

CONVENTION D'ASSISTANCE

« MUTUELLE DES ETUDIANTS DE BRETAGNE ATLANTIQUE – MAINE – ANJOU - VENDEE »

N° de contrat R98

Préambule

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales du contrat d'assistance pour la SMEBA. Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances aux Bénéficiaires de l'Assurance Universitaire et de la garantie Vitamine's souscrit auprès de la SMEBA qui entre en vigueur à compter du 1^{er} juillet 2009.

Généralités

1.1. Objet

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

1.2. Définitions

1.2.1. Accident

Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part du Bénéficiaire et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

1.2.2. Assisteur

Par Assisteur, il faut entendre EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 23 601 857 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 ».

1.2.3. Bénéficiaire

Est considéré comme Bénéficiaire, l'Etudiant ayant adhéré à la SMEBA.

Dans la présente convention d'assistance les Bénéficiaires sont désignés par le terme « Vous ».

1.2.4. Domicile

Par Domicile, il faut entendre le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France. Son adresse figure sur votre dernier avis d'imposition sur le revenu.

1.2.5. Etranger

Par « Etranger », on entend le monde entier à l'exception de la France et des pays exclus.

1.2.6. France

Par France, il faut entendre la France métropolitaine et Principauté de Monaco.

1.2.7. Franchise

Par Franchise, on entend la partie du montant des frais restant à charge.

1.2.8. Hospitalisation

Toute hospitalisation en hôpital ou en clinique prescrite en urgence par un médecin, consécutive à une Maladie ou à un Accident, et comportant au moins une nuit sur place. Nous nous réservons le droit de demander au Bénéficiaire un justificatif, tel qu'un bulletin d'hospitalisation.

1.2.9. Maladie

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

1.2.10. Membre de la famille

Par Membre de la famille, on entend : le conjoint, le concubin, le pacsé, le(s) enfant(s), la mère, le père, les grands-parents, petits enfants, frère, sœur, le beau-frère, la belle-sœur, gendre, la belle-fille d'un Bénéficiaire.

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

1.3. Validité et durée du contrat

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la période de validité l'Assurance Universitaire ou de la garantie VITAMINE'S. Elle cesse de ce fait si le contrat est résilié.

Les couvertures de l'Assurance Universitaire et de la garantie Vitamine's prennent effet à compter du lendemain de la date de souscription (0h) des contrats souscrits au plus tôt le 1^{er} juillet de chaque année et prenant fin dans tous les cas le 30 septembre de l'année suivante ou le dernier jour de la garantie mutualistes si différente dans le cadre des garanties annuelles. Les garanties sont renouvelables par tacite reconduction.

1.4. Conditions d'application

Europ Assistance intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir la prestation demeure incertain au moment du départ.

Ne peut être ainsi couvert un événement trouvant son origine dans une Maladie et/ou Blessure 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 la demande d'assistance, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.

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.

1.5. Titres de transport

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du présent contrat, le Bénéficiaire s'engage à réserver à Europ Assistance le droit d'utiliser les titres de transport qu'il détient soit à rembourser à Europ Assistance les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre.

1.6. Etendue territoriale

Assistance aux personnes

Les prestations d'assistance de la présente convention s'appliquent dans les pays suivants en France métropolitaine, en Principauté de Monaco et à l'Etranger à l'occasion de voyage à titre de loisirs d'une durée inférieure à 6 mois consécutifs et à l'occasion de stage en entreprise ou de poursuites de cursus à l'étranger d'une durée maximale de 12 mois consécutifs.

Exclusions

Sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangères, d'instabilité politique notoire, subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou tout autre cas de force majeure.

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 **R98**

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- Nous appeler sans attendre au n° de téléphone :
 - **01.41.85.86.59**
 - **depuis l'étranger** vous devez composer le **33 1 01.41.85.86.59**,
 - télécopie : **01 41 85 85 71 (33 1 41 85 85 71** depuis l'étranger).
- **Obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**

- Vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- Nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- Nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

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

S'agissant de la prestation « Avance sur frais d'hospitalisation », la production de certains documents et justificatifs sera exigée préalablement à toute avance. La liste de ces documents figure dans le descriptif de cette prestation (paragraphe « Avance sur frais d'hospitalisation »)

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

1.7. Fausses déclarations

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

Toute réticence ou déclaration intentionnelle fautive de votre part entraînent la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues.

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après notification qui vous sera adressée par lettre recommandée.

PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

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.
- 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.

ATTENTION

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

1.8. L'ASSISTANCE MEDICALE

1.8.1. Assistance en cas de Maladie ou d'Accident

1.8.1.1. Rapatriement ou Transport médical (France / Etranger)

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 en 1ère classe (couchette ou place assise), avion de ligne en classe économique ou avion sanitaire.

Dans certains cas, votre situation médicale peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre Domicile. Seuls votre 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 oeuvre appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

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

1.8.1.2. Retour d'un/des accompagnant(s) Bénéficiaire(s) (France / Etranger)

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport de la (des) personne(s) bénéficiaire(s) de votre famille qui se déplaçai(en)t 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 cette(ces) personne(s) bénéficiaire(s), par train 1ère classe ou par 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 au chevet ».

1.8.1.3. Présence au chevet (France/Etranger)

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) sur le lieu de votre Maladie ou de votre Accident et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 10 jours, nous organisons et prenons en charge le voyage aller et retour depuis la France par train en 1ère classe ou par avion en 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 Euros TTC par nuit (frais de restauration exclus)

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Retour d'un/des accompagnant(s) bénéficiaire(s) ».

1.8.1.4. Frais de prolongation de séjour pour le Bénéficiaire et un Accompagnant (France / Etranger)

Lorsque votre état ne justifie pas une Hospitalisation ou un transport sanitaire et que vous devez prolonger votre séjour sur place à l'hôtel, sur ordonnance médicale exclusivement, nous prenons en charge vos frais d'hébergement (chambre + petit déjeuner) ainsi que ceux d'un accompagnant Bénéficiaire, à concurrence de 60 Euros TTC par nuit pendant 6 nuits maximum (frais de restauration exclus), afin qu'il reste auprès de vous jusqu'à ce que vous soyez en état de revenir en France.

1.8.1.5. Frais de secours sur piste (France / Etranger)

En cas de blessure d'un Bénéficiaire 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 à concurrence de 500 Euros TTC.

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

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

Les frais de recherche sur piste ou en montagne restent à votre charge.

1.8.1.6. Avance sur frais d'hospitalisation (Etranger)

Lors d'un déplacement à l'Etranger et tant que vous vous trouvez hospitalisé(e) à la suite d'un Accident ou d'une Maladie, nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite de 80 000 Euros TTC par Bénéficiaire et 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 visées ci-avant.

Cette prestation ne sera mise en œuvre qu'à la condition que vous, ou un membre de votre famille, nous ayez préalablement retourné signé un formulaire de reconnaissance des sommes dues que nous vous adresserons, accompagné soit d'un justificatif de votre couverture complémentaire (tel qu'une copie de votre carte d'assurance complémentaire ou une attestation d'assurance), soit d'une garantie bancaire.

A défaut de réception de ces documents, aucune avance ne sera consentie. 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'.

1.8.1.7. Remboursement complémentaire des frais médicaux (Etranger)

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,
- Urgence dentaire avec un plafond de 80 Euros 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 Euros TTC maximum par personne Bénéficiaire et par an.

Une Franchise de 30 Euros TTC est appliquée dans tous les cas par Bénéficiaire et par événement.

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

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

A défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

1.8.1.8. Soutien psychologique (France)

A la suite d'un Accident ou d'une Maladie, nous mettons à votre disposition, 24 heures sur 24, 7 jours sur 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 suite à 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.

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 vous nous aurez communiqués.

Nous assurerons l'organisation de ce rendez-vous après vous avoir proposé le choix entre plusieurs praticiens proches de votre domicile. Le choix du praticien appartient à vous seul et les frais de cette consultation sont à votre charge.

1.8.2. Assistance en cas de poursuite judiciaire

1.8.2.1. Avance de la caution pénale (Etranger)

Au cours d'un déplacement à l'Etranger, vous faites l'objet de poursuites judiciaires à la suite d'un accident de la circulation, et à l'exclusion de toute autre cause, nous vous faisons l'avance de la caution pénale à concurrence de 6 100 Euros TTC maximum.

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.

1.8.3. Assistance en cas de décès d'un Bénéficiaire

1.8.3.1. Rapatriement ou Transport de corps (France / Etranger)

En cas de décès du Bénéficiaire durant son déplacement. Nous organisons et prenons en charge le transport du défunt Bénéficiaire jusqu'au lieu des obsèques en France métropolitaine.

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.

En raison de la réglementation en vigueur ou de carence de moyens de transport funéraire dans certains pays, notre engagement peut se trouver limité à transporter le corps jusqu'à l'aéroport international le plus proche.

De plus, nous participons aux frais de cercueil jusqu'à un maximum de 1 500 Euros TTC.

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

1.8.4. Assistance en cas de décès d'un Membre de la famille du Bénéficiaire

1.8.4.1. Retour prématuré (France / Etranger)

Si au cours d'un déplacement, vous apprenez le décès d'un Membre de votre famille, nous organisons et prenons en charge votre voyage aller / retour jusqu'au lieu des obsèques en France par train 1^{ère} classe ou par avion de ligne classe économique lorsque seul ce moyen peut être utilisé :

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

1.9. L'ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE

1.9.1. Aide à la recherche d'un premier emploi ou d'un stage professionnel

1.9.1.1. Premier niveau d'intervention : être informé sur les études et l'emploi (France)

Sur simple appel téléphonique de 8h00 à 19h30 sauf les dimanches et jours fériés, nous pouvons informer le Bénéficiaire 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 ANPE, APEC,
- 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 3^{ème} 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 communiquons aux bénéficiaires 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 orienterons le Bénéficiaire 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 rappelons le Bénéficiaire dans les meilleurs délais.

1.9.1.2. 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 l'aiderons notamment :

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

Ce service vous offre la possibilité d'avoir les conseils d'un professionnel, il se décompose de la façon suivante. 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 un entretien à date et heure fixées avec nous :

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 an.

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 1an. 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.

1.10. ASSISTANCE EN CAS DE BESOINS EN INFORMATION PREEVE

1.10.1. 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.

1.10.2. Informations Voyage (France / Etranger)

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

- Les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre un voyage (vaccins, médicaments ...),
- 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, climat, nourriture ...).

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

1.10.3. Informations Vie Quotidienne (France / Etranger)

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.

1.10.4. Accès à « 123classez » abonnement CLASSIC (Service de coffre-fort électronique)

Pour accéder à ce service, vous devez vous munir du code partenaire SME123 afin de pouvoir procéder à votre inscription en ligne sur le site Internet 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.

1.10.5. Transmission de messages urgents

En cas d'urgence, nous pouvons transmettre à toute personne demeurant en France, à l'heure et au jour que vous avez choisis, un message que vous nous aurez préalablement communiqué par téléphone à un numéro exclusivement réservé à cet usage : 33 1 41 85 81 13.

Vous pouvez aussi utiliser ce numéro pour laisser un message destiné à une personne de votre choix qui pourra en prendre connaissance sur simple appel.

NOTA : Seul ce numéro spécial, qui ne permet pas l'usage du PCV, peut enregistrer vos messages, dont le contenu, qui ne saurait en aucun cas engager notre responsabilité, est soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

1.10.6. Avance de fonds

En cas de vol ou perte des moyens de paiement (carte(s) de crédit, chéquier(s), etc), nous vous accordons, moyennant le versement de la somme correspondante par un tiers et après accord préalable de l'organisme émetteur du titre de paiement, une avance de fonds d'un montant maximum de 1500 € afin que le bénéficiaire puisse faire face à des dépenses de première nécessité.

DISPOSITIONS GENERALES

Ce que nous excluons Exclusions générales

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes sont consécutives :

- **A une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle,**
- **A votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,**
- **A la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,**
- **A l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,**
- **A un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,**
- **Aux incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,**
- **Aux sinistres survenus dans les 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 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 franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- Les frais de carburant et de péage,
- Les frais de douane,
- Les frais de restaurant.

Exclusions relative à l'assistance aux Personnes

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

Outre les Exclusions Générales figurant au chapitre 5.1.1., 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, et leurs conséquences,
- L'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre « Transport / Rapatriement » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour,
- Les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse,
- Les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences
- Les incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant le départ et leurs conséquences (accouchement compris), et dans tous les cas, les incidents dus à un état de grossesse à partir de la 36e semaine d'aménorrhée et leurs conséquences (accouchement compris),
- Les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- Les cures thermales et les frais en découlant,
- Les frais médicaux engagés dans votre pays de Domicile,
- Les hospitalisations prévues, et frais en découlant,
- Les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- Les vaccins et frais de vaccination,
- Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant, et leurs conséquences,
- Les interventions à caractère esthétique, les frais en découlant ainsi que leurs éventuelles conséquences,

- Les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,
- Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, les frais en découlant, et leurs conséquences,
- Les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- Les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, et les frais y afférant,
- Les recherches de personne, notamment 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 sur piste et hors piste de ski,
- Les frais de restaurant,
- Les frais de douane.

Circonstances exceptionnelles

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

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

- De cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quelle qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des même causes,
- De délais et/ou d'impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des même causes,
- Des 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 ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des même causes,
- De la non-disponibilité aérienne et des contraintes administratives inhérentes au pays de destination ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des même causes.

Subrogation

Europ Assistance est subrogée, à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle, dans les droits et actions des Bénéficiaires contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

Prescription

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

Réclamations – Litiges

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire pourra s'adresser au service Qualité d'Europ Assistance, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles – ACAM – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

Loi informatique et libertés

Dans le cadre de la gestion des demandes d'assistance Europ Assistance est amenée à recueillir auprès des Bénéficiaires des

données personnelles protégées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés.

A ce titre, les Bénéficiaires sont informés que les données personnelles les concernant peuvent être transmises :

- Aux établissements et sous-traitants liés contractuellement avec Europ Assistance pour l'exécution de tâches se rapportant directement au traitement des demandes d'assistance ;
- A des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires incombant à Europ Assistance

En application de la loi 78-17 du 6 Janvier 1978 modifiée, les Bénéficiaires disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute donnée personnelle le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage d'Europ Assistance, de ses mandataires et personnes visées ci-avant

Ces droits peuvent être exercés auprès d'Europ Assistance, 1 Promenade de la Bonnette, 92 633 Gennevilliers cedex.

Le Bénéficiaire est informé que les conversations téléphoniques qu'il échangera avec Europ Assistance pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations seront conservées pendant deux mois à compter de leur enregistrement.

Europ Assistance s'interdit de divulguer les informations susvisées directement ou indirectement à des tiers non autorisés.