

Conditions Générales
ORCHESTRA ASSISTANCE
Octobre 2015

Sommaire

| | |
|---|----|
| Préambule | 3 |
| 1. Généralités..... | 3 |
| 1.1. Objet..... | 3 |
| 1.2. Définitions..... | 3 |
| 1.2.1. ORCHESTRA ASSISTANCE | 3 |
| 1.2.2. Bénéficiaire..... | 3 |
| 1.2.3. Domicile..... | 4 |
| 1.2.4. France | 4 |
| 1.2.5. Immobilisation..... | 4 |
| 2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance | 4 |
| 2.1. Validité et durée du contrat | 4 |
| 2.2. Etendue territoriale..... | 4 |
| 3. Modalités d'intervention | 4 |
| 4. Prestations d'assistance aux personnes | 5 |
| 4.1. Renseignements et Informations en puériculture | 5 |
| 4.2. Renseignements et Informations Jeunes et adolescents | 5 |
| 4.3. Renseignements et Informations Santé..... | 6 |
| 4.4. Recherche de baby-sitter | 6 |
| 4.5. Garde d'enfant malade..... | 7 |
| 4.6. Répétiteur scolaire | 8 |
| 5. Dispositions générales..... | 9 |
| 5.1. Exclusions | 9 |
| 5.1.1. Exclusions communes à toutes les prestations | 9 |
| 5.1.2. Exclusions spécifiques à l'assistance aux Personnes | 9 |
| 5.2. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés | 10 |
| 5.3. Subrogation | 10 |
| 5.4. Prescription | 10 |
| 5.5. Fausses déclarations : | 11 |
| 5.6. Déchéance pour déclaration frauduleuse | 11 |
| 5.7. Cumul des garanties | 12 |
| 5.8. Réclamations – Litiges..... | 12 |
| 5.9. Autorité de contrôle | 12 |
| 5.10. Informatique et Libertés | 12 |

Préambule

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

Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le Code des Assurances, aux Bénéficiaires du contrat Assurance des Emprunteurs Orchestra, à l'occasion de la commercialisation de la carte de crédit renouvelable ORCHESTRA distribuée par ORCHESTRA – PREMAMAN, intermédiaire en assurance, en opérations de banque et services de paiement régulièrement immatriculé à l'ORIAS

1. Généralités

1.1. Objet

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

1.2. Définitions

1.2.1. ORCHESTRA ASSISTANCE

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

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

1.2.2. Bénéficiaire

Sont considérés comme Bénéficiaires :

- l'adhérent au contrat Assurance des Emprunteurs Orchestra, ,
- son conjoint, concubin ou pacsé(e),
- leur(s) enfant(s) célibataire(s) âgé(s) de moins de 25 ans à charge au sens fiscal, et vivant sous le même toit, les enfants handicapés âgés de plus de 25 ans,
- les enfants adoptés, répondant aux conditions susvisées, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'état civil français, au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours,
- le cas échéant : leur(s) enfant(s) qui viendrai(en)t à naître au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours.

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

1.2.3. Domicile

Désigne le lieu de résidence principale et habituelle des Bénéficiaires en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

1.2.4. France

Désigne la France métropolitaine, la Principauté de Monaco et les territoires ultra marins suivants : *Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Saint-Pierre-et-Miquelon et Nouvelle Calédonie.*

1.2.5. Immobilisation

Désigne l'incapacité (totale ou partielle) physique à se déplacer constatée par un médecin, faisant suite à une Maladie ou à une Blessure, et nécessitant le repos au Domicile. Elle devra être justifiée par un certificat médical.

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

2.1. Validité et durée du contrat

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du contrat ORCHESTRA ASSISTANCE. Elles cessent de ce fait si le contrat est résilié.

La couverture ORCHESTRA ASSISTANCE prend effet à compter de la date de souscription au contrat pour une durée de 1 an renouvelable par tacite reconduction.

2.2. Etendue territoriale

Les garanties d'assistance s'appliquent en France.

3. 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 ORCHESTRA ASSISTANCE

Si Vous avez besoin d'assistance, Vous devez :

- Nous appeler sans attendre au n° de téléphone : **01 41 85 91 99**
- **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 concubinage, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autre que votre nom, votre adresse, et les personnes composant votre foyer fiscal, certificat médical, etc.).

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

4. Prestations d'assistance aux personnes

4.1. Renseignements et Informations en puériculture

Sur simple appel téléphonique, du lundi au vendredi de 9 h 00 à 19 h 00, hors jours fériés, Nous Vous communiquons, les renseignements qui Vous sont nécessaires dans les domaines suivants :

- **dans le domaine de la santé, et des soins du nouveau-né** : notamment alimentation, allaitement, sommeil, hygiène, évolution et développement du bébé, vaccinations.

- **dans le domaine des modes de garde** : inscription en crèche, établissements et services d'accueil des jeunes enfants, garde à domicile (employés au domicile, assistantes maternelles, aides financières et avantages fiscaux des modes de garde, Protection Maternelle et Infantile).

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 conduits 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.

4.2. Renseignements et Informations Jeunes et adolescents

Sur simple appel téléphonique, du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 (sauf jours fériés), nos équipes de médecins et juristes sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions relatives à la santé et aux sujets quotidiens que les jeunes et les adolescents n'osent pas ou ne savent pas comment aborder avec leurs proches.

Nous pourrions notamment écouter vos préoccupations et vous répondre dans les domaines suivants :

- Contraception, sexualité, sida, grossesse, IVG

- Addictions telles que drogue, alcoolisme, tabac,
- Violences à l'école,
- Racket ...

Les informations fournies dans le cadre de ce service sont des informations à caractère encyclopédique, non personnalisées. En aucun cas, ces informations ne peuvent servir à établir un diagnostic ou un traitement médical, ni à apprécier un traitement médical en cours.

L'objectif de ce service est d'apporter un espace d'écoute confidentiel, neutre et bienveillant, de faciliter la parole des jeunes, et d'offrir à la fois une aide à la réflexion et un soutien pour la recherche de solutions pratiques.

Ce service est également ouvert à l'entourage du bénéficiaire (parents, frère, sœur ...) qui peuvent être confrontés à des situations difficiles.

Nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsables des interprétations du bénéficiaire ni de leurs conséquences éventuelles. Il ne peut en aucun cas s'agir d'une consultation médicale. Nous nous engageons à une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance par téléphone.

4.3. Renseignements et Informations Santé

De 9h00 à 19h00, sauf les dimanches et jours fériés, nous recherchons et vous communiquons les informations à caractère documentaire qui vous permettront d'orienter vos démarches concernant des questions d'ordre privé, dans les domaines suivants :

- Démarches à remplir en cas d'hospitalisation (justificatifs nécessaires...)
- Prestations des régimes obligatoires d'assurance maladie (conditions d'ouverture des droits, tarifs, conditions de remboursement, indemnités journalières, rente d'invalidité, accident du travail...)
- Coordonnées diverses (établissement de soins publics ou privés, maisons de retraite, résidences médicalisées, associations...)

Les informations que nous recherchons et vous communiquons constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la Loi modifiée du 31 décembre 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, nous vous orienterons vers les organismes ou les professionnels susceptibles de vous répondre.

Dans le cas où des recherches approfondies sont nécessaires et si nous ne pouvons donner immédiatement la réponse, nous vous rappelons dans les meilleurs délais.

4.4. Recherche de baby-sitter

Sur simple appel téléphonique, nous proposons d'aider les parents à trouver une baby-sitter.

Nous travaillons avec des prestataires extérieurs, spécialisés dans le recrutement de baby sitters professionnelles. Ces sociétés disposent de l'agrément Borloo, vous permettant de bénéficier, selon votre situation, de la réduction fiscale ou du crédit d'impôt associé à ce dispositif.

Le délai de mise en relation avec une baby sitter étant dépendant du jour de la demande, de la ville concernée et de vos exigences, nous ne pouvons nous engager sur un délai de mise à disposition.

Les coûts de garde de la baby-sitter restent à votre charge. Vous réglez directement l'organisme dont les baby sitters sont salariées. L'organisme vous adressera le reçu fiscal correspondant.

A l'issue de la prestation, nous réalisons un « appel de bonne fin » le lendemain auprès de vous afin d'évaluer votre satisfaction sur la prestation réalisée.

4.5. Garde d'enfant malade

En cas de maladie d'un enfant bénéficiaire entraînant une immobilisation au Domicile, nous recherchons une personne compétente pour garder l'enfant au Domicile et prenons en charge les frais de garde à concurrence de 10 heures maximum.

La personne que Nous enverrons au Domicile de l'enfant bénéficiaire 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.

Toutefois, Vous pouvez Nous joindre 24 h/24, 7 j/ 7, afin de formuler votre demande.

Délais de mise en place :

Dès réception de votre appel, après la visite du médecin traitant, Nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre Domicile le plus rapidement possible. Toutefois, Nous nous réservons un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant.

Exécution du service :

Aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée. Les garanties s'appliquent sous réserve que l'enfant ait reçu la visite préalable de son médecin traitant. Le personnel intervenant n'est pas compétent pour dispenser des soins autres que ceux généralement apportés par l'entourage familial de l'enfant ; il ne peut effectuer d'actes médicaux outrepassant les compétences reconnues par ses titres professionnels. Tout acte médical sera effectué sous le contrôle et la responsabilité du médecin prescripteur.

Conditions médicales et administratives :

Vous devrez justifier votre demande par un certificat médical indiquant que la présence d'une personne est nécessaire auprès de l'enfant.

Dans tous les cas, Nous nous réservons le droit d'effectuer le contact médical préalable au missionnement de l'intervenant et de Vous réclamer le certificat médical (ou une photocopie).

Vous devrez communiquer à la personne intervenant sur place, et à Nous même, les coordonnées du médecin ayant établi le certificat médical, afin que les services d'assistance ou l'intervenant puissent le contacter si l'état de l'enfant l'exigeait : Vous communiquerez aussi les coordonnées des services d'urgence locaux.

La garantie "Garde d'Enfants Malades" ne s'applique pas dans les cas suivants :

- maladies chroniques, maladies relevant de l'hospitalisation à domicile, les suites d'hospitalisations prévisibles.

- dans le temps : entre 19 h 00 et 8 h 00, ni les dimanches et jours fériés, ni pendant les repos hebdomadaires et congés légaux des parents bénéficiaires.

4.6. Répétiteur scolaire

En cas d'absence scolaire supérieure à 15 jours ouvrés, Nous organisons et prenons en charge l'aide pédagogique à concurrence de 20 heures maximum.

Nous recherchons un ou plusieurs répétiteurs scolaires, à partir du 14ème jour d'absence scolaire, afin d'assurer la continuité du programme scolaire de l'enfant au maximum pendant l'année scolaire en cours.

Les cours sont dispensés du Cours Préparatoire (école primaire) à la Terminale des lycées d'enseignement général dans les matières principales suivantes : français, anglais, allemand, espagnol, histoire, géographie, mathématiques, sciences naturelles, physique, chimie.

Ce ou ces enseignants sont autorisés à prendre contact avec l'établissement scolaire de l'enfant afin d'examiner avec l'instituteur ou les professeurs le contenu du programme scolaire.

En cas d'hospitalisation de l'enfant, les cours continueront, dans la mesure du possible, dans les mêmes conditions, sous réserve que la Direction de l'établissement hospitalier, les médecins et le personnel soignant donnent un accord formel en ce sens.

Cette prestation cesse à compter de la reprise des cours dans son école initiale par l'enfant bénéficiaire.

Les cours sont pris en charge à concurrence de 20 heures maximum, tous cours confondus, à raison de 2 heures de cours consécutives au minimum, par matière et par répétiteur.

Dans tous les cas, le représentant de l'enfant devra nous fournir un certificat médical précisant la nature de la maladie ou de l'accident atteignant l'enfant bénéficiaire, attestant que cette maladie ou cet accident empêche l'enfant de se rendre en classe et précisant la durée de l'immobilisation au domicile. Ce certificat sera adressé à nos médecins qui se réserveront le droit d'en vérifier à tout moment l'exactitude.

Toutefois, la garantie ne s'exerce pas :

- Lorsque les frais ont été engagés sans notre accord préalable
- En cas de maladie ou d'accident (et leurs conséquences) antérieurs à la date d'effet du contrat
- En cas de maladie chronique
- En cas d'incapacité permanente de l'enfant antérieure à la date d'effet du contrat

5. Dispositions générales

5.1. Exclusions

5.1.1. Exclusions communes à toutes les prestations

Sont exclues les demandes consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle,
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- à un incident survenu au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque Vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si Vous utilisez votre propre véhicule.
- à un sinistre survenu dans l'un des pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'Etranger.

Sont également exclus :

- les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence ou des transports primaires tels que le SAMU, les pompiers, et les frais s'y rapportant,
- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par la présente convention d'assistance,
- les frais non justifiés par des documents originaux,

5.1.2. Exclusions spécifiques à l'assistance aux Personnes

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

Outre les Exclusions communes à toutes les prestations figurant au chapitre 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 séjournerez 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 hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, ostéopathies, les frais en découlant, et leurs conséquences,

5.2. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés

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

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'évènements 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.

5.3. Subrogation

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

5.4. Prescription

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

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1. En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
2. En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. »

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

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

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

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

« Par dérogation à l'Article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

5.5. Fausses déclarations :

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues (article L.113-8 du Code des assurances),

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des assurances).

5.6. Déchéance pour déclaration frauduleuse

En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment, Vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, Vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance, prévues dans la présente convention d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

5.7. 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.

5.8. Réclamations – Litiges

En cas de réclamation ou de litige, Vous pourrez vous adresser au Service Remontées Clients d'Europ Assistance, 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.

5.9. 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.

5.10. Informatique et Libertés

Toutes les informations recueillies par EUROPE ASSISTANCE FRANCE, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROPE ASSISTANCE FRANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel Vous souhaitez souscrire.

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

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

EUROPE ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine de la présente garantie d'assistance.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations Vous concernant en écrivant à : Europ Assistance France - Service Remontées Clients, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

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

Par ailleurs, les Bénéficiaires sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec EUROPE ASSISTANCE FRANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement. Les Bénéficiaires pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.

5.11. Loi applicable – Tribunaux compétents

Le Contrat est régi par la loi française, à l'exclusion de toute autre.

En cas de désaccord entre les Parties sur l'interprétation et/ou l'application des stipulations du Contrat, celles-ci mettront en commun leurs efforts afin de résoudre ce désaccord à l'amiable.

A défaut de règlement amiable, tout litige relatif à la conclusion, l'entrée en vigueur, l'interprétation, l'application, la résiliation et les suites du Contrat sera tranché par le Tribunal compétent de Paris, qui sera compétent nonobstant pluralité de défenseurs ou appel en garantie, et ce, même pour les procédures d'urgence ou conservatoires, en cas de référé ou par requête