

ASSURANCE VOL ET AGRESSION

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie : **EUROP ASSISTANCE SA**

Produit : **AvoCotés Vol et Agression**



Société Anonyme dont le siège social est situé 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, et agréée par l'Autorité de Surveillance française (ACPR, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris cedex 09, France) sous le numéro 4021295.

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation pré contractuelle et contractuelle

De quel type d'assurance s'agit-il ?

Le contrat ADLP garantie vol et agression a pour objet d'apporter des prestations d'assurance et d'assistance aux personnes physiques assurées en cas de vol avec agression, vol à l'arrachée ou vol à la tire en France et à l'étranger. C'est un contrat d'assurance collectif à adhésion facultative.



Qu'est-ce qui est assuré ?

- ✓ **Assurance en cas de vol d'effets personnels**
 - Remboursement des effets volés en cas de vol avec agression, vol à l'arrachée ou vol à la tire, à hauteur de 1 000 ou 5 000 EUR maximum par sinistre selon la formule souscrite et dans une limite de 2 sinistres par an.
 - Les effets personnels assurés sont le sac à main/sacoche de l'Assuré, ainsi que les objets suivants, se trouvant dans le Sac à main/Sacoche ou portés par l'Assuré : objets de maroquinerie, billets de transport non utilisés, téléphone mobile/smartphone, tablette multimédia, ordinateur portable, lunettes, bijoux, espèces, cartes bancaires et de crédit.
- ✓ **Assurance en cas d'utilisation frauduleuse de la ligne téléphonique de l'assuré**
 - Dédommagement du coût des communications frauduleuses sur le téléphone, le smartphone volé ou la carte SIM volée de l'assuré par un tiers dans la limite de 15 jours à partir de la date du vol
- ✓ **Assurance et Assistance en cas de vol de papiers officiels**
 - Remboursement des frais liés aux coûts des timbres fiscaux et des taxes dont l'assuré doit s'acquitter
 - Organisation et prise en charge de la surveillance du domicile par une société de sécurité
 - Aide aux démarches administratives (hors consultations juridiques)
- ✓ **Assurance et Assistance en cas de vol de clés du domicile ou du véhicule**
 - Remboursement des clés et serrures
 - Organisation et prise en charge de la surveillance du domicile par une société de sécurité
 - Envoi d'un serrurier en urgence
- ✓ **Assistance en cas de vol des moyens de paiement lors d'un déplacement**
 - Prise en charge de l'acheminement en taxi jusqu'à la destination initiale à hauteur de 80 EUR TTC maximum
 - Prise en charge de l'éventuel hébergement à l'hôtel pendant une nuit à hauteur de 80 EUR TTC maximum
- ✓ **Assistance en cas d'agression**
 - Soutien psychologique par téléphone (3 entretiens maximum)
 - Prise en charge de la première consultation physique d'un psychologue près du domicile (200 EUR maximum)
- ✓ **Assistance suite à une hospitalisation due à une agression**
 - Assistance téléphonique concernant les soins médicaux et recherche d'une infirmière au retour à domicile
 - Transport d'un proche (train ou avion) jusqu'au lieu d'hospitalisation de l'assuré à hauteur de 200 EUR TTC maximum
 - Garde à domicile des enfants ou petits-enfants à charge de moins de 15 ans, dans une limite de 20 heures
 - Garde des animaux de compagnie (chien ou chat) : frais de transport et d'hébergement dans un établissement de garde dans la limite d'un mois

L'intervention de l'Assureur est limitée aux montants indiqués dans le tableau de garanties.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- * L'Assurance en cas de vol d'effets personnels ne couvre pas les vols autres qu'avec agression, à l'arrachée ou à la tire.
- * L'Assurance en cas de vol d'effets personnels ne couvre pas les effets personnels non listés (voir Qu'est-ce qui est assuré ?)
- * La garantie « Recherche d'une infirmière au retour à domicile » dans le cadre de l'Assistance en cas d'hospitalisation suite à une agression ne couvre pas le choix du praticien, ses honoraires ainsi que ses frais de déplacement.
- * L'organisation de « Rondes surveillance de votre domicile » en cas de vol des papiers officiels ne couvre pas l'organisation et la prise en charge de la gestion des clés, le contrôle des ouvertures non visibles depuis la voie d'accès routière la plus proche, l'organisation et la prise en charge des mesures conservatoires



Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

- ! En cas de vol d'effets personnels, clés ou papiers officiels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,
- ! En cas de vol de cartes d'abonnement et de forfaits de transports des sociétés de transport routier, ferroviaire, maritimes ou aérien,
- ! En cas de vol des billets de transport utilisés ou dont la date prévue de départ est antérieure à la date du vol,
- ! En cas de vol commis par le personnel durant l'exercice de ses fonctions,
- ! En cas de vol survenant au domicile de l'assuré ou dans sa résidence secondaire,
- ! En cas de saisie, confiscation, capture, séquestre des biens ordonnés par toute autorité publique,
- ! En cas de vol commis dans une voiture décapotable et/ou break ou autre véhicule ne comportant pas à un coffre, la garantie reste acquise à la condition de l'utilisation du couvre bagage livré avec le véhicule,
- ! En cas de vol de tout objets ou effets personnels autres que ceux définis dans le contrat,
- ! En cas de tout évènement autre que le vol des effets personnels,
 - Les collections, échantillons de représentants de commerce,
 - Le vol de matériel à caractère professionnel,
- ! Les frais engagés sans l'accord de l'assureur,
- ! Les frais non justifiés par des documents originaux,
- ! Les frais de restauration.



Où suis-je couvert ?

- ✓ Les garanties d'assurance en cas de vol d'effets personnels s'appliquent dans le monde entier.
- ✓ La prestation d'assistance en cas de vol des moyens de paiement s'applique dans le monde entier.
- ✓ Les autres prestations d'assistance s'appliquent en France métropolitaine et Principauté de Monaco.



Quelles sont mes obligations ?

Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie :

- **Lors de la souscription du contrat**
 - Déclarer de manière exacte et sincère toutes les informations nécessaires à la souscription
- **Pendant la durée du contrat**
 - Régler la cotisation (ou fraction de cotisation) indiquée au contrat
- **En cas de sinistre**
 - Effectuer la déclaration du sinistre dans un délai de 5 jours ouvrés
 - Fournir tous documents justificatifs demandés par l'assureur,
 - Obtenir l'accord préalable de l'assureur avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
 - Informer l'assureur des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques, et de tout remboursement reçu au titre du même sinistre.



Quand et comment effectuer les paiements ?

- La cotisation annuelle est payable par prélèvement bancaire mensuel selon les modalités précisées sur le Certificat d'adhésion.
- La première cotisation est prélevée le 1^{er} jour du mois suivant la date de conclusion de l'adhésion.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

- Le contrat prend effet à compter de la date de conclusion du contrat pour une durée d'un an.
- Le contrat se renouvelle par tacite reconduction et ce pour une durée d'un an.



Comment puis-je résilier le contrat ?

- **Modalités de rétractation en cas de vente à distance :**
 - L'assuré dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus pour renoncer sans avoir à se justifier, ni à supporter de pénalités.
 - Le délai de rétractation court à partir de la date de conclusion du contrat figurant sur le Certificat d'adhésion.
- **Modalités de résiliation :**
 - A l'issue de la première année, la résiliation peut être faite à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception, et prend effet à la date d'échéance mensuelle qui suit la réception de la lettre.

- Souscrit et présenté par ADLP Assurances, Société par Actions Simplifiée au capital de 7 068 588 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 799 342 118, sise 3 rue Henri Rol Tanguy - 93100 Montreuil, Courtier en assurances immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 14001699 (www.orias.fr)
- Après d'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.

Ce contrat se compose :

- des présentes Conditions Générales qui présentent notamment les garanties d'assurance et les prestations d'assistance,
- du certificat d'adhésion qui précise les caractéristiques de votre contrat (date de prise d'effet, n° adhésion, montant de la cotisation, formule choisie...).

1. OBJET DU CONTRAT

Le contrat d'assurance "AvoCotés VOL AGRESSION" a pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et de l'Assuré en cas de Vol des Effets personnels et/ou d'Aggression, tels que ces termes sont définis ci-après.

2. DÉFINITIONS

2.1. DÉFINITIONS DES PERSONNES INTERVENANT AU TITRE DU CONTRAT D'ASSURANCE

2.1.1. ADHÉRENT

Désigne la personne physique majeure, résidant en France métropolitaine, qui a adhéré à l'une des formules du contrat AvoCotés VOL AGRESSION auprès d'ADLP Assurances et qui s'engage, à ce titre, à payer la cotisation afférente. L'adhésion au contrat AvoCotés VOL AGRESSION est matérialisée :

- soit par la signature d'un bulletin d'adhésion ;
- soit lors d'une vente par téléphone, par la validation orale de son adhésion et l'enregistrement de l'entretien téléphonique ;
- soit lors d'une vente par internet, par un double clic ou des échanges de courriers électroniques.

Dans tous les cas, l'adhésion est confirmée par l'envoi d'un certificat d'adhésion.

2.1.2. ASSURÉ OU VOUS

- En cas de souscription à la formule "Individuelle Essentielle" (MZ4) ou "Individuelle Premium" (MG6) : désigne l'Adhérent.
- En cas de souscription à la formule "Couple Essentielle" (MG4) ou "Couple Premium" (MG5) : désigne l'Adhérent et son conjoint, partenaire de PACS ou concubin, vivant sous le même toit que l'Adhérent.

2.1.3. ASSUREUR OU VOUS

Désigne EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 35 402 786 euros, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

2.1.4. SOUSCRIPTEUR

Désigne ADLP Assurances qui a souscrit le contrat collectif à adhésion facultative AvoCotés VOL AGRESSION.

2.2. DÉFINITIONS DES NOTIONS UTILISÉES DANS LE CONTRAT D'ASSURANCE

2.2.1. AGRESSION

Désigne l'acte de violence commis par un Tiers provoquant des blessures physiques, ou la contrainte physique ou la menace exercée volontairement par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré de ses Effets personnels, faisant l'objet d'un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes dans un délai de 48H maximum à compter de l'acte.

2.2.2. CLÉS

Désigne les clés du Domicile et/ou du véhicule exclusivement utilisé à titre privé et dont le propriétaire est l'Assuré.

2.2.3. DOMICILE

Désigne le lieu de résidence principale et habituelle de l'Assuré, situé en France métropolitaine, mentionné dans le bulletin d'adhésion ou le certificat d'adhésion.

2.2.4. EFFETS PERSONNELS

Désigne exclusivement le Sac à main/Sacoche ainsi que les objets limitativement énumérés ci-après, se trouvant obligatoirement dans ledit Sac à main/Sacoche ou portés par l'Assuré : objets de maroquinerie, billets de transport non utilisés, téléphone mobile/smartphone, tablette multimédia, ordinateur portable, lunettes, bijoux, espèces, cartes bancaires et de crédit émises en France métropolitaine. Seuls les Effets personnels, appartenant aux Assurés et se trouvant dans le Sac à main/Sacoche ou portés par l'Assuré, sont garantis.

2.2.5. ETRANGER

Désigne le Monde entier à l'exception de la France métropolitaine.

2.2.6. FRANCE

Désigne la France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

2.2.7. HOSPITALISATION

Désigne l'admission, justifiée par un bulletin d'hospitalisation, dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique), prescrite par un médecin, consécutive à une Aggression.

2.2.8. PAPIERS OFFICIELS

Désignent la carte nationale d'identité, le passeport, le titre de séjour, le permis de conduire et la carte grise du véhicule, appartenant aux Assurés et/ou à leurs enfants fiscalement à charge et se trouvant dans le sac à main/sacoche de l'Assuré ou porté par l'Assuré au moment du vol.

2.2.9. SAC À MAIN/SACOCHE

Désigne un accessoire permettant de transporter divers objets, désignés comme les "Effets personnels", et pouvant être porté soit en bandoulière, soit à l'épaule, soit pendant au bout de la main.

Le Sac à main/Sacoche doit respecter le poids et les dimensions suivants :

- poids maximal = 5 kilogrammes,
- dimensions maximales : la somme de sa largeur, sa hauteur et son épaisseur ne doit pas dépasser 115 centimètres.

Un seul Sac à main ou une seule Sacoche est garanti par sinistre et par année d'assurance.

2.2.10. TIERS

Dans le cadre des formules "Individuelle Essentielle" (MZ4) ou "Individuelle Premium" (MG6) : Désigne toute personne autre que l'Assuré, son conjoint, concubin ou partenaire de PACS et leurs enfants fiscalement à charge.

Dans le cadre des formules "Couple Essentielle" (MG4) ou "Couple Premium" (MG5) : Désigne toute personne autre que les Assurés et leurs enfants fiscalement à charge.

2.2.11. UTILISATION FRAUDULEUSE

En cas de Vol du téléphone mobile ou du smartphone de l'Assuré : désigne la transaction/consommation constatée sur la facture de téléphone mobile ou de smartphone de l'Assuré, occasionnée par un Tiers avant la suspension de la ligne, consécutive au Vol du téléphone mobile ou du smartphone de l'Assuré.

En cas de Vol de la carte de bancaire ou de la carte de crédit de l'Assuré : désigne la transaction constatée sur le relevé d'opérations bancaires de l'Assuré réalisée par un Tiers avant la mise en opposition de la carte bancaire ou de crédit, consécutive au Vol de ladite carte.

2.2.12. VOL

Désigne la soustraction frauduleuse par un Tiers, faisant l'objet d'un dépôt de plainte par l'Assuré auprès des autorités compétentes dans un délai de 48H maximum.

2.2.13. VOL AVEC AGRESSION

Désigne la soustraction frauduleuse par un Tiers, faisant l'objet d'un dépôt de plainte par l'Assuré auprès des autorités compétentes et présentant les caractéristiques d'une Aggression au sens des présentes Conditions Générales.

2.2.14. VOL À L'ARRACHÉ

Désigne la soustraction frauduleuse par un Tiers, commise en arrachant de force à l'Assuré un Effet personnel porté et faisant l'objet d'un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes dans un délai de 48H maximum.

2.2.15. VOL À LA TIRE

Désigne l'acte frauduleux commis par un Tiers consistant à subtiliser les Effets personnels de l'Assuré en les prélevant, sans violence physique ou morale, de la poche d'un vêtement ou du sac porté par l'Assuré au moment du Vol, et faisant l'objet d'un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes dans un délai de 48H maximum.

3. LES FORMULES PROPOSÉES DANS LE CADRE DU CONTRAT AVOCOTÉS VOL AGRESSION

Formules	Individuelle Essentielle MZ4	Individuelle Premium MG6	Couple Essentielle MG4	Couple Premium MG5
Assurés	L'adhérent	L'adhérent	L'adhérent + son conjoint	L'adhérent + son conjoint
Garanties d'assurance	✓	✓	✓	✓
Garanties d'assistance	✓	✓	✓	✓
Prise en charge				
Garanties d'assurance	1 000 €	5 000 €	1 000 €	5 000 €
Garanties d'assistance	Voir 8.2	Voir 8.2	Voir 8.2	Voir 8.2

4. CONDITIONS ET MODALITÉS D'APPLICATION DU CONTRAT D'ASSURANCE

4.1. CONDITIONS D'APPLICATION

Nous intervenons à la condition expresse que l'événement qui nous amène à fournir la prestation demeure inconnu de l'Adhérent au moment de l'adhésion au présent contrat.

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.

4.2. ETENDUE TERRITORIALE

Prestations d'assistance :

- Pour la prestation "Assistance en cas de vol des moyens de paiement" : Monde entier,
- Pour les autres prestations d'assistance : France métropolitaine et Principauté de Monaco

Garanties d'assurance : Les garanties d'assurance en cas de Vol de vos Effets personnels s'appliquent dans le Monde entier.

5. PRESTATIONS D'ASSISTANCE

5.1. FORMALITÉS À RESPECTER POUR LA MISE EN ŒUVRE D'UNE PRESTATION

Au préalable, il est impératif, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tout problème relevant de leurs compétences.

En cas de Vol et/ou d'Aggression, Vous devez contacter EUROP ASSISTANCE pour la mise en œuvre d'une prestation d'assistance.

Vous pouvez nous contacter :

Par téléphone au : 01 41 85 94 51 (depuis l'étranger composez le 33 1 41 85 94 51), 24H/24, 7J/7

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 AvoCotés VOL AGRESSION et la formule souscrite.

Vous devez obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense.

Nous nous réservons le droit de vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande (tels que récépissé de déclaration de plainte auprès des autorités, justificatif de domicile, justificatif d'identité, certificat d'hospitalisation, certificat médical).

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

5.2. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

5.2.1. EN CAS DE VOL DE VOS PAPIERS OFFICIELS

5.2.1.1. RONDE DE SURVEILLANCE DE VOTRE DOMICILE

A votre demande, à la suite du Vol de vos Papiers officiels, Nous organisons et prenons en charge la surveillance de votre Domicile par une société de sécurité, jusqu'à concurrence d'une ronde par 24 heures, pendant 7 jours consécutifs maximum.

La ronde consistera à vérifier la normalité de la façade et l'état des ouvertures (fenêtres et portes) visibles depuis la voie terrestre la plus proche de votre Domicile et accessible sans clés. Un avis de passage est laissé sur place dans votre boîte aux

lettres. Les demandes doivent être formulées au plus tard 72 heures avant la date de la première ronde souhaitée.

Lors de votre demande, Vous devez impérativement Nous laisser les coordonnées téléphoniques où Vous serez joignable. En cas de problème constaté par l'agent de surveillance lors de la ronde ou en cas de doute de celui-ci, Vous pourrez ainsi être prévenu et prendre les mesures conservatoires qui s'imposent le cas échéant.

Sont exclus : l'organisation et la prise en charge de la gestion des clés, le contrôle des ouvertures non visibles depuis la voie d'accès routière la plus proche, l'organisation et la prise en charge des mesures conservatoires.

L'exercice d'une activité de sécurité est soumis à autorisation. Cette activité est exclusive de toute autre prestation de service non liée au gardiennage ou à la surveillance.

Pour cette prestation, le nom de la société de sécurité ainsi que son numéro d'agrément Vous seront communiqués au moment de la demande d'assistance.

5.2.1.2. AIDE AUX DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

A votre demande, sur simple appel téléphonique, tous les jours de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés, Nous recherchons et vous communiquons les informations et renseignements à caractère documentaire destinés à orienter vos démarches pour le renouvellement de vos Papiers officiels, tels que : institutions compétentes, pièces justificatives nécessaires, modalités de réfection, tarifs de renouvellement, durée de validité des papiers.

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.

5.2.2. EN CAS DE VOL DE VOS CLÉS

5.2.2.1. GARDIENNAGE DU DOMICILE

En cas de Vol de vos Clés, à votre demande, Nous organisons et prenons en charge la surveillance de votre Domicile par une société de sécurité pendant 48 heures consécutives maximum, afin de surveiller les lieux et de les préserver de toute effraction ou cambriolage en attendant de procéder, le cas échéant, au changement des serrures.

Nous mettons tout en œuvre pour Vous rendre la prestation dans les meilleurs délais. Néanmoins, la situation géographique du Domicile, les conditions météorologiques ou l'indisponibilité des prestataires, peuvent, indépendamment de notre volonté, retarder ou rendre impossible la réalisation de la prestation. La prestation est également rendue sous réserve qu'il n'y ait pas de risque d'atteinte à la sécurité de l'agent missionné.

L'exercice d'une activité de sécurité est soumis à autorisation. Cette activité est exclusive de toute autre prestation de service non liée au gardiennage ou à la surveillance.

Pour cette prestation, le nom de la société de sécurité ainsi que son numéro d'agrément Vous seront communiqués au moment de la demande d'assistance.

5.2.2.2. ENVOI D'UN SERRURIER

En cas de Vol de vos Clés du Domicile, à votre demande, si Vous souhaitez faire changer la serrure de la porte principale de votre Domicile, Nous recherchons un serrurier et le dépêchons à votre Domicile. Nous prenons en charge ses frais de déplacement ainsi que ses frais de main-d'œuvre jusqu'à concurrence de 2 heures maximum. Vous devez justifier auprès du serrurier de votre qualité d'occupant des lieux.

5.2.3. EN CAS DE VOL DE VOS MOYENS DE PAIEMENT

Si, en cours de déplacement, Vous trouvez démuné de tout moyen de paiement, à la suite du Vol de Vos Effets personnels, et ne pouvez Vous rendre à votre lieu de destination, Nous pouvons Vous venir en aide en mettant à votre disposition l'un et/ou l'autre des moyens suivants :

5.2.3.1. ACHEMINEMENT

Nous organisons et prenons en charge votre transport en taxi jusqu'à la destination de votre choix jusqu'à concurrence de 80 € TTC maximum.

5.2.3.2. HÉBERGEMENT

Si l'horaire tardif Vous empêche de rentrer immédiatement à votre lieu de destination, Nous prenons en charge votre hébergement à l'hôtel pendant une nuit jusqu'à concurrence de 80 € TTC maximum.

5.2.4. EN CAS D'HOSPITALISATION CONSÉCUTIVE À L'AGRESSION

5.2.4.1. RECHERCHE D'UN INFIRMIER AU RETOUR À DOMICILE

A votre retour au Domicile à la suite d'une Hospitalisation consécutive à l'Aggression et hors cas d'urgence, si des soins médicaux Vous ont été prescrits par un médecin, Nous pouvons Vous venir en aide 24 h/24, 7 j/7, sur simple appel téléphonique.

Nous recherchons et Vous communiquons les coordonnées de plusieurs infirmiers proches de votre Domicile, afin qu'il se rende auprès de Vous.

Le choix du praticien vous appartient, et ses honoraires ainsi que ses frais de déplacement sont à votre charge.

5.2.4.2. TRANSPORT D'UN PROCHE AU DOMICILE

En cas d'Hospitalisation consécutive à l'Aggression, Nous organisons et prenons en charge jusqu'à concurrence de 200 € TTC maximum le voyage aller-retour en train 1ère classe ou avion classe économique d'une personne désignée par vos soins, depuis son Domicile en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, afin qu'elle se rende auprès de Vous.

5.2.4.3. GARDE DES ENFANTS OU PETITS-ENFANTS

Si, à la suite d'une Hospitalisation consécutive à l'Aggression, Vous n'êtes pas en mesure d'assurer la garde de vos enfants ou petits-enfants dont Vous avez la charge, Nous organisons et prenons en charge la présence d'une personne qualifiée pour venir garder vos enfants/petits-enfants de moins de 15 ans à votre Domicile, jusqu'à concurrence de 20 heures maximum.

La personne que Nous enverrons à votre Domicile prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent.

Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures, hors jours fériés, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum.

5.2.4.4. GARDE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE (CHIEN OU CHAT EXCLUSIVEMENT)

Si, à la suite d'une Hospitalisation consécutive à l'Aggression, Vous n'êtes pas en mesure de Vous occuper de vos animaux de compagnie (chien ou chat exclusivement), Nous organisons leur transport jusqu'à un établissement de garde approprié proche de votre Domicile. Nous prenons en charge le transport de vos animaux de compagnie ainsi que leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde pendant 30 jours consécutifs au maximum.

Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, passeport de l'animal, caution éventuelle, etc.).

5.2.5. SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE EN CAS D'AGRESSION

En cas d'Aggression, 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 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 par événement.

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 appartient à Vous seul et Nous prenons en charge les frais de la première consultation jusqu'à concurrence de 200 € maximum. Au-delà de cette première consultation, les éventuels coûts ultérieurs restent à votre charge.

6. GARANTIES D'ASSURANCE

6.1. DESCRIPTIF DES GARANTIES

6.1.1. VOL DE VOS EFFETS PERSONNELS

En cas de Vol avec Aggression, Vol à l'arraché ou Vol à la tire des Effets personnels, hors de votre Domicile ou de votre résidence secondaire, Nous garantissons leur

remboursement à leur valeur d'achat telle qu'elle figure sur la facture d'achat, sans application de la vétusté prévue à l'article L121-5 du Code des assurances, et jusqu'à concurrence du montant total maximum par sinistre indiqué au Tableau des Montants de Garanties figurant à l'article intitulé "Synthèse des garanties".

Le montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties constitue le maximum de remboursement par sinistre. Deux sinistres maximum sont garantis par année d'assurance.

S'agissant plus particulièrement des éléments limitativement listés ci-après, Nous vous remboursons selon les limites suivantes :

• Lunettes

Nous Vous remboursons les frais réels ou ce qui reste à votre charge après intervention de la Sécurité Sociale et des organismes de protection sociale, le cas échéant.

• Téléphone mobile/smartphone

Nous Vous remboursons le montant de la facture d'achat d'un téléphone mobile/smartphone de remplacement identique ou équivalent.

• Cartes bancaires et de crédit

Nous Vous remboursons les frais d'opposition et les coûts de réfection des cartes bancaires et de crédit facturés consécutivement à leur Vol avec Aggression, Vol à l'arraché ou Vol à la tire, ainsi que la franchise laissée à votre charge sur les utilisations frauduleuses constatées avant la mise en opposition, sous réserve que vous ayez effectué la mise en opposition de votre carte auprès de son émetteur dans un délai maximum de 48 heures suivant la constatation du Vol.

• Argent liquide

Nous Vous remboursons l'argent liquide volé, sous réserve qu'il ait fait l'objet d'un retrait au distributeur ou au guichet moins de 24 h avant le Vol avec Aggression, Vol à l'arraché ou Vol à la tire.

Dans le cas où Vous ne pourriez fournir aucune facture originale pour vos Effets personnels dont le remboursement est demandé, un **remboursement forfaitaire unique** de 300€ TTC vous sera versé. Dans ce cas, il ne pourra être procédé à aucune indemnisation ultérieure pour le sinistre considéré.

6.1.2. REMBOURSEMENT DES FRAIS DE RÉFECTION DES PAPIERS OFFICIELS

A la suite du Vol des Papiers officiels, Nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs, les frais réels directs de réfection des Papiers officiels volés, à savoir exclusivement les coûts des timbres fiscaux et des taxes.

6.1.3. REMBOURSEMENT DU COÛT DE REMPLACEMENT DES CLÉS

A la suite du Vol des Clés, Nous vous remboursons le coût de remplacement des Clés et des serrures du Domicile ou du véhicule de l'Assuré, changées à l'identique, sur factures justificatives.

6.1.4. UTILISATION FRAUDULEUSE PAR UN TIERS DE VOTRE LIGNE TÉLÉPHONIQUE

A la suite du Vol de votre téléphone mobile/smartphone, Nous vous remboursons le coût des communications effectuées frauduleusement par un Tiers à l'aide de votre téléphone mobile/smartphone volé ou de votre carte SIM avant la mise hors service de la ligne par l'opérateur et sous réserve que vous ayez effectué la suspension de la ligne auprès de l'opérateur dans un délai maximum de 15 jours suivant la date du Vol.

Les coûts de communications frauduleuses exposés au-delà du délai de 15 jours suivant la date du Vol ne seront pas garantis.

6.2. FORMALITÉS À RESPECTER POUR LA MISE EN ŒUVRE D'UNE GARANTIE

Pour la mise en œuvre des garanties, vous devez être à jour de la cotisation et le sinistre doit satisfaire aux conditions cumulatives suivantes :

- la **déclaration du sinistre** doit être effectuée entre la date de prise d'effet de la garantie et la date de son expiration,
- la **date du sinistre** doit se situer entre la date de prise d'effet de la garantie et la date de son expiration.

6.2.1. DÉLAI DE DÉCLARATION DU SINISTRE

Sous peine de déchéance, en cas de Vol, Vous devez Nous informer au plus tard dans un délai de 5 jours ouvrés (L113-2 Code des assurances). En cas de retard dans la déclaration ne découlant pas d'un cas fortuit ou de force majeure, si Nous subissons un préjudice du fait de ce retard, Vous êtes déchu de votre droit à garantie.

6.2.2. PIÈCES JUSTIFICATIVES

Documents et pièces justificatives communs à toutes les garanties d'assurance à la suite du Vol avec Aggression, Vol à l'arraché ou Vol à la tire :

- Le récépissé du dépôt de plainte effectué dans les 48 heures suivant le Vol avec

Agression, Vol à l'arraché ou Vol à la tire auprès des autorités compétentes (police, gendarmerie, ...) comportant le détail des Effets personnels volés et/ou la nature des Papiers officiels volés ;

- Plus particulièrement s'agissant du téléphone mobile/smartphone volé, le récépissé du dépôt de plainte devra mentionner ses références (marque, modèle et numéro de série/IMEI).
- La copie recto verso de votre pièce d'identité ou de votre passeport, ou de tout autre justificatif officiel d'identité dans le cas où votre pièce d'identité et votre passeport ont été volés.

Pour les bijoux et objets de maroquinerie, Vous devrez en complément nous faire parvenir :

- Les factures d'achats originales et nominatives (au nom de l'Assuré) pour les objets de maroquinerie ou les bijoux volés.

Pour votre téléphone mobile/smartphone, Vous devrez en complément nous faire parvenir :

- La facture d'achat originale (ou duplicata) du téléphone mobile/smartphone volé comportant ses références (marque, modèle, numéro de série/IMEI).
- La facture d'achat originale du téléphone mobile/smartphone de remplacement acheté par l'Assuré postérieurement à la date du récépissé du dépôt de plainte relatif au téléphone/smartphone volé.
- Copie de votre contrat d'abonnement auprès de l'opérateur téléphonique.
- La lettre de l'opérateur confirmant la suspension de la ligne téléphonique.
- Le cas échéant, la facture détaillée attestant le montant des communications effectuées frauduleusement.

Pour les espèces, Vous devrez en complément nous faire parvenir :

- Une copie du relevé de votre compte bancaire attestant du retrait des espèces volées. Le débit d'espèces doit avoir été effectué dans les 24H précédant le Vol pour être éligible à la garantie.

Pour la carte bancaire ou de crédit, Vous devrez en complément nous faire parvenir :

- La lettre de l'émetteur confirmant la mise en opposition de la carte.
- Le cas échéant, une copie de la lettre de l'émetteur confirmant le montant de la franchise laissée à votre charge sur les utilisations frauduleuses constatées avant la mise en opposition de la carte.

Pour les Papiers officiels, Vous devrez en complément nous faire parvenir :

- Les justificatifs des débours de reconstitution (timbres fiscaux, reçus)
- La photocopie recto-verso des nouveaux documents.

Dans le cas où Vous ne pourriez fournir **aucune** facture originale pour vos Effets personnels dont le remboursement est demandé, un **remboursement forfaitaire unique** de 300€ TTC vous sera versé. Dans ce cas, il ne pourra être procédé à aucune indemnisation ultérieure pour le sinistre considéré.

Nous nous réservons le droit de vous demander tout justificatif complémentaire nécessaire à l'appui de toute demande de prestation.

6.2.3. COORDONNÉES POUR LA DÉCLARATION DE SINISTRE

Vous pouvez nous déclarer un sinistre d'assurance :

- Soit par internet, en vous connectant à notre site par le lien suivant : <https://sinistre.europ-assistance.fr>

- Soit par courrier à l'adresse suivante :

**Europ Assistance
Service Indemnisation
1 promenade de la Bonnette
92230 Gennevilliers**

Dans tous les cas, vous devez joindre à votre déclaration les pièces justificatives décrites à l'article 6.2.2.

7. EXCLUSIONS

7.1. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS ET GARANTIES

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,
- aux sinistres survenus en dehors des dates de validité de garantie.

Sont exclus les frais non justifiés par des documents originaux.

7.2. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES AUX PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Sont exclus :

- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Conditions Générales,
- les frais de restauration.

7.3. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES AUX GARANTIES D'ASSURANCE

Sont exclus :

- le vol de vos Effets personnels, Clés ou Papiers officiels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,
- le vol de vos cartes d'abonnement et de forfaits de transport des sociétés de transport routier, ferroviaire, maritime ou aérien,
- le vol de vos billets de transport utilisés ou dont la date prévue de départ est antérieure à la date du Vol,
- le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions,
- le vol survenant au Domicile de l'Adhérent ou dans sa résidence secondaire,
- la saisie, confiscation, capture, séquestre des biens ordonnés par toute autorité publique,
- le vol commis dans une voiture décapotable et/ou break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre, la garantie reste acquise à la condition de l'utilisation du couvre bagage livré avec le véhicule,
- le vol de tous objets ou effets personnels autres que ceux définis au présent contrat,
- tout vol non garanti au titre des présentes Conditions Générales,
- les collections, échantillons de représentants de commerce,
- le vol de matériel à caractère professionnel.

8. LIMITATIONS SPÉCIFIQUES AUX PRESTATIONS D'ASSISTANCE, 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,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

9. CADRE DU CONTRAT D'ASSURANCE

9.1. DATE DE CONCLUSION DU CONTRAT D'ASSURANCE

Le contrat AvoCotés VOL AGRESSION prend effet à compter de la Date de Conclusion du contrat, telle que définie ci-après, sous réserve du paiement de la cotisation.

Cette Date de Conclusion ne peut être antérieure à la réception par l'Adhérent des présentes Conditions Générales.

En cas d'adhésion par courrier postal, les présentes Conditions Générales seront préalablement envoyées à l'Adhérent avec un bulletin d'adhésion et une fiche Informations et Conseil.

Dans ce cadre, la Date de Conclusion est la date de réception du bulletin d'adhésion, par le Souscripteur, dûment complété et signé par l'Adhérent. Cette Date de Conclusion est précisée dans le certificat d'adhésion envoyée par ADLP Assurances à l'Adhérent pour confirmer son adhésion au contrat AvoCotés VOL AGRESSION.

En cas d'adhésion par courriel ou via un site internet, les présentes Conditions Générales seront préalablement portées à la connaissance de l'Adhérent.

Dans ce cadre, la Date de Conclusion sera la date de réception par ADLP Assurances du bulletin d'adhésion dûment complété et retourné par courriel ou validé par l'Adhérent sur le site internet ou par courrier électronique. Ladite date de réception est précisée sur le certificat d'adhésion confirmant son adhésion, envoyé à l'Adhérent par ADLP Assurances.

En cas d'adhésion orale lors d'une vente par téléphone, intervenue dans le cadre et conformément aux exigences de l'article R112-4 2° du Code des assurances,

les présentes Conditions Générales pourront être communiquées ultérieurement à l'Adhèrent.

Dans ce cadre, la Date de Conclusion sera la date de réception par l'Adhèrent des présentes Conditions Générales, ladite date de réception étant présumée intervenir 7 jours ouvrés après la date d'adhésion par téléphone. Cette Date de Conclusion est précisée dans le certificat d'adhésion envoyée par ADLP Assurances à l'Adhèrent pour confirmer son adhésion au contrat AvoCotés VOL AGRESSION.

9.2. PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de sa Date de Conclusion, puis se renouvelle annuellement par tacite reconduction, sauf cessation dans l'un des cas prévus au paragraphe "Cessation du contrat et des garanties". La date d'échéance annuelle du contrat est déterminée par le jour et le mois de la Date de Conclusion du contrat.

9.3. PRISE D'EFFET DES GARANTIES

Les garanties prennent effet, sous réserve de l'encaissement effectif de la cotisation, à compter de la Date de Conclusion du contrat.

9.4. RENONCIATION EN CAS DE VENTE À DISTANCE

Conformément à l'article L.112-2-1 II.1° Code des assurances : "Toute personne physique ayant conclu à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle un contrat à distance dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus pour renoncer, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités."

Ce délai commence à courir à compter de la Date de Conclusion du contrat tel que défini à l'article 9.1.

Pour renoncer au contrat, l'Adhèrent doit indiquer son intention de renoncer à l'adhésion au contrat par l'envoi d'un courrier recommandé à l'adresse suivante :

ADLP ASSURANCES, 3 Avenue de Chartres 60 507 Chantilly cedex

suivant le modèle suivant :

"Je soussigné(e) (préciser les nom et prénom de l'Adhèrent)
demeurant (adresse de l'Adhèrent) déclare renoncer au
contrat AvoCotés VOL & AGRESSION n° (numéro de contrat)
souscrit en date du (date)
Fait à le (date) Signature"

Le jour de souscription du contrat mentionné ci-dessus correspond à la Date de Conclusion du contrat telle que définie à l'article 9.1 des présentes Conditions Générales.

Toutefois, dès lors que l'Adhèrent sollicite la mise en jeu d'une garantie pendant la durée du droit de renonciation, il ne peut plus exercer ce droit de renonciation.

La renonciation est effective à la date de réception par le Souscripteur de cette demande et fait disparaître rétroactivement l'adhésion qui est considérée comme n'ayant jamais existé. Nous remboursons l'Adhèrent, par l'intermédiaire du Souscripteur, de l'intégralité de la cotisation éventuellement versée dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la réception de la lettre recommandée. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par l'Adhèrent pour la transaction initiale, sauf si ce dernier convient expressément d'un moyen différé, en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour lui.

9.5. COTISATION – PAIEMENT

9.5.1. MONTANT

Le montant de la cotisation annuelle est indiqué sur le certificat d'adhésion adressé à l'Adhèrent.

9.5.2. PAIEMENT

La cotisation est payable mensuellement par prélèvement bancaire selon les modalités précisées lors de l'adhésion et confirmées dans le certificat d'adhésion.

9.5.3. NON-PAIEMENT – RÉSILIATION

En cas de non-paiement d'une échéance à sa date d'exigibilité, conformément à l'article L113-3 du Code des assurances, Nous pourrions, par l'intermédiaire du Souscripteur, par lettre recommandée adressée au dernier Domicile connu de l'Adhèrent, suspendre les prestations d'assistance, 30 jours après l'envoi de cette lettre. Nous pourrions résilier le contrat d'assistance de l'Adhèrent, cette résiliation prenant, dans ce cas, effet 10 jours suivant l'expiration du délai de 30 jours susvisé. La notification de cette résiliation pourra être faite à l'Adhèrent dans la même lettre recommandée que celle précitée, valant première mise en demeure. La suspension de garantie pour le non-paiement ne dispense pas l'Adhèrent de l'obligation de payer les cotisations dues et celles venant ultérieurement à échéance. Lorsque la résiliation est la conséquence du non-paiement de vos cotisations, Vous devez la part de cotisation jusqu'à la date de résiliation.

9.6. MODIFICATION – CHANGEMENT DE FORMULE

L'Adhèrent peut, à tout moment, demander à changer de formule en choisissant l'une des formules récapitulatives détaillée au chapitre 3.

La demande de modification prend effet, sous réserve de l'encaissement des

cotisations, à la date d'échéance mensuelle qui suit la date de réception de la demande formulée par l'Adhèrent et adressée au Souscripteur.

Cette demande peut être effectuée :

- par courrier à ADLP Assurances – Contrat AvoCotés VOL AGRESSION - 3 avenue de Chartres 60 500 Chantilly
- par téléphone au 0 974 750 175 (du lundi au vendredi hors jours fériés de 9h à 17h – appel non surtaxé).

9.7. CESSATION DU CONTRAT ET DES GARANTIES

9.7.1. LES CAUSES DE RÉSILIATION/CESSATION

Le contrat prend fin et les garanties cessent :

◇ du fait de l'Adhèrent :

- en cas de renonciation par l'Adhèrent dans les conditions décrites à l'article 9.4,
- à tout moment, à l'issue de la première année, en cas de résiliation effectuée par l'Adhèrent par lettre recommandée adressée au Souscripteur (ADLP Assurances - Contrat AvoCotés VOL AGRESSION, 3 avenue de Chartres 60 507 Chantilly cedex) ;
- en cas de non-paiement de la cotisation, tel que décrit à l'article 9.5.3 ;
- en cas de déménagement à l'Etranger ou de décès de l'Adhèrent, l'Adhèrent ou ses ayants droit doivent en informer le Souscripteur par écrit (ADLP Assurances - Contrat AvoCotés VOL AGRESSION, 3 avenue de Chartres 60 500 Chantilly cedex 60 507). La résiliation prenant alors effet à la date du déménagement à l'Etranger ou du décès de l'Adhèrent, sous réserve de réception des pièces justificatives de déménagement ou de décès de l'Adhèrent par ADLP ASSURANCES. Conformément à l'article L113-16 du Code des assurances, la résiliation doit intervenir dans les 3 mois suivant l'évènement. Dans tous les cas, si la date à laquelle l'information a été portée à la connaissance d'ADLP ASSURANCES par écrit est postérieure, le remboursement de cotisation ne pourra pas excéder six mensualités.

Cette résiliation prendra effet à la date d'échéance mensuelle qui suit la date de réception de la lettre de résiliation par le Souscripteur. A défaut de quantième identique, la date d'échéance mensuelle sera déterminée par le dernier jour du mois.

◇ du fait de l'Assureur :

- chaque année à la date anniversaire du contrat d'assistance moyennant un préavis de deux mois avant cette date ;
- dans le cas où l'Adhèrent ne paie pas la cotisation, dans les conditions prévues au paragraphe 9.5.3 - "Non-paiement – Résiliation" ;
- après sinistre, conformément à l'article R113-10 du Code des assurances. Dans ce cas, la résiliation prend effet un mois après l'envoi de la lettre recommandée et l'Adhèrent peut, durant ledit délai d'un mois, résilier les autres contrats d'assurance souscrits auprès d'EUROP ASSISTANCE ;
- dans le cas où des omissions ou des inexactitudes apparaissent dans les déclarations de l'Adhèrent lors de l'adhésion ou en cours de contrat conformément à l'article L113-9 du Code des assurances.

◇ de plein droit :

- en cas de retrait de notre agrément administratif (Article L326-12 du Code des assurances),
- dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

9.7.2. LES MODALITÉS DE RÉSILIATION

Pour l'Adhèrent, par lettre recommandée, à l'adresse suivante :

**ADLP Assurances
Contrat AvoCotés VOL AGRESSION
3 avenue de Chartres 60 500 Chantilly**

Pour Nous, par lettre recommandée, au dernier Domicile connu de l'Adhèrent.

Le point de départ du préavis est la date d'envoi par l'expéditeur de la lettre recommandée demandant la résiliation, le cachet de la poste faisant foi.

9.8. SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre de ses garanties d'assurance et/ou 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 L121-12 du Code des assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagés en exécution du présent contrat.

9.9. 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'évènement 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'Adhèrent 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'Adhèrent 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'Adhérent en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Adhérent 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."

9.10. 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 L113-8 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 L113-9 du Code des assurances).

9.11. 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. L'Adhérent ne peut être garanti simultanément par plusieurs adhésions au contrat AvoCotés Vol Aggression. Si tel était le cas, notre engagement serait en tout état de cause limité à la première adhésion et votre second contrat serait annulé.

9.12. DÉCHÉANCE POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance et/ou des garanties d'assurance, 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 et garanties d'assurance, prévues dans la présente convention d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

9.13. RÉCLAMATIONS – LITIGES

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel ; une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation. Pour toute réclamation relative à la conclusion ou la résiliation de l'adhésion ou encore à la cotisation d'assurance, Vous pouvez adresser votre réclamation :

- par courrier, à ADLP Assurances au 3 avenue de Chartres 60507 Chantilly Cedex ;
- ou par courriel à reclamation@adlp-assurances.fr.

ADLP Assurances accusera réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrés et y répondra dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si sa réponse ne satisfaisait pas ou s'il s'agit d'une réclamation relative à la mise en œuvre des garanties, Nous Vous invitons à vous adresser au service réclamation de l'Assureur.

Si sa réponse ne Vous satisfaisait pas ou s'il s'agit d'une réclamation ou d'un litige concernant les conditions de mise en œuvre des garanties, Vous pourrez vous adresser à :

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

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

Si le litige persiste après examen de votre demande par notre Service Remontées

Clients, Vous pourrez saisir le Médiateur, en écrivant à :

**La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09**

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

9.14. 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.

9.15. LOI APPLICABLE

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par le droit français.

9.16. LANGUE UTILISÉE

La langue utilisée dans le cadre des relations contractuelles et précontractuelles est la langue française.

9.17. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex, lors de la réalisation des prestations d'assistance et garanties d'assurance décrites aux présentes sont nécessaires à l'exécution des engagements que Nous prenons à l'égard de l'Assuré. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE sera dans l'impossibilité de fournir le service auquel l'Assuré souhaite souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE en charge du contrat de l'Adhérent ou des Bénéficiaires 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 se réserve également la possibilité d'utiliser les données personnelles de l'Assuré à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques. L'Assuré sont également informés que leurs 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 peut être amenée à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations les concernant en écrivant à :

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

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

Par ailleurs, l'Assuré 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 sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement. L'Assuré pourra s'y opposer en manifestant son refus auprès de son interlocuteur.

9.18. ENREGISTREMENT VOCAL

L'enregistrement vocal consiste, dans le cadre d'une adhésion par téléphone, à enregistrer les échanges entre le Souscripteur ou tout mandataire de son choix et l'Adhérent et, plus particulièrement, le consentement de l'Adhérent à l'adhésion ou à la modification du contrat AvoCotés VOL AGRESSION.

Le Souscripteur informera l'Adhérent de l'enregistrement vocal et des droits y afférents, l'Adhérent donnant son acceptation de manière claire. Le cas échéant, le Souscripteur ne pourra pas prendre en compte la conversation enregistrée et l'opération sera considérée comme nulle et sans effet. Le Souscripteur pourra alors lui adresser un bulletin d'adhésion, par courrier, que l'Adhérent devra compléter et renvoyer signé.

Les enregistrements téléphoniques conservés par le Souscripteur ou tout mandataire de son choix vaudront signature par l'Adhérent et lui seront opposables ainsi qu'aux tiers, et pourront être admis comme preuves de son identité et de son consentement.

10. SYNTHÈSE DES GARANTIES

10.1 TABLEAU DES MONTANTS DES GARANTIES D'ASSURANCE

FAIT GÉNÉRATEUR	ÉLÉMENTS GARANTS	FRAIS COUVERTS	PLAFONDS / SINISTRE / AN	
			FORMULES ESSENTIELLES (MZ4 ET MC4)	FORMULES PREMIUMS (MG6 ET MG5)
En cas de Vol avec agression, Vol à l'arraché ou Vol à la tire	- Sac à main / sacoche - Objets de maroquinerie - Billet de transport - Tablette / ordinateur portable - Bijoux	Remboursement de la valeur d'achat	JUSQU'À 1000 € PAR SINISTRE	JUSQU'À 5000 € PAR SINISTRE
	- Téléphone / smartphone	Remboursement de la valeur d'achat d'un appareil de remplacement identique ou équivalent		
	- Lunettes	Remboursement de la valeur d'achat ou du reste à charge (si prise en charge par des organismes de santé)		
	- Argent liquide	Remboursement de l'argent retiré dans les 24 h précédentes (100 € maximum)		
	- Cartes bancaires	- Remboursement des frais d'opposition et des coûts de réfection - Remboursement de la franchise en cas d'utilisation frauduleuse (150 € maximum)		
En cas de Vol	- Papiers officiels	Remboursement des timbres fiscaux et taxes	2 SINISTRES PAR AN	2 SINISTRES PAR AN
	- Clés du domicile ou du véhicule	Remboursement du remplacement des clés et des serrures		
	- Utilisation frauduleuse de la ligne téléphonique du mobile / smartphone	Remboursement des communications frauduleuses survenues dans les 15 jours suivant le vol		

10.2 TABLEAU DES MONTANTS DES GARANTIES D'ASSISTANCE

FAIT GÉNÉRATEUR	PRESTATION	MONTANT DE PRISE EN CHARGE
En cas de Vol des clés du domicile	Gardiennage du domicile dès les heures qui suivent l'appel au plateau d'assistance	48 heures maximum
	Envoi d'un serrurier en urgence	Frais de déplacement + 2h de main-d'œuvre
En cas de Vol des papiers d'identité	Rondes de surveillance au domicile	1 ronde par tranche de 24h pendant 1 semaine
	Accompagnement dans les démarches administratives	Service accessible par téléphone de 8h à 19h30 (sauf dimanche et jours fériés)
En cas de Vol des moyens de paiement	Acheminement et/ou hébergement à l'hôtel	80 € TTC maximum et/ou 1 nuit d'hôtel 80 € TTC maximum
En cas d'Agresssion	Assistance psychologique	3 entretiens téléphoniques + 1 ^{ère} consultation en ville (200 € maximum)
Si hospitalisation consécutive à l'agression	Recherche d'une infirmière au retour à domicile	
	Transport d'un proche au domicile	Frais de transport 200 € TTC maximum
	Garde des enfants ou petits-enfants	20 heures
	Garde des animaux	1 mois maximum