

## 1. DISPOSITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales ont pour objet de préciser l'étendue des prestations garanties et leurs conditions de mise en œuvre au profit des bénéficiaires visés au 1.1.

### 1.1. BENEFICIAIRES

Bénéficiaire des garanties décrites dans la présente convention d'assistance :

- toute personne physique affiliée ou ayant souscrit un contrat obsèques
- son conjoint, concubin ou partenaire lié par un PACS,
- et leurs enfants fiscalement à charge.

Les bénéficiaires doivent vivre sous le même toit et leur domicile fiscal doit être situé en France telle que définie à l'article 1.4.

### 1.2. PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES D'ASSISTANCE

Pendant toute la période de validité de la convention d'assistance n° 136210/155, les garanties décrites dans les présentes conditions générales suivent le sort du contrat d'assurance obsèques (date d'effet, durée, résiliation) auquel elles se rattachent et dont elles font partie intégrante. Les garanties couvrent les conséquences du décès survenu lors de déplacements ou séjours à titre privé ou professionnel effectués pendant la période de couverture, **sans limitation de durée pour la France Métropolitaine et dans la limite de 180 jours consécutifs pour les déplacements ou séjours hors France Métropolitaine.**

### 1.3. VALIDITE TERRITORIALE

Les garanties sont acquises lors de déplacements en France à plus de 50 Km du domicile du bénéficiaire et à l'étranger.

### 1.4. DEFINITIONS

Pour l'application de la présente convention d'assistance, on entend par :

**Accident** : toute atteinte corporelle provenant d'un événement soudain, imprévisible et extérieur au bénéficiaire et indépendante de la volonté de ce dernier.

**Enfant** : l'enfant de l'adhérent et/ou de son conjoint.

**France** : France Métropolitaine (Corse incluse), Guadeloupe, Martinique, Guyane et Réunion, ainsi que Principautés d'Andorre ou de Monaco.

**Maladie** : altération soudaine de la santé constatée par une autorité médicale habilitée.

### 1.5. APPEL PREALABLE

Pour que les prestations d'assistance soient acquises, GARANTIE ASSISTANCE, ci-après dénommée G.A. doit avoir été prévenue (par téléphone, télécopie), avoir communiqué un numéro de dossier et exprimé son accord préalable :

GARANTIE ASSISTANCE - N° téléphone : 09 77 40 68 27 - N° télécopie : 09 77 40 17 88

Adresse électronique : [operations@garantieassistance.fr](mailto:operations@garantieassistance.fr)

Adresse postale : Garantie Assistance 108 Bureaux de la Colline 92210 SAINT-CLOUD

L'organisation par vous ou votre entourage de l'une des prestations d'assistance énumérées ne donne lieu à aucun remboursement.

Pour toute demande d'assistance, vous (ou toute autre personne agissant en votre nom) devez :

- contacter G.A. sans délai (voir coordonnées et modalités ci-avant),
- fournir les renseignements suivants :
  - le numéro d'affiliation : **136210/155**
  - les nom et prénom du bénéficiaire décédé et le lieu où il se trouve
  - le numéro de téléphone où vous pouvez être contacté,
  - en cas de décès non accidentel, vous devez communiquer à notre équipe médicale un certificat médical exposant la cause médicale à l'origine du décès. Il est recommandé d'adresser ce certificat **sous pli confidentiel** à l'attention de notre Médecin Conseil. Nous ne pourrions être **tenus responsables des manquements ou contretemps qui pourraient résulter du non-respect des règles ci-dessus.**

Si, à votre demande ou à celle de l'entourage du décédé G.A. accepte, à titre exceptionnel, de modifier l'un des éléments de la prestation garantie ou ses modalités de mise en œuvre, la prise en charge financière de G.A. ne pourra pas être supérieure au montant qui aurait été engagé si la prestation prévue contractuellement avait été maintenue. Dans cette hypothèse, G.A. déduira à titre de frais de gestion 100 € du montant garanti. **Toutefois, en cas de force majeure vous empêchant de contacter G.A. dans les conditions susmentionnées, il est admis que les frais exposés seront alors remboursés sur justificatifs et dans la limite de ceux que G.A. aurait engagés pour fournir la prestation garantie. A cette fin, il vous appartient de justifier le cas de force majeure à l'origine du défaut d'appel préalable et de transmettre à G.A. toutes pièces justificatives originales de nature à établir la réalité des dépenses directement occasionnées par le décès et couvertes au titre de la garantie.**

### 1.6. ENGAGEMENTS FINANCIERS

#### 1.6.1. Règles de prise en charge

Sans préjudice des règles exposées au 1.5, toute demande de remboursement adressée par le bénéficiaire à G.A. devra être accompagnée des pièces justificatives originales correspondant à la demande. En cas de prise en charge des frais de séjour à l'hôtel, G.A. ne participe qu'aux frais de location de chambre réellement exposés, dans la limite des plafonds indiqués ci-après, et à l'exclusion de tout autre frais. En cas de transport ou de retour anticipé organisé par G.A. en application de l'une des garanties d'assistance, le bénéficiaire consent à utiliser en priorité ses titres de voyage initiaux, modifiés ou échangés. A défaut de modification ou d'échange, le bénéficiaire s'engage à accomplir toutes les démarches nécessaires au remboursement des titres non utilisés et à verser les sommes correspondantes à G.A., et ce dans les 90 jours de son retour. **Seuls les frais supplémentaires (résultant d'une modification, d'un échange ou d'un remboursement des titres de transport) par rapport au prix du titre initial acquitté par le bénéficiaire pour son retour au domicile seront pris en charge par G.A.**

#### 1.6.2. Avance de frais

Dans le cadre de certaines garanties stipulées dans la présente convention, G.A. peut verser au bénéficiaire, à sa demande, une avance de fonds afin de lui permettre de faire face à certaines dépenses imprévues.

##### 1.6.2.1. Conditions préalables au versement de l'avance par G.A.

À titre de garantie de remboursement par le bénéficiaire de l'avance consentie, G.A. adressera un **certificat d'engagement au bénéficiaire qui devra le renvoyer dûment complété et signé par ses soins à G.A.** L'avance sera mise en œuvre après réception par G.A. dudit **certificat d'engagement par G.A.** A titre de garantie de remboursement de l'avance effectué, **le bénéficiaire devra joindre au certificat d'engagement transmis à G.A. un chèque certifié ou un chèque de banque.**

##### 1.6.2.2. Délai de remboursement de l'avance par G.A.

**Le bénéficiaire s'engage à rembourser à G.A. la somme avancée par cette dernière dans un délai de 3 mois à compter de la date de l'avance.**

##### 1.6.2.3. Sanctions

A défaut de remboursement dans le délai de 3 mois, la somme deviendra immédiatement exigible et G.A. pourra, sans mise en demeure préalable, prendre toutes mesures susceptibles d'en assurer le recouvrement.

## 1.7. EXONERATION DE RESPONSABILITE

G.A. est responsable de la nature et de la qualité des prestations d'assistance fournies aux bénéficiaires des garanties. Toutefois :

- La responsabilité G.A. est écartée lorsque les retards ou défaillances dans l'exécution des garanties sont imputables à une cause étrangère, notamment aux délais et/ou aux difficultés d'obtention de documents administratifs (visas d'entrée et de sortie de territoire, passeports, etc.) qui constituent des conditions essentielles et préalables, fixées par certains états, à la circulation et/ou au transport des personnes ou de corps sur un territoire ou entre deux états donnés ;
- La responsabilité G.A. ne pourra être recherchée lorsque le retard ou l'inexécution de la prestation d'assistance demandée par le bénéficiaire est consécutif(ve) aux insuffisances de disponibilités locales ;
- G.A. ne peut être tenue pour responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient :
  - soit, de cas de force majeure,
  - soit, d'évènements tels que guerre civile ou étrangère, révolution, mouvements populaires, émeutes ou grèves,
  - soit, des saisies ou contraintes par la force publique,
  - soit, des interdictions officielles,
  - soit, des actes de piraterie ou d'attentats,
  - soit, d'un enlèvement, d'une séquestration ou d'une prise d'otage,
  - soit, des tempêtes, ouragans ou catastrophes naturelles

## 1.8. PRESCRIPTION

La prescription est l'extinction d'un droit après un délai prévu par la loi. Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites dans les délais et termes des articles suivants du Code des assurances :

**Article L114-1** : 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.

**Article L114-2** : La prescription est interrompue par une des causes ordinaires (citation en justice, commandement ou mesure d'exécution forcée) 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 par nous 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.

**Article L114-3** : 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.

## 1.9. SUBROGATION

Conformément à l'article L.121-12 du Code des Assurances, G.A. est subrogée, à concurrence des frais réglés au bénéficiaire en exécution de la présente convention d'assistance, dans ses droits et actions contre tout tiers responsable de l'événement ayant donné lieu à assistance ou à remboursement.

## 1.10. LOI APPLICABLE

La présente convention d'assistance est soumise à la loi française. Toute contestation née entre le bénéficiaire et G.A. à l'occasion de l'exécution des Conditions Générales d'assistance relèvera du tribunal français dans le ressort duquel se trouve le domicile du bénéficiaire ou celui dans le ressort desquels-ci est établi au siège social de G.A.

## 1.11. CONTROLE

G.A. est soumise au contrôle assuré par l'A.C.P.R. (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) située 61 rue Taitbout à Paris (75009).

## 1.12. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations recueillies auprès du bénéficiaire lors de l'adhésion aux présentes conditions générales puis lors du traitement d'une demande d'indemnisation font l'objet d'un traitement informatique destiné exclusivement à la fourniture des prestations garanties. En adhérant au contrat, le bénéficiaire consent à ce traitement informatique. Dans ce cadre, le bénéficiaire est informé que ses données personnelles le concernant peuvent être transmises aux partenaires liés contractuellement à G.A. intervenant pour l'exécution des prestations d'assistance. Conformément à la loi du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés », modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, le bénéficiaire dispose un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression

relativement aux informations qui le concernent. S'il souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, il doit s'adresser à **GARANTIE ASSISTANCE** - 108 Bureaux de la Colline - 92210 SAINT-CLOUD. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant mais un tel refus pourra empêcher l'adhésion ou l'exécution des présentes garanties.

### 1.13. RECLAMATIONS

Toute réclamation portant sur la gestion de l'affiliation ou sur le traitement de la demande d'assistance (délai, qualité, contenu prestation fournie, etc...) doit être formulée dans un premier temps auprès du service qui a traité cette demande : soit à [operations@garantieassistance.fr](mailto:operations@garantieassistance.fr) qui veillera à répondre dans les meilleurs délais (maximum 15 jours). Si la réponse formulée à sa réclamation ne le satisfait pas, le bénéficiaire peut adresser un courrier précisant le motif du désaccord à l'adresse suivante : GARANTIE ASSISTANCE Service Réclamations 108 Bureaux de la Colline - 92210 SAINT-CLOUD ou à [reclamations@garantieassistance.fr](mailto:reclamations@garantieassistance.fr). Une réponse est formulée dans un délai de 15 jours à compter de la réception du courrier de réclamation. Si l'instruction de la réclamation nécessite un examen supplémentaire, G.A. envoie un courrier accusant réception de la réclamation et précisant la date probable de réponse.

## 2. GARANTIES ACCORDEES

### 2.1. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

En cas de décès d'un bénéficiaire, l'un des bénéficiaires survivant peut contacter G.A. pour recevoir une aide psychologique délivrée par des psychologues cliniciens qui interviennent dans le strict respect de la déontologie applicable à la profession. En fonction de la situation du bénéficiaire, G.A. organise et prend en charge **3 entretiens téléphoniques**. En fonction des situations et des attentes du bénéficiaire demandeur, un rendez-vous pourra être organisé pour le bénéficiaire avec un psychologue diplômé d'état proche de son domicile. **Dans ce cas, les frais de consultation demeurent à la charge du bénéficiaire.**

### 2.2. ASSISTANCE INFORMATION PRATIQUE

Information destinée à répondre à toute question de nature pratique, notamment dans les domaines suivants :

- les formalités administratives postérieures au décès
- succession

Toute demande d'information est enregistrée immédiatement et un numéro de dossier lui est communiqué ; G.A. s'engage à lui fournir une réponse, si possible immédiatement, et en tout cas dans un délai ne dépassant pas 48 heures. Le contenu de l'information délivrée ne saurait excéder le champ défini par l'article 66-1 de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971. G.A. ne pourra être tenue responsable des éventuelles difficultés, et leurs conséquences, qui pourraient surgir ultérieurement du fait d'une interprétation erronée et/ou d'une utilisation inappropriée ou abusive, par le bénéficiaire, des informations communiquées. La validité des informations que G.A. communique s'apprécie au moment de l'appel du bénéficiaire. G.A. ne peut pas être tenue responsable de la caducité des informations communiquées qui résulterait de l'entrée en vigueur d'une loi ou d'un règlement postérieurement à cet appel. Sont exclus de la garantie les demandes d'information ayant trait à des thèmes juridiques ne relevant pas du droit français.

### 2.3. ASSISTANCE AUX PERSONNES

#### 2.3.1. Rapatriement - Transport de corps

En cas de décès du bénéficiaire en France ou à l'étranger, G.A. organise et prend en charge le rapatriement du corps du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation en France. G.A. prend également en charge les frais annexes rendus nécessaires par la législation en vigueur (soins de préparation, aménagements spécifiques au transport du corps, etc.), et le coût d'un cercueil. Cette prise en charge ne peut en aucun cas dépasser **800 euros TTC**. **Tous les autres frais annexes (frais de cérémonie, d'inhumation ou de crémation, convois locaux, accessoires...) restent à la charge de la famille.** Dans le cas où des raisons administratives imposent une inhumation provisoire ou définitive sur place, G.A. organise et prend en charge le transport aller et retour d'un proche, s'il n'est pas déjà sur les lieux, en mettant à sa disposition un **billet d'avion classe économique ou de train 1ère classe**, pour se rendre de son domicile en France jusqu'au lieu d'inhumation. Dans ce cas, G.A. prend en charge, sur justificatifs et à concurrence de **80 euros TTC par nuit** les frais de séjour sur place de cette personne. Cette prise en charge ne peut en aucun cas dépasser **800 euros TTC par événement**.

#### 2.3.2. Rapatriement des proches du bénéficiaire

En cas de rapatriement de corps du bénéficiaire, G.A. organise et prend également en charge le rapatriement au domicile de son conjoint et/ou de ses enfants (ou ceux de ce dernier) restés sur le lieu de séjour. La prise en charge des titres de transport par G.A. s'effectue dans les conditions exposées au 1.6.1.

#### 2.3.3. Retour anticipé du bénéficiaire

S'il doit interrompre son séjour, en France ou à l'étranger, afin d'assister aux obsèques d'un proche, G.A. met à la disposition du bénéficiaire et prend en charge un **billet d'avion classe économique ou de train 1ère classe**, depuis le lieu jusqu'au lieu d'inhumation situé en France. Dans le cas où ce retour prématuré rendrait impossible le retour des autres bénéficiaires voyageant avec lui, par les moyens initialement prévus, G.A. met à la disposition du bénéficiaire et prend en charge un **billet d'avion classe économique ou de train 1ère classe**, afin de permettre son retour jusqu'au lieu où il séjournerait avant son retour prématuré. La prise en charge des titres de transport par G.A. s'effectue dans les conditions exposées au 1.6.1.

### 2.3.4. Accompagnement des enfants ou petits-enfants de moins de 16 ans

En cas de décès du bénéficiaire, et si ses enfants ou petits-enfants âgés de **moins de 16 ans** se retrouvent seuls sans surveillance, G.A. met à la disposition d'un proche résidant en France, un **billet d'avion classe économique ou de train 1ère classe**, pour se rendre auprès des enfants. G.A. organise et prend en charge également le retour au domicile des enfants du bénéficiaire et celui du proche qui les accompagne. La prise en charge des titres de transport par G.A. s'effectue dans les conditions exposées au 1.6.1.

## 2.4. INFORMATION VOYAGE

A la demande du bénéficiaire, l'un des médecins de G.A. pourra lui communiquer des informations ou renseignements mais ne pourra en aucun cas faire des consultations médicales par téléphone.

Ces renseignements concernent les domaines suivants :

- Hygiène de vie (alimentaire, etc.)
- Préparation aux voyages
- Maladies infantiles
- Réaction aux médicaments
- Vaccinations

**N.B.** : Toute demande d'information du bénéficiaire est enregistrée immédiatement et un numéro de dossier lui est communiqué ; G.A. s'engage à lui fournir une réponse, si possible immédiatement, et en tout cas dans un délai ne dépassant pas 48 heures dans les domaines mentionnés ci-après. La responsabilité de G.A. ne pourra être recherchée en cas de mauvaise utilisation ou d'interprétation inexacte par l'adhérent des renseignements communiqués.

### 2.5. ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER

Cette assistance juridique s'applique lorsque le bénéficiaire est poursuivi pour infraction involontaire à la législation du pays dans lequel il se trouve (autre que la France et ses DROM : Guyane, Martinique, Guadeloupe, Réunion).

#### 2.5.1. Honoraires d'avocat

G.A. met un avocat à la disposition du bénéficiaire et lui règle directement ses honoraires **jusqu'à concurrence de 1 000 euros TTC par infraction**.

#### 2.5.2. Caution pénale

G.A. fait au bénéficiaire, si besoin est, contre dépôt d'un chèque certifié, d'un chèque de banque ou d'un virement bancaire, l'avance de la caution pénale exigée par les autorités locales pour éviter ou faire cesser l'incarcération, dans la limite de **8 000 euros TTC**. Cette avance est remboursable dans un délai de trois mois à compter du jour du versement.

Si la caution lui est restituée par les autorités locales avant l'expiration de ce délai, le bénéficiaire rembourse immédiatement l'avance reçue. S'il est cité devant un Tribunal et ne se présente pas ou ne se fait pas représenter, le remboursement de l'avance devient immédiatement exigible, car il est impossible d'obtenir la restitution de la caution si le prévenu fait défaut.

## 3. EXCLUSIONS

Sont exclus :

- les conséquences d'accidents survenus avant la prise d'effet des garanties,
- le suicide ou la tentative de suicide survenant moins d'un an après l'affiliation.
- Les décès consécutifs à l'absorption d'alcool, de drogue ou de stupéfiants non prescrits médicalement,
- le décès consécutif à une surdose médicamenteuse ou l'absorption de médicaments non prescrits médicalement,
- le décès survenu du fait de la participation du bénéficiaire, en tant que concurrent, à une compétition sportive, un pari, un match, un concours, un rallye ou à leurs essais préparatoires,
- les accidents dus à la négligence ou l'imprudence caractérisée du bénéficiaire à l'occasion de la pratique d'une activité sportive (non-respect des recommandations édictées par la fédération sportive, infraction aux règles de sécurité, non-respect des contre-indications médicales liées à l'état de santé),
- les accidents survenus lors de la pratique par le bénéficiaire de l'un des sports ou activités suivants : rafting, canoë en eaux vives et canyoning, delta-plane, parapente, planeur, Skeleton, bobsleigh, saut à ski, alpinisme avec passage en cordée, varappe, plongée sous-marine avec appareil autonome, spéléologie, saut à l'élastique, parachutisme,
- le décès causé par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome ou par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif ou par toute autre source de rayonnement ionisants et qui engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'installation nucléaire,
- le décès consécutif aux convalescences et affections en cours de traitement et/ou non encore totalement guéries au moment de l'affiliation initiale,
- les conséquences de la manipulation d'armes,
- le décès consécutif à un conflit armé (guerre étrangère -déclarée ou non- ou civile), à une émeute ou un mouvement populaire, à une rébellion, à une insurrection, à un attentat ou un acte de terrorisme, à un coup d'état,
- le décès consécutif à la participation volontaire du bénéficiaire à une rixe ou un défi,
- les frais de recherche en montagne, en mer ou dans le désert,
- les frais de réintégration du défunt au domicile ou vers le funérarium,
- les cas dans lesquels le bénéficiaire a commis de façon volontaire des infractions pénalement sanctionnées par la législation en vigueur, tant en France qu'à l'étranger



HENNER, SAS de courtage et de gestion d'assurances - Capital de 8 212 500 € RCS Nanterre 323 377 739 - TVA intra-communautaire FR 48323377739 Immatriculation ORIAS n° 07.002.039 - Relevant du contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) - Entreprise certifiée ISO 9001 par le Bureau Veritas Certification- Siège social : 14 bd du Général Leclerc, 92200 Neuilly-sur-Seine, - France - [www.henner.com](http://www.henner.com)



La Garantie Obsèques - Association régie par la loi du 1er juillet 1901 Siège social : 14 bd du Général Leclerc, 92200 Neuilly-sur-Seine, France



108 Bureaux de la Colline - 92210 SAINT-CLOUD  
Tél : 09 77 40 68 24 - SIRET : 312 517 493 RCS  
Nanterre - Capital Social : 1.850.000 € - N° TVA  
INTRA : FR 58312517493