membres de la famille**

Lorsque Vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, Nous organisons le transport des Membres de la famille qui se déplaçaient avec Vous afin, si possible, de Vous accompagner lors de votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec Vous,

- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de ces Bénéficiaires, par train 1ère classe ou avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

***Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation Présence hospitalisation.***

#### 5.4. Présence hospitalisation

Lorsque Vous êtes hospitalisé(e) sur le lieu de votre Maladie ou de votre Blessure et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 10 jours, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour depuis la France par train 1ère classe ou avion classe économique d'une personne de votre choix afin qu'elle se rende à votre chevet.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de cette personne (chambre et petit-déjeuner) pendant 6 nuits maximum, jusqu'à un maximum de 60 € TTC par nuit.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation :**

**- Retour des accompagnants Membres de la famille.**

#### 5.5. Prolongation de séjour de l'Assuré et d'un accompagnant

A la suite d'une Blessure ou d'une Maladie, si Vous êtes hospitalisé et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette Hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, Nous prenons en charge vos frais d'hébergement ainsi que ceux d'un accompagnant, jusqu'à concurrence de 60 € TTC par nuit pendant 6 nuits maximum, afin qu'il reste auprès de Vous jusqu'à ce que Vous soyez en état de revenir en à votre Domicile.

#### 5.6. Frais de secours sur piste

En cas de Blessure de l'Assuré sur une piste de ski balisée, ouverte aux skieurs au moment de l'accident, Nous prenons en charge les frais de secours du lieu de l'accident jusqu'au centre de soins le plus proche jusqu'à concurrence de 500 € TTC.

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

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

**Les frais de recherche et de secours hors-piste ne sont pas pris en charge.**

#### 5.7. Avance sur frais d'hospitalisation (Etranger uniquement)

A la suite d'une Blessure ou d'une Maladie, lors d'un déplacement à l'Etranger et tant que Vous vous trouvez hospitalisé(e), Nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite de 80 000 € TTC par an. Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes : pour des soins prescrits en accord avec nos médecins, tant que ces derniers Vous jugent intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à compter du jour où Nous sommes en mesure d'effectuer le transport, même si 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(e), Vous devez 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 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'.

#### 5.8. Remboursement complémentaire des frais médicaux (Etranger uniquement)

Pour bénéficier de cette prestation, Vous devez obligatoirement relever d'un régime primaire d'assurance maladie (Sécurité Sociale) ou de tout organisme de prévoyance, effectuer, au retour dans votre pays de Domicile ou sur place, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés et Nous communiquer les pièces justificatives mentionnées ci-après. Avant de partir en déplacement à l'Etranger, 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 de Blessure, 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'Etranger à la suite d'une Maladie ou d'une Blessure survenue à l'Etranger :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'Etranger,
- frais d'hospitalisation quand 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,
- frais relatifs aux soins dentaires urgents avec un plafond de 80 € TTC.

**Montant et modalités de prise en charge :**

Nous Vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'Etranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à hauteur de 80 000 € TTC maximum par an.

Une Franchise de 30 € TTC est appliquée dans tous les cas 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 procéder au remboursement.

Dans l'hypothèse où la Sécurité Sociale et/ou les organismes auxquels Vous cotisez ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, Nous Vous rembourserons jusqu'à concurrence des montants maximum susvisés, sous réserve que Vous Nous communiquiez préalablement les factures originales de frais médicaux et l'attestation de non prise en charge émanant de la Sécurité Sociale, la mutuelle et tout autre organisme de prévoyance.

## **5.9. Soutien psychologique**

A la suite d'une Maladie ou d'une Blessure, Nous mettons à votre disposition, 24 h/24, 7 j /7 et 365 jours par an, un service Ecoute et Accueil Psychologique Vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

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

Les psychologues interviennent dans le strict respect du code de déontologie applicable à la profession de psychologue et ne s'autoriseront en aucun cas à débiter une psychothérapie par téléphone. Nous assurons l'organisation et la prise en charge de 3 entretiens téléphoniques par année d'assurance.

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

Nous assurerons l'organisation de ce rendez-vous. Le choix du praticien Vous appartient et les frais de cette consultation sont à votre charge.

## **5.10. Assistance en cas de décès**

### **5.10.1. Rapatriement ou transport de corps en cas de décès de l'Assuré**

L'Assuré décède durant son déplacement, en France ou à l'Etranger, à plus de 50 km de son Domicile,

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



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

A la suite du décès de l'Assuré, Nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix, jusqu'à un maximum de 1500 € TTC. Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

### **5.10.2. Retour anticipé à la suite du décès d'un Membre de la famille**

Pendant votre voyage, Vous apprenez le décès, survenu en France, durant votre déplacement d'un Membre de votre famille,

Afin que Vous puissiez assister aux obsèques du défunt en France,

Nous organisons et prenons en charge votre voyage aller et retour par train 1ère classe ou avion classe économique jusqu'en France ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

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

Cette prestation est accordée dès lors que la date des obsèques est antérieure à la date initialement prévue pour votre retour.

## **5.11. L'ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE**

### **5.11.1. Aide à la recherche d'un premier emploi ou d'un stage professionnel**

#### **5.11.1.1. Premier niveau d'intervention : être informé sur les études et l'emploi**

**(France)**

Sur simple appel téléphonique de 8 heures 00 à 19 heures 30 sauf les dimanches et jours fériés, Nous pouvons Vous informer dans les domaines suivants :

#### **Informations pratiques liées à l'emploi ou aux études**

- Informations sur les emplois publics,
- Informations sur les adresses utiles et compétences des structures Pôle Emploi,
- Informations concernant les régimes de protection sociale,
- Informations relatives aux études et aux métiers : contenu, débouchés, aptitudes nécessaires,
- Informations relatives à l'octroi des bourses d'étude, des programmes d'études à l'étranger,
- Informations relatives à l'inscription en université, en 3ème cycle...).

#### **Informations d'ordre juridiques liées à l'emploi**

- Droit du travail,
- Convention de stage,
- Premier contrat de travail (CDD, CDI, Intérim,)
- La période probatoire
- Licenciement, Chômage.

Les informations que Nous recherchons et Vous communiquons constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la Loi modifiée du 31 décembre 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques.

Selon les cas, Nous Vous orienterons vers les organismes ou les professionnels susceptibles de lui répondre.

Dans le cas où des recherches approfondies seraient nécessaires et si Nous ne pouvons donner immédiatement la réponse, Nous Vous rappelons dans les meilleurs délais.

#### **5.11.1.2. Second niveau d'intervention : être informé sur les études et l'emploi**

**(France)**

L'objectif de ce service est de Vous apporter un soutien lors de la recherche d'un job, d'un stage ou d'un premier emploi. Grâce à ce service, Nous Vous aiderons notamment :

- à rédiger un CV efficace,
- à bâtir un projet professionnel solide et réaliste,
- A savoir se présenter.

Sur simple appel téléphonique, Nous Vous faisons parvenir par courrier un dossier complet composé :

- D'un questionnaire personnel, permettant au professionnel de définir votre profil,
- D'un manuel sur les techniques de recherche et des conseils de rédaction de CV et de lettre de motivation,
- D'outils d'aide au suivi des recherches.

Vous disposez de 15 jours pour remplir le dossier et Nous le retourner. Après réception du dossier, Nous fixerons une date pour un entretien.

### **Au cours de l'entretien**

- Nous analysons le contenu des documents constituant le dossier ; il s'agit là de mettre en valeur les points forts et de faire une analyse plus personnelle (principaux traits de la personnalité, motivations...),
- Nous Vous conseillons sur la rédaction de son CV et de sa lettre de motivation,
- Nous Vous informons sur les moyens de sélection les plus fréquemment utilisés (graphologie, tests),
- Nous effectuons des recommandations concernant la stratégie de recherche (cibles...) et sur les formations éventuelles,
- Nous Vous donnons des exemples de questions les plus fréquemment posées dans le cadre d'un entretien de recrutement.

### **Cette prestation est accessible une fois par année d'assurance.**

Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité sur l'ensemble des documents que Vous Nous envoyez ainsi que sur les conversations tenues lors de l'exécution de nos prestations.

Nous Vous communiquons les informations et les moyens susceptibles de Vous aider dans la recherche d'un stage, job ou premier emploi. Nous ne pouvons être tenus à une obligation de résultat.

Nous Vous suivons dans votre recherche pendant une période de 1 an. Vous pouvez à tout moment, autant de fois que vous le souhaitez, Nous appeler pour obtenir des conseils sur le déroulement de vos démarches en fonction du résultat de votre recherche d'emploi.

Si Vous n'avez pas encore trouvé un poste, Nous évoquons ensemble, les entretiens effectués, analysons ensemble les raisons du non-aboutissement et Nous redonnons, si besoin, les conseils nécessaires.

## **5.12. Assistance en cas de poursuites judiciaires**

### **5.12.1. Avance caution pénale**

Vous êtes en voyage à l'Etranger et Vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation et ce à l'exclusion de toute autre cause. Nous faisons l'avance de la caution pénale jusqu'à un maximum de 6 100 € TTC sous réserve de la communication préalable d'un acte d'accusation et/ou tout document émanant des autorités judiciaires locales permettant d'attester de l'existence de poursuites judiciaires à votre rencontre.

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.

### **5.13. Informations à caractère documentaire**

#### **5.13.1. Information médicale (France/Etranger)**

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

Sur simple appel téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, Nous nous efforçons de rechercher les renseignements à caractère documentaire destinés à 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 conseillerions 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 pourrez en faire ni de ses conséquences éventuelles.

#### **5.13.2. 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),
- Les conditions de voyage (possibilité de transport, horaires d'avion),
- Les conditions de vie locale (température, climate, nourriture).

Ce service est accessible tous les jours de 8 heures 00 à 19 heures 30, heures françaises, sauf dimanches et jours fériés.

#### **5.13.3. Informations vie quotidienne**

Sur simple appel téléphonique, de 8 heures à 19 heures 30, 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 suivants :

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

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

Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques.

Selon les cas, Nous pourrions 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.

#### **5.14. 123classez abonnement classic (Coffre-fort électronique)**

Pour accéder à ce service, Vous devez vous munir du code partenaire qu'EUROP ASSISTANCE Vous aura préalablement communiqué, afin de pouvoir procéder à votre inscription en ligne sur le site Internet [www.123classez.com/classic](http://www.123classez.com/classic) et souscrire aux Conditions Générales d'Utilisation. Vous disposerez ensuite d'un compte d'utilisateur accessible sur ce site, Vous permettant d'archiver, de consulter et de gérer vos documents pendant toute la durée de votre abonnement.

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

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

#### **5.15. Transmission de messages urgents**

Au cours de votre voyage, si Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve en France, Nous transmettons, à l'heure et au jour que Vous avez choisis, le message que Vous Nous aurez préalablement communiqué par téléphone.

##### **NOTA :**

Ce service ne permet pas l'usage du PCV. Le contenu de vos messages, ne saurait, par ailleurs, en aucun cas engager notre responsabilité, et reste soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

#### **5.16. Transfert de fonds**

A la suite d'un vol ou de la perte de vos moyens de paiement (ayant fait l'objet d'une déclaration auprès des autorités compétentes), Nous Vous faisons parvenir, des fonds d'un montant maximum de 1500 € TTC afin que Vous puissiez faire face à vos dépenses de première nécessité, aux conditions préalables suivantes :

- soit du versement par un tiers par débit sur carte bancaire de la somme correspondante,
  - soit du versement par votre établissement bancaire de la somme correspondante.
- Vous signerez un reçu lors de la remise des fonds.

### **6. Exclusions**

#### **6.1. Exclusions communes à toutes les prestations**

**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,

- 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 incident survenu 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.
- à un sinistre survenu dans l'un des pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'Etranger.

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,
- les frais de douane,
- les frais de restauration.

## 6.2. Exclusions spécifiques à l'assistance aux Personnes

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

Outre les Exclusions communes à toutes les prestations figurant au chapitre 6.1., sont exclus :

- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où 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 voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- 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 et ses conséquences ou à l'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant
- les cures thermales et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays de Domicile,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,

- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant, et leurs conséquences,
- les interventions à caractère esthétique, les frais en découlant ainsi que leurs conséquences,
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, ostéopathies, 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 afférents,
- les recherches et secours de personne en montagne, en mer ou dans le désert, et les frais s'y rapportant,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de voyage,
- les frais de secours hors-piste de ski.

## 7. 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'événements 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,
- délais et/ou 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(e),
- 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,
- inexistance ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

## 8. Circonstances exceptionnelles

Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.).

De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « transport/rapatriement ») au regard de la santé de l'Assuré et/ou de l'enfant à naître.

## 9. Cadre du contrat

### 9.1. Prise d'effet et durée de la couverture

La couverture du contrat « SMENO ASSISTANCE » prend effet à la même date et pour la même durée, renouvellement(s) compris, que le contrat d'assurance dénommé « SMENO ».

## 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 « SMENO ASSISTANCE » cesse de plein droit :

- en cas de cessation, quelle qu'en soit la cause, du contrat « SMENO » ;
- en cas de cessation du partenariat liant SMENO et EUROP ASSISTANCE, à la date communiquée par SMENO aux Assurés.

## 9.4. Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre de ses prestations d'assistance, Nous sommes subrogées dans les droits et actions que Vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagés en exécution de la convention d'assistance.

## 9.5. Prescription

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances :

« 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 :

1. En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
2. 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. »

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances :

« 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. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances :

« 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. »

## 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 d'assistance, 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 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 OPOSETEL - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10 000 TROYES  
[www.bloctel.gouv.fr](http://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.

# Contacter la SMENO

## PAR TÉLÉPHONE

du lundi au vendredi de 9h à 18h

**09 72 67 60 00**

*(appel non surtaxé)*

---

## SUR INTERNET

[smeno.com/contact](http://smeno.com/contact)

---

## PAR TCHAT

du lundi au vendredi de 9h à 19h

*(sous réserve de modification d'horaires)*



---

## PAR COURRIER

SMENO Centre de gestion

CS 90027

59040 LILLE CEDEX

---

## DANS VOS AGENCES SMENO

### HAUTS-DE-FRANCE

- Amiens : 18 rue Jean Catelas
- Boulogne : Maison de l'étudiant, 25 rue Saint Louis
- Compiègne : UTC B. Franklin - rue Couttolenc, bureau A409-d
- Dunkerque : Maison de l'Etudiant - 252, avenue de l'Université
- Lille : Furet du Nord, 15 pl Gal de Gaulle - 7ème étage
- Lille Vauban : 43 boulevard Vauban
- Valenciennes : 66 avenue Clemenceau
- Villeneuve d'Ascq : Furet du Nord, C. Cial V2

### NORMANDIE

- Caen : 40 avenue de la Libération
- Le Havre : 103 cours de la République
- Rouen Centre : 123 rue du Général Leclerc

