



## CONDITIONS GÉNÉRALES

Les conditions générales contenues dans le présent document régissent la prestation des services d'assistance en cas d'urgence au titre du plan de surveillance et de sauvetage dénommé Overwatch & Rescue™ (« Overwatch & Rescue » ou « O&R ») de FocusPoint International (« FocusPoint » ou « FPI »). Le plan O&R est distribué en partenariat avec les fabricants / fournisseurs d'appareils GPS conformes à la norme internationale SEND (dispositifs d'alerte d'urgence par satellite) et d'autres distributeurs tiers. Les prestations du Plan Overwatch & Rescue sont séparées et n'ont aucun lien avec les conditions générales de tous les produits ou services de ces partenaires. Veuillez lire attentivement les présentes conditions générales et en conserver une copie à disposition.

Le Plan Overwatch & Rescue est un plan d'assistance en cas d'urgence, pas une police d'assurance. FocusPoint n'offre et n'offrira aucun remboursement ou indemnisation aux clients pour toute dépense engagée directement par eux et/ou pour leur compte. En achetant le Plan Overwatch & Rescue, vous reconnaissez et acceptez de respecter à tout moment toutes les alertes et instructions de sécurité transmises par FocusPoint et, en outre, de prendre toutes les précautions appropriées et de vous soumettre à toutes les règles de sécurité générales. Rien dans le contenu de ce service n'est destiné à remplacer votre propre évaluation personnelle des risques, votre bon sens ou les principes généraux en matière de sûreté et de sécurité personnelle. Par ailleurs, vous reconnaissez et acceptez que, même si aucune alerte n'est active pour une région, cela ne signifie pas que cette région est sûre, et la sécurité générale doit être constamment au cœur de vos préoccupations. Toute personne qui, ayant l'intention de commettre une fraude ou sachant qu'elle aide à commettre une fraude contre ce plan d'assistance, envoie une demande d'assistance en faisant une déclaration fausse ou trompeuse commet une fraude.

Le contenu de ce plan d'assistance en cas d'urgence représente un outil à utiliser pour la gestion ou l'évaluation des risques (p. ex. pour les voyageurs). FocusPoint ne peut pas vous garantir que toutes les informations et mises à jour sont complètes ou exactes ou ne contiennent aucune erreur. FocusPoint rejette toute responsabilité et ne sera pas tenu pour responsable en vertu du droit contractuel ou de la responsabilité civile délictuelle (y compris la responsabilité pour négligence) ou en vertu d'une obligation légale, d'un avant-contrat ou de toute autre manière en rapport ou en relation avec les services de ce plan d'assistance. Les utilisateurs doivent toujours évaluer les résultats et les données de ce service sur une base individuelle.

Pour toute question relative au Plan Overwatch & Rescue, veuillez contacter l'entreprise FocusPoint International par téléphone au +1 866 340 8569 ou par e-mail à [rescue@wwfocus.com](mailto:rescue@wwfocus.com). Si un cas d'urgence survient ou qu'une assistance couverte est nécessaire au cours d'une période d'admissibilité, FocusPoint doit être contacté en activant une alerte SOS sur un dispositif de communication d'urgence approuvé ou en appelant le numéro de téléphone indiqué ci-dessous.

**NUMÉRO D'ASSISTANCE 24 HEURES SUR 24 DU CENTRE D'INTERVENTION  
D'URGENCE +1 619 717 8549**

Tous les services d'assistance fournis aux clients du Plan Overwatch & Rescue le sont à l'entière discrétion de FocusPoint International et conformément aux conditions générales établies dans le présent document. FocusPoint International ne sera pas tenu d'assurer une prestation ou de payer des dépenses au titre des présentes dans la mesure où la fourniture de cette assistance ou de cette prestation exposerait FocusPoint International à une sanction, une interdiction ou une restriction au titre des résolutions des Nations Unies ou au titre des sanctions commerciales ou économiques, lois ou règlements de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

## DESCRIPTION DES SERVICES D'ASSISTANCE EN CAS D'URGENCE DU PLAN OVERWATCH & RESCUE

---

Le Plan Overwatch & Rescue (O&R) est un plan d'assistance en cas d'urgence de FocusPoint International, Inc. Les clients O&R profitent d'un certain nombre de prestations (énumérées ci-après) et de services d'assistance pour des crises très diverses (telles que définies aux présentes) qui impactent directement ou peuvent potentiellement impacter un(e) client(e) pendant une **période d'urgence ou de voyage admissible**. Les prestations de surveillance et de sauvetage (O&R) comprennent :

### Prestations d'assistance en matière de sécurité

1. Numéro d'assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2. Consultation en cas de crises (conseils téléphoniques)
3. Transmission de messages urgents pendant **une période d'urgence ou de voyage**
4. Recommandations d'aide juridique pendant **une période de voyage**
5. Conseils et assistance en cas de perte de documents pendant **une période de voyage**
6. Accès à des interprètes pendant **une période d'urgence ou de voyage**

Les services que nous fournissons : en tant que service intégralement financé, totalement gratuit pour vous :

Une intervention dans les **situations d'urgence suivantes** :

1. Disparition de personnes
2. Recherche et sauvetage
3. Catastrophe naturelle
4. Crime violent
5. Risques politiques (étendus pour inclure les menaces civiles provoquées par des émeutes, des grèves et des troubles civils)
6. Terrorisme
7. Enlèvement contre rançon
8. Chantage ou extorsion
9. Détention abusive
10. Détournement
11. Menace de pandémie

### Prestations d'assistance médicale

Les services que nous fournissons : en tant que service intégralement financé, totalement gratuit pour vous :

1. Relogement d'urgence lorsqu'un plan de recherche et de secours est activé
2. Rapatriement médicalement nécessaire (vers l'hôpital approprié le plus proche)
3. Rapatriement de la dépouille mortelle
4. Visite d'un membre de la famille ou d'un(e) ami(e) (lors d'une hospitalisation pendant une période de voyage admissible)
5. Retour des enfants à charge
6. Transport d'accompagnement
7. Rapatriement pour des raisons médicales liées à la COVID19 au cours d'une **période de voyage à l'étranger**

Pendant la durée du plan, les clients O&R disposent d'un accès à la demande à un Centre de réponse aux crises (CRC) dédié 24h/24 et 7j/7, auprès duquel ils peuvent obtenir des conseils et (si nécessaire, tel que décidé exclusivement par FocusPoint) des services d'intervention locaux coordonnés pour aider les clients O&R directement impactés par la situation d'urgence couverte.

## DÉFINITIONS

---

### Client(s) Overwatch & Rescue (O&R)

La ou les personnes, définies dans la confirmation d'achat du plan, protégées par le conseiller en gestion de crises selon les conditions de service de ce plan.

### Situation de crise

Aux fins de ce plan d'assistance en cas d'urgence, une crise signifie une période décisive, instable ou cruciale, qui survient : a) pendant une **période d'urgence du (de la) client(e)** ou b) pendant la **période de voyage du (de la) client(e)**, suite à un événement imprévisible, qui a provoqué directement ou peut potentiellement provoquer un préjudice corporel grave, une détention ou un décès du (de la) client(e) O&R. Toute situation d'urgence ou crise qui découle de, est basée sur ou est imputable à des événements connexes, continus ou répétés doit être considérée comme une crise unique aux fins de ce plan d'assistance en cas d'urgence.

### Conseiller en gestion de crises

FocusPoint International, Inc. et ses représentants / conseillers nommés ou autorisés, qui fournissent un service d'intervention exclusivement dans le cadre d'une situation d'urgence à un(e) client(e) O&R.

### Crime violent

Tout acte ou menace de violence à l'encontre d'un(e) client(e) O&R, qui provoque ou pourrait provoquer une blessure grave ou un décès.

### Risque politique

Menacer d'agir pour influencer un gouvernement ou une organisation gouvernementale internationale ou intimider le public, ou une partie du public, afin de faire progresser une cause politique, religieuse, raciale ou idéologique. Aux fins de ce plan d'assistance en cas d'urgence, un risque politique est étendu aux menaces civiles provoquées par des émeutes, des grèves et des troubles civils.

### Terrorisme

Le terrorisme désigne un acte, y compris mais s'y limiter, un recours à la force ou à la violence et/ou une menace de recourir à la force ou à la violence, de la part d'une personne ou d'un ou plusieurs groupe(s) de personnes, agissant seuls ou pour le compte de ou en association avec une ou plusieurs organisations ou gouvernements, commis à des fins politiques, religieuses, idéologiques ou similaires, y compris dans l'intention d'influencer un gouvernement et/ou de faire peur au public ou à une partie du public.

### Professions dangereuses

Les bûcherons, les pêcheurs et autres travailleurs de la pêche, les pilotes de ligne et mécaniciens de bord, les ouvriers du bâtiment, les travailleurs de l'industrie sidérurgique, les mineurs, les ouvriers chargés de la collecte des ordures ménagères et des déchets recyclables, les installateurs et réparateurs de lignes et pylônes de transmission et d'alimentation électrique et de télécommunication, les conducteurs de camion, les ouvriers de l'agriculture et de l'élevage, les services de premiers secours de l'État (police, pompiers, SAMU) et le personnel des établissements correctionnels.

### Sports extrêmes d'été

Les sports d'été pratiqués dans des zones commerciales à des fins de loisirs standard **sont couverts** par ce plan d'assistance en cas d'urgence. Les clients O&R qui participent à des **sports extrêmes d'été** (tels que définis aux

présentes) **sont couverts** au titre de ce plan d'assistance en cas d'urgence, bien que la prestation soit limitée aux **frais de recherche et de secours** ou à une **évacuation médicalement nécessaire**, tels que définis aux présentes.

**Les sports extrêmes d'été** sont définis comme une participation du (de la) client(e) du plan à des activités de deltaplane ; parachutisme ; saut à l'élastique ou BASE-jump ou vol en combinaison ailée ; ski nautique ; spéléologie, plongée sous-marine : que ce soit avec ou sans moniteur diplômé, à des profondeurs supérieures à 30 m ; alpinisme ; escalade de tous types ; alpinisme à des altitudes supérieures à 3 000 mètres au-dessus du niveau de la mer ; et tout autre sport pratiqué dans des zones non commerciales pour le frisson / le profit / la notoriété / la publicité / la recherche de sponsoring / la recherche d'attention dans les médias sociaux, par opposition à des fins de loisirs standard.

Lorsque le (la) **client(e) O&R** fait l'objet d'un **cas d'urgence** ou d'un **rapatriement médicalement nécessaire** à cause d'un **sport extrême d'été**, la prestation d'assistance intégralement financée sera limitée soit aux **frais de recherche et de secours** soit à une **évacuation médicalement nécessaire** vers l'hôpital approprié le plus proche, mais pas les deux. Par conséquent, la prestation intégralement financée de ce plan cessera immédiatement lors de l'achèvement des opérations **de recherche et de secours** ou de **l'évacuation médicalement nécessaire** vers l'hôpital approprié le plus proche, selon la prestation fournie en premier.

### Sports extrêmes d'hiver

Si les activités sportives extrêmes d'hiver sont pratiquées sur les pistes autorisées ou dans les limites d'un domaine skiable surveillé ou dans un gymnase de sports d'hiver, ces activités **sont couvertes** et ne sont pas considérées comme des sports extrêmes d'hiver aux fins de ce plan d'assistance en cas d'urgence. Les clients O&R qui participent à des **sports extrêmes d'hiver** (tels que définis aux présentes) **sont couverts** au titre de ce plan d'assistance en cas d'urgence, bien que la prestation soit limitée aux **frais de recherche et de secours** ou à une **évacuation médicalement nécessaire**, tels que définis aux présentes.

**Les sports extrêmes d'hiver** sont définis comme la participation du (de la) client(e) du plan aux activités de ski, de ski de fond, de snowboard, de patin à glace ; de raquette ; ou de tout autre sport pratiqué dans des zones non commerciales qui ne font l'objet d'aucun soin, garde ou contrôle de la part d'un opérateur commercial et/ou qui sont pratiquées pour le frisson / le profit / la notoriété / la publicité / la recherche de sponsoring / la recherche d'attention dans les médias sociaux, par opposition à des fins de loisirs standard.

Lorsque le (la) **client(e) O&R** fait l'objet d'un **cas d'urgence** ou d'un **rapatriement médicalement nécessaire** à cause d'un **sport extrême d'hiver**, la prestation intégralement financée sera limitée soit aux **frais de recherche et de secours** soit à une **évacuation médicalement nécessaire** vers l'hôpital approprié le plus proche, mais pas les deux. Par conséquent, la prestation intégralement financée de ce plan cessera immédiatement lors de l'achèvement des opérations **de recherche et de secours** ou de **l'évacuation médicalement nécessaire** vers l'hôpital approprié le plus proche, selon la prestation fournie en premier.

### Détournement

Un détournement signifie la détention illégale et sous la contrainte pendant plus de six heures d'un(e) client(e) O&R pendant qu'il ou elle voyage en avion, dans un véhicule ou une embarcation.

### Disparition de personnes

La disparition signifie la perte de contact totale et inattendue avec un(e) client(e) O&R au cours d'un voyage pendant une période de plus de 48 heures.

### Chantage et extorsion

Aux fins de ce plan d'assistance en cas d'urgence, un chantage et une extorsion signifient des menaces illégales adressées spécifiquement à un(e) client(e) O&R de :

1. tuer, blesser ou kidnapper le (la) client(e) O&R
2. faire des dommages matériels
3. diffuser, divulguer ou utiliser des secrets commerciaux

en échange d'un paiement pour ne pas mettre ces menaces à exécution.

## Détention abusive

Une détention abusive signifie la séquestration d'un(e) client(e) O&R par une ou plusieurs personnes agissant en tant que représentants de ou avec l'accord tacite d'un gouvernement ou d'une entité gouvernementale, ou agissant ou prétendant agir pour le compte d'un parti, d'une organisation ou d'un groupe dissident.

## Enlèvement contre rançon

Un enlèvement signifie tout événement ou série d'événements connexes visant à saisir, détenir ou enlever par la force ou par la ruse un(e) client(e) O&R pour demander une rançon.

## Rançon

Somme d'argent ou autre objet de valeur, y compris des espèces, des instruments monétaires, des lingots ou la juste valeur du marché de tout titre boursier ou bien.

## Catastrophe naturelle

Tout événement naturel qui a des conséquences catastrophiques et provoque des dommages ou peut potentiellement déclencher une urgence pour un(e) client(e) O&R. Sont inclus les avalanches, glissements de terrain, tremblements de terre, inondations, incendies de forêt ou de brousse, cyclones, ouragans, tornades, tsunamis, éruptions volcaniques ou autres événements naturels similaires, qui entraînent une situation d'urgence si constatés et acceptés par FocusPoint.

## Menace de pandémie

Toute apparition soudaine d'un ou plusieurs agents pathogènes appartenant au même genre ou à la même espèce, qui sont infectieux ou contagieux, auxquels le (la) client(e) O&R est exposé(e) en dehors de son pays de résidence permanente, menacent la vie ou la santé à long terme d'un(e) client(e) O&R et se répandent, affectant une région, un continent ou le monde entier.

Les maladies infectieuses ou contagieuses visées par les présentes comprennent, entre autres, celles définies par le ministère de la santé, du travail et de la protection sociale approprié et/ou l'Organisation mondiale de la santé (OMS).

## Événement de recherche et de secours

Un événement qui survient a) pendant une **période d'urgence d'un(e) client(e) O&R** ou b) pendant une **période de voyage d'un(e) client(e) O&R**, lorsque le (la) client(e) O&R demande au **conseiller en gestion de crises** de lui fournir des services d'assistance en matière de sécurité, de santé ou de recherche et/ou de secours, ce qui peut entraîner des **frais de recherche et de secours** pour le compte de ce(tte) client(e), afin d'éviter une blessure grave ou un décès.

## Frais de recherche et de secours

Les coûts et dépenses de recherche et de secours nécessaires et raisonnables, engagés par le **conseiller en gestion de crises** pour le compte d'un(e) **client(e) O&R**, dans le but de répondre à une demande de paiement **d'un(e) client(e) O&R** de services de recherche, de stabilisation et de transport vers le centre médical ou l'endroit sécurisé approprié le plus proche, qui ont été jugés nécessaires par les autorités de sauvetage responsables pour éviter une blessure grave ou un décès. La prestation des **frais de recherche et de secours du (de la) client(e)** au titre de ce plan cessera dès que le (la) **client(e) O&R** arrivera dans le centre médical ou l'endroit sécurisé approprié le plus proche après un **événement de recherche et de secours**.

## Période d'urgence – Applicable pour certaines prestations décrites dans les présentes

Pendant la durée d'admissibilité du plan d'assistance en cas d'urgence « Overwatch & Rescue », pour les prestations applicables décrites dans les présentes et ne nécessitant aucun déplacement, la période d'urgence est décrite comme : la période pendant laquelle le (la) client(e) O&R, situé(e) à un endroit qui n'est pas son lieu de résidence

permanente, déclenche un signal de détresse ou SOS via le dispositif enregistré et ce signal est confirmé et reçu par le **Centre d'intervention d'urgence**, et/ou demande une assistance par téléphone, qui est reçue et confirmée par le **Centre d'intervention d'urgence**, jusqu'au moment où les **Conseillers de gestion de crises** ont fini de traiter de manière raisonnable la **situation d'urgence** ou lorsque l'assistance des **Conseillers de gestion de crises** dépasse 10 jours consécutifs à compter du déclenchement du signal de détresse / SOS du dispositif enregistré et/ou de la demande d'assistance par téléphone, selon la première de ces deux dates.

## Période de voyage – Applicable pour certaines prestations décrites dans les présentes

Pendant la durée d'éligibilité du plan d'assistance en cas d'urgence « Overwatch & Rescue », pour les prestations applicables décrites dans les présentes, la période de voyage est définie comme : la période pendant laquelle **le (la) client(e) O&R** parcourt 241 kilomètres depuis son lieu de résidence permanente ou son lieu de travail habituel, ou arrive dans un pays étranger, selon le premier de ces deux événements, sans dépasser une période de voyage de 365 jours consécutifs pendant une durée du plan, et **le (la) client(e) O&R** déclenche un signal de détresse ou SOS via le dispositif enregistré et ce signal est confirmé et reçu par le **Centre d'intervention d'urgence**, et/ou demande une assistance par téléphone, qui est reçue et confirmée par le **Centre d'intervention d'urgence**, jusqu'au moment où les **Conseillers de gestion de crises** ont fini de traiter de manière raisonnable la **situation d'urgence** ou lorsque l'assistance des **Conseillers de gestion de crises** dépasse 10 jours consécutifs à compter du déclenchement du signal de détresse / SOS du dispositif enregistré et/ou de la demande d'assistance par téléphone, selon la première de ces deux dates.

## État de santé préexistant

Une demande de prestation d'assistance médicale suite à un accident, une blessure, une maladie ou autre état de santé du (de la) client(e), qui est arrivé avant la demande d'adhésion au plan, y compris la date effective du plan : A) si l'état de santé est survenu, s'est manifesté avant l'adhésion à ce plan ou de la date du voyage, s'est aggravé, s'est traduit par des symptômes aigus ou des symptômes qui auraient incité une personne raisonnable à consulter pour obtenir un diagnostic, des soins ou un traitement avant l'achat de ce plan ou la date du voyage ; (B) les soins ou le traitement ont été administrés ou recommandés par un médecin avant l'achat de ce plan ou la date du voyage ; C) a nécessité des médicaments avec ou sans ordonnance à tout moment avant l'achat de ce plan.

## Relogement d'urgence

FocusPoint organisera le transport sanitaire d'un(e) client(e) O&R en cas d'urgence médicale. Le transport sera réalisé sous contrôle médical vers le centre médical le plus proche, capable de fournir les soins appropriés.

Dans le cadre du transport sanitaire, FocusPoint s'occupera de toutes les formalités nécessaires pour un transport terrestre ou aérien vers et depuis l'hôpital, ainsi que des formalités de préadmission, si possible, à l'hôpital d'accueil. FocusPoint organisera une ou des escortes médicales pour accompagner le (la) client(e) O&R si nécessaire d'un point de vue médical.

## Rapatriement médicalement nécessaire

Suite à une maladie ou un accident survenu pendant une **Période de voyage** admissible et/ou une **Période d'urgence** admissible pour lequel un(e) client(e) O&R a besoin d'un traitement médical, FocusPoint organisera, à son entière discrétion, après examen et si médicalement nécessaire, le transport d'un(e) client(e) O&R depuis l'établissement où il ou elle a été traité(e) vers l'hôpital approprié le plus proche, sous réserve que le (la) client(e), après décision du personnel de FocusPoint, remplisse les 3 conditions suivantes :

1. le (la) client(e) O&R est hospitalisé(e) (admis(e)) dans un établissement médical et son état de santé nécessite des soins continus en milieu hospitalier, et ;
2. le (la) client(e) O&R est suffisamment stable sur le plan médical pour un vol ambulance en avion commercial ou privé, tel que décidé par FocusPoint ;
3. la disponibilité d'un lit dans l'hôpital approprié le plus proche en vue d'un traitement médical ou d'un rétablissement ultérieur.

Dans le cadre d'un rapatriement médical, FocusPoint s'occupera de toutes les formalités nécessaires pour un transport terrestre vers et depuis l'hôpital approprié le plus proche, ainsi que des formalités de préadmission, si possible, à l'hôpital d'accueil. FocusPoint organisera une ou des escortes médicales pour accompagner le (la) client(e) O&R si nécessaire d'un point de vue médical.

## Rapatriement pour des raisons médicales liées à la COVID-19

En dépit de la limite applicable au service d'assistance médicale décrite dans les présentes, si un(e) client(e) O&R :



1. est testé(e) positif(ve), pendant une période de voyage en dehors de son pays de résidence, tel que démontré par le document écrit d'un établissement de diagnostic ou professionnel médical dûment agréé, au virus de la COVID-19 ou à toute mutation de celle-ci, et ;
2. a été admis(e) dans un établissement médical, pendant une période de voyage en dehors de son pays de résidence, et a besoin de soins constants en raison de l'infection par le virus de la COVID-19 ou toute mutation de celle-ci, alors...

FocusPoint organisera, à son entière discrétion, après examen et si médicalement nécessaire, le transport du (de la) client(e) O&R depuis l'établissement où il ou elle est traité(e) jusqu'à l'hôpital approprié le plus proche, sous réserve que le (la) client(e), après décision du personnel de FocusPoint, remplisse les cinq conditions suivantes :

1. le (la) client(e) O&R est hospitalisé(e) (admis(e)) dans un établissement médical pendant la période de voyage et son état de santé nécessite des soins continus en milieu hospitalier, et ;
2. le (la) client(e) O&R est suffisamment stable sur le plan médical pour un transfert sanitaire via un vol ambulance, tel que décidé par FocusPoint ;
3. la disponibilité d'un lit dans l'hôpital approprié le plus proche en vue d'un traitement médical ou d'un rétablissement ultérieur ;
4. le (la) client(e) O&R ne dépasse pas les exigences maximales autorisées en matière de taille, de poids et de corpulence qui sont établies par les fabricants des systèmes d'isolation mobiles utilisés pour le transport sécurisé des patients positifs à la COVID-19 ;
5. l'hôpital d'accueil sélectionné par le (la) client(e) O&R hospitalisé(e) doit accepter d'admettre le (la) patient(e). Dans le cas contraire, le transport vers cet hôpital ne sera pas possible.

Spécifiquement aux fins de la prestation du **rapatriement pour des raisons médicales liées à la COVID-19**, FocusPoint :

- Ne transportera pas un(e) client(e) O&R ayant besoin d'un rapatriement pour des raisons médicales liées à la COVID-19 s'il ou si elle a été placé(e) en quarantaine par un hôpital, un gouvernement ou autre entité réglementaire ayant juridiction et que cet établissement médical, gouvernement ou entité réglementation n'autorise pas le transfert.

Par ailleurs,

- étant donné que les délais d'un **rapatriement pour des raisons médicales liées à la COVID-19** seront plus longs que les transports médicalement nécessaires classiques et dépendront de multiples facteurs y compris, mais sans s'y limiter, la disponibilité d'un service de transport sanitaire affilié pour transférer les patients atteints de la COVID-19, les permis ou autorisations obligatoires et tous autres facteurs sur lesquels FocusPoint n'a aucun contrôle, FocusPoint n'assume aucune responsabilité pour tout retard ou limite subi au cours d'un rapatriement pour des raisons médicales liées à la COVID-19.
- FocusPoint ne transportera pas les enfants à charge, l'époux(se) ou le (la) conjoint(e) du (de la) client(e) O&R qui participent au voyage par le biais d'un vol ambulance de rapatriement pour des raisons médicales liées à la **COVID-19. Nonobstant ce dernier point**, les enfants à charge, l'époux(se) ou le (la) conjoint(e) du (de la) client(e) O&R qui participent au voyage pourront faire appel à la **prestation Retour des enfants à charge, de l'époux(se) ou du (de la) conjoint(e)**.

## Rapatriement de la dépouille mortelle

Si un(e) client(e) O&R meurt pendant un voyage, FocusPoint s'occupera de toutes les autorisations gouvernementales nécessaires, y compris le coût d'un embaumement, l'ensemble de la documentation requise, le conteneur adapté pour le transport, et le transport du corps, vers le pays de résidence habituel du (de la) client(e) O&R.

## Blessure

Une blessure physique (ou des blessures liées) dont souffrirait un(e) client(e) O&R directement à cause d'une situation d'urgence, qui exigea une **prestation d'assistance en matière de sécurité**.

## Orthodoxe

Lorsque ce terme est utilisé en relation avec un **traitement**, « **orthodoxe** » signifie que la procédure ou le traitement en question est accepté sur le plan médical dans le pays où il se déroule au moment où la procédure ou le traitement commence, et qu'il est conforme au courant d'opinion respecté et responsable de la plupart des professionnels de la médecine expérimentés du domaine médical concerné.

## Services d'interprétation et de traduction

FocusPoint fournira des services d'interprétation et de traduction dans toutes les langues par téléphone et/ou messagerie bidirectionnelle.

## Relais des messages urgents

FocusPoint tentera de transmettre le message urgent d'un(e) client(e) O&R à sa famille, ses amis et/ou ses partenaires professionnels. Les messages peuvent être conservés pendant 15 jours maximum après la conclusion du cas.

## Visite d'un membre de la famille ou d'un(e) ami(e)

Si un(e) client(e) O&R est ou sera hospitalisé(e) au cours d'un voyage pendant une période de plus de 3 jours ou qu'il ou elle est dans un état critique tel que déterminé par le personnel médical O&R, FocusPoint organisera le transport d'un membre de la famille ou d'un(e) ami(e) désigné par le (la) client(e) O&R depuis le domicile de la personne jusqu'au lieu d'hospitalisation du (de la) client(e) O&R. FocusPoint fournira un transport terrestre au membre de la famille ou à l'ami(e) en visite, depuis l'aéroport jusqu'à l'établissement médical où le (la) client(e) O&R est hospitalisé(e), et fournira un logement de qualité raisonnable dans ou à proximité de l'établissement médical où est traité(e) le (la) client(e) O&R. Le logement sera fourni pendant sept (7) jours maximum au membre de la famille ou à l'ami(e) en visite.

## Retour des enfants à charge, de l'époux(se) ou du (de la) conjoint(e)

Si un(e) client(e) O&R voyage avec des enfants à charge, un(e) époux(se) ou un(e) conjoint(e) et qu'ils sont laissés sans surveillance en raison de l'hospitalisation ou du décès du (de la) client(e) O&R, FocusPoint organisera et paiera le retour par vol commercial en classe économique des enfants à charge jusqu'au pays de résidence habituel du (de la) client(e). Si nécessaire, FocusPoint organisera également le transport d'un(e) employé(e) qualifié(e) pour accompagner les enfants à charge.

## Transport d'accompagnement

FocusPoint organisera le voyage d'un membre de la famille, d'un(e) conjoint(e) ou d'un(e) accompagnateur(rice) avec le (la) client(e) O&R au cours d'une évacuation d'urgence ou d'un **rapatriement médicalement nécessaire** si possible.

## SERVICES DE CONSULTATION D'URGENCE ET D'INTERVENTION

---

Sous réserve des limites applicables aux services décrits dans les présentes, les plans d'assistance en cas d'urgence « Overwatch & Rescue » comprennent gratuitement des services de consultation d'urgence par téléphone ou à distance et des services d'intervention locaux coordonnés. Pour TOUTES les situations d'urgence définies dans les présentes, l'objectif de l'assistance fournie est de mettre en sécurité les clients O&R et de résoudre la situation d'urgence qui impacte ou peut potentiellement impacter un(e) client(e) O&R. Les services d'intervention locaux coordonnés mis en œuvre lors des situations d'urgence définies dans les présentes sont fournis à l'entière discrétion de FocusPoint et peuvent comprendre les services énumérés ci-après.

## Crime violent

Conseils et déploiement éventuel d'un conseiller en gestion de crises pour trouver un endroit sûr ou un médecin si nécessaire, relayer les messages urgents et assurer la coordination avec les organes de police afin d'enquêter sur le crime commis contre un(e) client(e) O&R.

### **Risque politique**

Conseils et déploiement éventuel d'un conseiller en gestion de crises pour trouver un endroit sûr, déployer un personnel de sécurité supplémentaire afin de faciliter la mise à l'abri sur place et l'évacuation loin de la zone impactée.

## Terrorisme

Conseils et déploiement éventuel d'un conseiller en gestion de crises pour trouver un endroit sûr, relayer des messages urgents, consulter un médecin si nécessaire, et déployer un personnel de sécurité pour garantir le niveau de sécurité adéquat d'un(e) client(e) O&R impacté(e) directement par un acte terroriste.

## Détournement

Conseils et déploiement éventuel d'un conseiller en gestion de crises pour assurer une coordination avec les organes de police et/ou les agents publics locaux et garantir la libération en toute sécurité du (de la) client(e) O&R, et trouver une solution au détournement qui impacte directement un(e) client(e) O&R.

## Disparition de personnes

Conseils et déploiement éventuel d'un conseiller en gestion de crises pour enquêter sur la disparition d'un(e) client(e) O&R afin de localiser et de ramener en toute sécurité le (la) client(e) O&R.

## Chantage et extorsion

Conseils et déploiement éventuel d'un conseiller en gestion de crises pour enquêter et résoudre la menace de chantage ou d'extorsion qui impacte directement un(e) client(e) O&R.

## Détention abusive

Conseils et déploiement éventuel d'un conseiller en gestion de crises pour travailler à la libération du (de la) client(e) O&R qui est abusivement détenu(e). Le relais des messages urgents, les recommandations d'aide juridique, les frais de justice limités et un interprète sont fournis si nécessaire.

## Enlèvement contre rançon

Conseils et déploiement éventuel d'un conseiller en gestion de crises pour s'entretenir avec la famille et/ou l'employeur d'un(e) client(e) O&R ayant été kidnappé(e) contre une rançon afin d'assurer la libération en toute sécurité du (de la) client(e) O&R.

VEUILLEZ NOTER QUE, ÉTANT DONNÉ QUE LE PLAN OVERWATCH & RESCUE N'EST PAS UNE POLICE D'ASSURANCE, LE REMBOURSEMENT DU PAIEMENT D'UNE RANÇON / EXTORSION N'EST PAS POSSIBLE.

## Catastrophe naturelle

Conseils et déploiement éventuel d'un conseiller(s) en gestion de crises, d'un personnel de sécurité et de moyens de transport pour aider un(e) client(e) O&R directement impacté(e) par une catastrophe naturelle telle que définie dans les présentes.

## Menace de pandémie

Conseils et déploiement éventuel de moyens de transport pour aider un(e) client(e) O&R directement impacté(e) par une pandémie telle que définie dans les présentes. L'assistance supplémentaire pourrait comprendre la défense d'un(e) client(e) O&R mis(e) en quarantaine, la transmission d'un message urgent à un employeur ou aux proches, une aide à la traduction, des conseils et des alertes aux voyageurs en rapport direct avec l'évolution des menaces et des urgences sanitaires éventuelles qui impactent ou peuvent potentiellement impacter les clients O&R.

VEUILLEZ NOTER QUE FOCUSPOINT N'A PAS LE POUVOIR D'ANNULER LA MISE EN QUARANTAINE DES CLIENTS O&R QUI ONT ÉTÉ PLACÉS EN QUARANTAINE OFFICIELLE SUITE À UNE URGENCE SANITAIRE RECONNUE, Y COMPRIS UNE PANDÉMIE OFFICIELLEMENT DÉCLARÉE. DANS CERTAINS CAS ET À L'ENTIÈRE DISCRÉTION DE FOCUSPOINT, LES CLIENTS O&R QUI SONT SORTIS D'UNE QUARANTAINE OFFICIELLE PEUVENT AVOIR DROIT À UN TRANSPORT DEPUIS LE LIEU DE LA QUARANTAINE JUSQU'À LEUR DOMICILE OFFICIEL.

## PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES DU PLAN

---

Le plan O&R est une garantie de service intégralement financée et non un régime d'assurance ; FocusPoint ne remboursera pas aux CLIENTS les dépenses qu'ils ont engagées par eux-mêmes. FocusPoint couvrira toutefois certains « coûts supplémentaires » nécessaires et raisonnables, engagés par les Conseillers en gestion de crises O&R pendant l'intervention dans une situation d'urgence admissible, qui impacte directement un(e) client(e) O&R. Les dépenses nécessaires pour répondre aux exigences du service d'intervention font l'objet de certaines limites, telles que définies dans les présentes. Les coûts supplémentaires qui peuvent être nécessaires pour résoudre de manière favorable une situation d'urgence admissible comprennent :

1. les coûts d'évacuation d'urgence à cause d'un **risque politique, d'une menace de pandémie, d'un acte de terrorisme** ou d'une **catastrophe naturelle**
2. les recommandations d'aide juridique et les frais de justice
3. les frais et dépenses d'un(e) interprète indépendant(e)
4. les coûts d'un voyage de relogement et d'hébergement
5. les frais et dépenses du personnel de sécurité temporairement déployé, uniquement et directement aux fins de protéger les clients O&R situés dans le pays où une situation d'urgence est survenue

Tous les coûts associés au déploiement des Conseillers en gestion de crises O&R jusqu'au lieu impacté pour gérer une intervention requise sont couverts par les frais du plan O&R et ne font pas l'objet des limites associées aux « coûts supplémentaires », à savoir les billets d'avion, les visas, les transports terrestres, le logement, les repas, etc.

## PLANS D'ASSISTANCE EN CAS D'URGENCE « OVERWATCH & RESCUE » (O&R)

---

FocusPoint fournit une assistance en cas d'urgence aux clients O&R des plans annuels. Les plans d'assistance en cas d'urgence O&R sont soumis aux conditions générales énoncées dans les présentes. Les plans d'assistance en cas d'urgence O&R ne sont ni transférables ni remboursables. En adhérant en tant que client(e) O&R, vous acceptez les conditions générales du plan d'assistance en cas d'urgence. Une personne qui ne participe pas ce plan ne peut pas prétendre, au titre du contrat, à l'application d'une disposition quelconque du plan.

## DURÉE DU PLAN

---

Sous réserve des limites identifiées dans les présentes, la durée d'un plan d'assistance en cas d'urgence « Overwatch & Rescue » commence à la date de début effective choisie par le (la) client(e) pendant la procédure d'adhésion. La date d'expiration d'un plan d'assistance en cas d'urgence « Overwatch & Rescue » se situe 365 jours après la date effective du plan, indiquée dans la confirmation d'achat. Quelle que soit la date de début effective choisie par le (la) client(e) O&R, les plans d'assistance en cas d'urgence O&R ne sont valables qu'après le paiement des frais du plan. Un plan n'est pas valide si le paiement des frais du plan est refusé, retourné ou non versé de toute autre manière. FocusPoint se réserve le droit de révoquer, de résilier ou d'annuler un plan ou de refuser un renouvellement à l'entière discrétion de FocusPoint. Si FocusPoint exerce son droit de révoquer, de résilier ou d'annuler un plan d'assistance en cas d'urgence O&R, FocusPoint remboursera au (à la) client(e) O&R une partie des frais du plan au prorata de la durée résiduelle du plan d'assistance en cas d'urgence.

Toutes les données d'adhésion au plan d'assistance en cas d'urgence O&R doivent être exactes pour garantir l'admissibilité au programme. Toute information fausse ou inexacte qui affecterait l'admissibilité d'un(e) client(e) O&R au plan d'assistance en cas d'urgence O&R constitue un motif de révocation, de résiliation ou d'annulation du plan d'assistance d'urgence.

## SERVICES

---

## Limites générales applicables aux services

1. Consultation en cas de crises (conseils téléphoniques) – Illimitée
2. Limites applicables aux interventions locales coordonnées, comme suit :
  - a. une (1) ou deux (2) interventions de sécurité ou une (1) ou deux (2) interventions médicales intégralement financées, mais sans dépasser deux (2) interventions intégralement financées au total, par client(e), par durée annuelle du plan.

Les clients O&R disposent d'un accès illimité (24 h/24 et 7 j/7) au Centre de réponse aux crises (CRC) de FocusPoint pour obtenir des conseils face à l'un des risques décrits dans les présentes. Toutefois, le déploiement des Conseillers en gestion de crises, des médecins, du personnel de recherche et de secours ou de sécurité, et des services d'assistance en cas d'urgence associés est limité à deux (2) interventions intégralement financées, par client(e), par durée du plan. Cela comprend tout transport éligible de la dépouille mortelle. Les interventions physiques admissibles sont limitées à dix (10) jours civils d'assistance par intervention admissible.

En raison du risque élevé de l'envoi de personnel dans des pays pour lesquels le Département d'État des États-Unis ou une agence gouvernementale étrangère appropriée a imposé des restrictions en matière de voyages, une intervention physique des Conseillers en gestion de crises et/ou du personnel de sécurité pourrait être retardée et/ou être exclue dans ces zones pour des raisons de sécurité.

Dans de tels cas, les clients O&R n'ont droit qu'aux consultations en cas de crises (conseils téléphoniques). Par ailleurs, tout(e) client(e) O&R qui refuse, rejette le service d'un Conseiller en gestion de crises ou ne respecte pas les instructions du Conseiller en gestion de crises renonce par la présente à la prestation d'urgence.

Concernant une prestation d'assistance ou de dépense fournie au (à la) client(e) O&R au titre des dispositions définies dans le **rapatriement pour des raisons médicales liées à la COVID-19** et qui est également couverte au titre d'une protection / assurance-santé ou de voyage valide et recouvrable, la prestation O&R décrite dans le présent article s'appliquera en plus de cette couverture d'assurance. En ce qui concerne une prestation d'assistance ou de dépense fournie au (à la) client(e) O&R au titre des dispositions définies dans le **rapatriement médicalement nécessaire** et qui est également couverte par une assurance / protection valide et recouvrable d'indemnisation des travailleurs, d'accident de voyage d'affaires ou de responsabilité de l'employeur, les prestations O&R décrites dans le présent article s'appliqueront en plus de cette couverture d'assurance.

## Limites des services associés aux conseils aux voyageurs des autorités gouvernementales et à la diligence raisonnable

Si un(e) client(e) O&R choisit de se rendre dans des lieux pour lesquels le Département d'État des États-Unis et/ou le Bureau des affaires étrangères du Canada et/ou le Bureau britannique des affaires étrangères et/ou toute autre autorité similaire, étant le pays du domicile ou du siège social du (de la) client(e) du plan, conseille d'éviter TOUT VOYAGE ou conseille aux voyageurs de quitter cet endroit, les dispositions suivantes s'appliquent : les conditions des services de ce plan prévoient que les clients doivent faire preuve à tout instant de diligence raisonnable.

Tous les conseils relatifs à la destination doivent être dûment observés à tout instant, y compris, mais sans s'y limiter, faire appel à des gardes de sécurité (si conseillé), séjourner dans des lieux sûrs, respecter les conseils de voyage et les itinéraires privilégiés et éviter les lieux très risqués et les rassemblements publics. En ce qui concerne les incidents susceptibles de se produire dans des lieux vers lesquels TOUT VOYAGE est déconseillé, ce plan est modifié pour ne couvrir que la « consultation en cas de crises » (conseils téléphoniques), et les « dépenses supplémentaires » ne sont pas couvertes.

## Évacuation en raison d'un risque politique et d'une catastrophe naturelle

Les clients doivent avoir les documents appropriés pour évacuer une zone impactée par des actes de violence politique et/ou une catastrophe naturelle. FocusPoint n'est pas responsable d'obtenir ces documents en cas d'évacuation. Si les Conseillers en gestion de crises déterminent que l'avion est le meilleur moyen de transport à

utiliser, la date du transport dépendra de la disponibilité d'un avion, des autorisations nécessaires et des visas pour les pays concernés, ainsi que de tous autres facteurs sur lesquels FocusPoint ne peut avoir aucun contrôle. Alors que FocusPoint s'efforce d'organiser au mieux le voyage de ses clients O&R, en raison de l'espace limité disponible dans un avion d'évacuation, le (la) client(e) O&R doit se contenter d'un petit bagage cabine. Dans la plupart des cas, les animaux domestiques ne sont pas autorisés dans un avion d'évacuation. Les clients doivent être prêts à prendre d'autres dispositions pour leurs animaux pendant une évacuation suite à une violence politique ou une catastrophe naturelle.

### La prestation d'assistance en matière de sécurité n'est pas à la disposition des clients O&R si et/ou quand :

1. Dans le cas d'une détention abusive : toute violation réelle ou présumée des lois du pays hôte ou tout manquement à avoir et à conserver les documents et visas nécessaires, dûment autorisés et délivrés, à moins que FocusPoint n'établisse que ces accusations sont délibérément fausses, frauduleuses et malveillantes, et qu'elles sont formulées dans le seul but de faire de la propagande politique ou d'avoir un effet coercitif sur ou au détriment du (de la) client(e) O&R.
2. Un(e) client(e) O&R est :
  - a. kidnappé(e) par un proche ou à la suite d'une querelle domestique
  - b. a vu son assurance contre le kidnapping annulée ou refusée par le passé
  - c. a été kidnappé(e) par le passé
3. Un kidnapping, chantage ou extorsion d'un(e) client(e) O&R dans son pays de résidence permanente.
4. Une guerre, déclarée ou non, entre l'un des pays suivants, à savoir la Chine, la France, le Royaume-Uni, la Fédération de Russie et les États-Unis d'Amérique ou l'Europe, autre qu'une guerre civile.
5. Une mesure d'application de la loi par ou pour le compte des Nations Unies, dans laquelle l'un des pays énumérés plus haut ou des forces armées de ceux-ci sont engagées.
6. Un(e) client(e) O&R dont il est établi qu'il ou elle a participé à une activité illicite.
7. Un(e) client(e) O&R cherche à obtenir une prestation intégralement financée du plan : après avoir voyagé ou prolongé son séjour au-delà de sa période de voyage dans : un lieu où une intervention d'urgence est de notoriété publique et n'est plus un événement imprévisible. Dans le cas d'un déplacement vers une destination où une intervention d'urgence n'est plus un événement imprévisible, ce plan se limite à couvrir la « consultation d'urgence » (conseils téléphoniques), et les « dépenses supplémentaires » ne sont pas couvertes.
8. Un(e) client(e) O&R voyage pour un motif quelconque vers *l'Iran, la Corée du Nord, la Somalie, le Soudan, la Syrie, l'Afghanistan, le Venezuela et le Yémen* ou vers toute destination pour lesquels le Département d'État des États-Unis et/ou le Bureau des affaires étrangères du Canada et/ou le Bureau britannique des affaires étrangères et/ou une autorité similaire, étant le pays du domicile ou du siège social du (de la) client(e), conseille d'éviter TOUT VOYAGE ou conseille aux voyageurs de quitter ce lieu.
9. En ce qui concerne exclusivement les situations d'urgence suivantes : risques politiques, catastrophes naturelles ou pandémies : les clients O&R qui n'informent pas et/ou ne demandent pas des conseils et/ou une assistance après une période de 96 heures qui suit le commencement la situation d'urgence.
10. L'absence d'acceptation par le (la) client(e) O&R et de respect des indications, instructions, conseils ou directives du conseiller O&R/ de FocusPoint de se mettre à l'abri sur place, de trouver un refuge ou d'évacuer suite à une action d'intervention dans le cadre d'une situation d'urgence.
11. En ce qui concerne les situations d'urgence de type Risque de pandémie : le (la) client(e) O&R ne pourra pas prétendre à la prestation de service intégralement financée en raison du COVID / de la COVID-19 ou d'une mutation de ceux-ci, tant que les conseils aux voyageurs en matière de COVID-19, avertissant d'éviter tout voyage, émis par le pays d'origine du (de la) client(e) du plan par rapport à un pays vers lequel le (la) client(e) du plan voyage, y compris, pour éviter toute ambiguïté, le pays hôte du (de la) client(e), qui sont en vigueur à la date effective du plan, ne seront pas annulés ou diminués pour permettre les déplacements. Lorsqu'un tel conseil aux voyageurs s'appliquant au pays hôte ou à tout pays vers lequel le (la) client(e) du plan voyage qui est en vigueur à la date effective du plan cesse de s'appliquer, cette limite de service ne s'applique plus.
12. Dans le cas des incidents nécessitant des services de recherche et de secours en mer et pour répondre aux exigences d'un transport d'urgence au titre de ce plan d'assistance, les clients O&R doivent se trouver à proximité raisonnable d'un port or d'un littoral, et toutes les dépenses liées à un service de recherche et de secours sur terre, dans l'air ou en mer et/ou à un **relogement d'urgence** doivent être considérées comme sortant du cadre d'une protection d'assurance ou d'une intervention officielle coordonnée d'une autorité gouvernementale ou publique.

13. Toute demande en **situation d'urgence** provenant du lieu de résidence permanente du (de la) **client(e) O&R** tel qu'indiqué dans la confirmation d'achat du plan.

### Ce plan d'assistance en cas d'urgence O&R ne couvre pas :

1. la perte, la destruction ou les dommages de tout bien de quelque nature que ce soit, ou une perte ou une dépense découlant ou résultant de dommages consécutifs
2. les périodes passées dans des endroits souterrains ou une mine à ciel ouvert
3. toute responsabilité juridique dont la nature est occasionnée, induite ou engendrée, directement ou indirectement, par :
  - a. des rayonnements ionisants ou une contamination par la radioactivité, produits par un combustible nucléaire ou un résidu de la combustion d'un combustible nucléaire
  - b. les propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres propriétés dangereuses d'un ensemble nucléaire explosif ou d'un de ses composants nucléaires
4. le remboursement du paiement d'une rançon et/ou d'une extorsion

### L'assistance médicale n'est pas à la disposition des clients O&R lorsqu'elle est demandée, directement / indirectement, suite à :

1. Un voyage contre avis médical
2. Un(e) client(e) O&R qui quitte un hôpital avec ou sans avis médical et qui est physiquement apte à voyager seul(e), ne peut pas prétendre aux services de transport sanitaire pour le reste de son voyage
3. Une BPCO en phase terminale
4. Des antécédents d'insuffisance cardiaque congestive
5. Un traitement actif du cancer
6. Un voyage dans le but d'obtenir un traitement médical
7. Une grossesse, une naissance, une fausse-couche ou un avortement, lorsque cet état est considéré par FocusPoint comme nécessitant une assistance
8. Des névroses, psychonévroses, psychopathies, psychoses, maladies ou troubles mentaux ou émotionnels de tous types
9. Un état de santé préexistant pour les clients O&R âgés d'au moins 65 ans
10. Un rapatriement de la dépouille mortelle suite à :
  - un décès par cause naturelle pour les clients O&R âgés d'au moins 65 ans qui ont acheté ou peuvent prétendre à une prestation par un programme d'affinité ou une protection / assurance médicale ou de voyage valide qui couvre les dépenses liées à la dépouille mortelle
  - En ce qui concerne cette limite : ce plan d'assistance voyage se limite à couvrir la « consultation en cas de crises » (conseils téléphoniques), et les « dépenses supplémentaires » ne sont pas couvertes.
11. Tout(e) client O&R, diagnostiqué(e) ou suspecté d'avoir contracté un agent pathogène de niveau de sécurité biologique 3 (et supérieur) tel que classé par les centres pour le contrôle et la prévention des maladies ou les instituts nationaux de la santé, ne sera pas transporté(e), sauf pour les clients O&R diagnostiqués comme ayant la COVID-19 ou une mutation de celle-ci.
12. En ce qui concerne : le rapatriement pour des raisons médicales liées à la COVID-19, le (la) client(e) O&R ne pourra pas prétendre à la prestation de service intégralement financée en raison du COVID / de la COVID-19 ou d'une mutation de ceux-ci, tant que les conseils aux voyageurs en matière de COVID-19, avertissant d'éviter tout voyage, émis par le pays d'origine du (de la) client(e) du plan, par rapport à un pays vers lequel le (la) client(e) du plan voyage, y compris, pour éviter toute ambiguïté, le pays hôte du (de la) client(e), qui sont en vigueur à la date effective du plan, ne seront pas annulés ou diminués pour permettre les déplacements. Lorsqu'un tel conseil aux voyageurs s'appliquant au pays hôte ou à tout pays vers lequel le (la) client(e) du plan voyage qui est en vigueur à la date effective du plan cesse de s'appliquer, cette limite de service ne s'applique plus.
13. Les blessures auto-infligées intentionnellement, une tentative de suicide ou un état de démence.
14. L'exposition délibérée du (de la) client(e) O&R à un danger extraordinaire (à l'exception d'une tentative pour sauver la vie de quelqu'un)
15. Un(e) client(e) O&R inscrit(e) sur une liste de transplantation d'organe avant l'adhésion ne pourra pas prétendre à un transport pour cette transplantation.



16. Un(e) client(e) O&R atteint de tuberculose ou autre agent pathogène chronique par voie aérienne ne sera pas transporté(e).
17. Le(la) client(e) O&R participant à tout type de course ou test d'endurance à moto ou en voiture qui implique une récompense financière ou un prix.
  - Conduire ou être passager sur une moto, un quad ou un scooter à 2, 3 ou 4 roues d'une puissance mécanique supérieure à 50 cm<sup>3</sup>
18. Voyager dans un avion, qui est utilisé pour l'épandage, l'ensemencement, l'inscription en fumée ou une course.
19. Les professions dangereuses telles que définies dans les présentes.
20. **Une demande de rapatriement médicalement nécessaire**, après une assistance de **recherche et de secours**, suite à la pratique de **sports extrêmes d'été ou d'hiver**, a été traitée.
21. Le (la) client(e) O&R est sous l'influence de l'alcool ou de médicaments ou de drogues, ou de tout poison, composé chimique, gaz ou fumées sauf si prescrit par un médecin ou chirurgien légalement qualifié.
22. Une blessure ou une maladie causée par ou survenue pendant que le (la) client(e) O&R commet ou tente de commettre un délit ou dont un facteur contributif était la participation du (de la) client(e) O&R à une activité illégale
23. Un traitement dentaire sauf s'il découle d'une blessure accidentelle d'une dent naturelle saine.
24. Une chirurgie ou un traitement non urgent, des examens de santé de routine, des aides auditives, des lunettes ou des verres de contact.
25. Une blessure ou une maladie subie dans les forces armées (terre, mer ou air) d'un pays ou d'une autorité internationale.
26. Une blessure, une maladie ou un état de santé qui existant au moment de l'adhésion lorsque des soins médicaux à l'hôpital ont déjà été programmés ou recommandés par un professionnel de santé.
27. Si un(e) client(e) O&R choisit de se rendre dans un lieu pour lequel le Département d'État des États-Unis et/ou le Bureau des affaires étrangères du Canada et/ou le Bureau britannique des affaires étrangères et/ou toute autre autorité similaire, étant le pays du domicile ou du siège social du (de la) client(e) du plan, conseille d'éviter TOUT VOYAGE ou conseille aux voyageurs de quitter cet endroit.

28. Un(e) client(e) O&R voyage pour un motif quelconque vers les pays suivants : *l'Iran, la Libye, la Corée du Nord, la Somalie, le Soudan, la Syrie, le Venezuela et le Yémen* ou vers une destination pour lesquels le Département d'État des États-Unis et/ou le Bureau des affaires étrangères du Canada et/ou le Bureau britannique des affaires étrangères et/ou une autorité similaire, étant le pays du domicile ou du siège social du (de la) client(e), conseille d'éviter TOUT VOYAGE ou conseille aux voyageurs de quitter ce lieu.
29. Une guerre ou un acte de guerre, déclaré ou non, une invasion, des troubles civils ou des émeutes de toute nature.
30. Toute perte ou dépense découlant ou résultant de, ou tous dommages consécutifs ou responsabilité juridique dont la nature a été, directement ou indirectement, occasionnée, induite ou engendrée par ce qui suit :
  - des rayonnements ionisants ou une contamination par la radioactivité, produits par un combustible nucléaire ou un résidu de la combustion d'un combustible nucléaire
  - les propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres propriétés dangereuses d'un ensemble nucléaire explosif ou d'un de ses composants nucléaires
31. Le manquement du (de la) client(e) O&R à informer et/ou à demander des conseils et assistance après une période de 96 heures suivant le commencement de la situation d'urgence, sauf s'il est raisonnable de penser que ce (cette) client(e) n'est pas physiquement capable de demander des conseils ou de l'aide.
32. L'absence d'acceptation par le (la) client(e) O&R et de respect des indications, instructions, conseils ou directives du conseiller O&R/ de FocusPoint de se mettre à l'abri sur place, de trouver un refuge ou d'évacuer suite à une intervention dans une situation d'urgence.
33. Toute demande de **prestation d'assistance médicale** provenant du lieu de résidence permanente du (de la) **client(e) O&R** tel qu'indiqué dans la confirmation d'achat du plan.

## Prestation de transport sanitaire

Les services de transport sanitaire sont à la disposition de tous les clients O&R qui remplissent les conditions des services de transport sanitaire conformément à ces règles et règlements, qui sont hospitalisés en dehors de leur pays d'origine ou de leur lieu de travail et qui sont hospitalisés par un médecin traitant de l'hôpital choisi par le (la) client(e) O&R dans son pays d'origine.

Les services de transport sanitaire ne sont pas à la disposition des clients O&R souffrant de lésions ou de blessures légères, ou de maladies bénignes qui peuvent être traitées par des médecins locaux et qui n'empêchent pas le (la) client(e) O&R de poursuivre son voyage ou de rentrer chez lui/elle sans autres soins médicaux immédiats qui impliquent une admission dans un centre médical.

Pour remplir les exigences d'un transport sanitaire au titre de ce plan d'assistance voyage, les hôpitaux d'origine et d'accueil doivent tous les deux être accessibles en ambulance routière pour transporter le (la) client(e) O&R vers et depuis un terrain d'aviation adapté à l'avion autorisé (dans le cas d'un transport sanitaire aérien médicalisé) ou l'avion commercial (dans le cas d'un transport sanitaire via une ligne aérienne commerciale aux soins d'une escorte médicale commerciale autorisée).

Étant donné le nombre limité de centres médicaux et de tests disponibles sur les bateaux de croisière commerciale ou les navires maritimes privés ou affrétés, les clients O&R doivent être admis dans un hôpital à terre avant que ne soit programmé un transport sanitaire vers un autre hôpital pendant une période de voyage impliquant un déplacement maritime.

Par ailleurs, toute dépense liée aux services de recherche et de secours terrestres, aériens ou maritimes et/ou à un **relogement d'urgence** doit être considérée comme sortant du cadre d'une protection d'assurance ou d'une intervention coordonnée officielle d'une autorité publique ou gouvernementale.

La date du transport sanitaire dépendra de la disponibilité d'un avion, des autorisations requises et des visas pour les pays concernés, ainsi que de tous autres facteurs sur lesquels FocusPoint ne peut avoir aucun contrôle. Les clients doivent être en possession des documents appropriés pour revenir dans leur pays de résidence. FocusPoint n'est pas responsable d'obtenir ces documents en cas de demande de transport.

## Service de transport sanitaire commercial

FocusPoint organisera un transport sanitaire par le biais d'une ligne aérienne commerciale en classe affaires, si disponible, aux soins d'une escorte médicale privée si : (1) le (la) client(e) O&R nécessite une hospitalisation continue ;

(2) la période d'hospitalisation résiduelle peut se dérouler dans un hôpital choisi par le (la) client(e) O&R dans son pays d'origine ; et (3) le (la) client(e) O&R peut être ramené(e) par une compagnie aérienne privée aux soins d'une escorte médicale commerciale autorisée.

## Service de transport médicalisé

FocusPoint organisera un transport sanitaire par le biais d'un transport aérien médicalisé dans un avion autorisé si :

1. le (la) client(e) O&R nécessite une hospitalisation continue ; (2) la période d'hospitalisation résiduelle peut se dérouler dans un hôpital choisi par le (la) client(e) O&R dans son pays d'origine ; et (3) le (la) client(e) O&R ne peut pas revenir par le biais d'une compagnie aérienne commerciale aux soins d'une escorte médicale commerciale autorisée.

Une (1) personne peut accompagner chaque client(e) O&R qui est transporté(e) dans un avion autorisé pendant un transport aérien médicalisé, sans frais supplémentaires, sous réserve qu'une place soit disponible et que les soins du (de la) client(e) O&R ne soient pas compromis. Alors que FocusPoint s'efforce d'organiser au mieux le voyage de ses clients O&R, en raison de l'espace limité disponible dans un avion médical, le (la) client(e) O&R et tout(e) accompagnateur(rice) doivent se contenter d'un petit bagage cabine.

## Critères de transport

FocusPoint s'occupera de toutes les formalités pour le transport sanitaire et le rapatriement.

LES DÉCISIONS RELATIVES À L'URGENCE DU CAS, AU MEILLEUR HORAIRE ET AU MOYEN DE TRANSPORT LE PLUS ADAPTÉ SERONT PRISES PAR LE PERSONNEL MÉDICAL DE FOCUSPOINT APRÈS CONSULTATION AVEC LE MÉDECIN TRAITANT LOCAL.

FocusPoint demandera un examen médical afin de déterminer les prestations du plan d'assistance voyage et la stabilité du malade pour le transport. L'examen médical nécessite une consultation entre le médecin traitant du (de la) client(e) O&R, qui posera un diagnostic définitif ou intermédiaire d'hospitalisation continue, et un médecin de FocusPoint, qui examinera et évaluera le diagnostic du médecin traitant pour déterminer les besoins du (de la) client(e) O&R en matière de transport.

Un(e) client(e) O&R doit être stable au niveau médical pour un transport sanitaire. En supposant que tous les autres critères du transport sanitaire soient remplis, un(e) client(e) O&R dont l'état de santé est jugé, à l'origine, comme n'étant pas stable pour un transport vers l'hôpital choisi par le (la) client(e) O&R dans son pays d'origine pourrait être tout d'abord transporté(e) vers le centre médical approprié le plus proche pour y être stabilisé(e). Après cette stabilisation initiale, FocusPoint organisera la suite du transport vers l'hôpital choisi par le (la) client(e) O&R dans son pays d'origine s'il (si elle) remplit toujours les critères du transport sanitaire.

## Rapatriement de la dépouille mortelle

En cas de décès du (de la) client(e) O&R pendant une période de voyage admissible, FocusPoint organisera et paiera les frais raisonnables et habituels pour la préparation et le retour du corps du (de la) client(e) O&R vers son pays d'origine. Ces frais seront payés à l'entière discrétion de FocusPoint et ne seront payés que si le (la) client(e) O&R ne dispose d'aucune autre garantie en vigueur au moment de son décès pour couvrir cette dépense. Toute personne demandant le rapatriement de la dépouille mortelle d'un(e) client(e) O&R doit être en mesure de prouver de manière raisonnable (à la demande de FocusPoint) qu'aucune autre garantie, susceptible de couvrir cette dépense, n'existe pour rapatrier le corps du (de la) client(e) O&R.

LE PLAN OVERWATCH & RESCUE (O&R) N'EST PAS UNE POLICE D'ASSURANCE. FOCUSPOINT NE REMBOURSE PAS ET NE REMBOURSE PAS LES PERSONNES CHERCHANT À RAPATRIER LA DÉPOUILLE MORTELLE D'UN(E) CLIENT(E). LES PERSONNES DEMANDANT DE L'AIDE POUR RAPATRIER LA DÉPOUILLE MORTELLE D'UN(E) CLIENT(E) ADMISSIBLE DOIVENT PERMETTRE À FOCUSPOINT DE PAYER DIRECTEMENT LES FRAIS RAISONNABLES ET HABITUELS.

Cette prestation du plan d'assistance en cas d'urgence comprend :

1. les frais administratifs domestiques et internationaux
2. la préparation du corps du (de la) client(e) O&R pour le transport
3. le conteneur de transport
4. le transport terrestre et aérien du corps du (de la) client(e) O&R jusqu'à la maison funéraire choisie
5. un (1) certificat de décès

## MODIFICATIONS

---

FocusPoint se réserve le droit de modifier les dispositions des présentes conditions générales sans avis préalable. FocusPoint est seul responsable de l'interprétation et de l'application des dispositions contenues dans ce plan d'assistance en cas d'urgence. Toutes les décisions de FocusPoint sont définitives et irrévocables.

## AUTORISATION D'ENREGISTREMENT DES COMMUNICATIONS

---

FocusPoint peut, à sa discrétion, surveiller ou enregistrer par voie électronique les communications entre ses employés ou représentants désignés et vous, en tant que client(e) O&R. En adhérant au plan O&R, vous autorisez spécifiquement l'enregistrement et l'utilisation des communications, qui vous impliquent et auxquelles vous participez, à des fins de contrôle de la qualité ou autres motifs.

## AVIS DE CONFIDENTIALITÉ

---

VEUILLEZ VOUS INFORMER DE LA DISPONIBILITÉ DE L'AVIS SUR LES PRATIQUES DE CONFIDENTIALITÉ DE FOCUSPOINT.

Vous pouvez obtenir une copie de l'Avis sur les pratiques de confidentialité de FocusPoint de la manière suivante :

- envoyez-nous un e-mail à [rescue@wwfocus.com](mailto:rescue@wwfocus.com) pour demander l'envoi d'une copie par e-mail ;
- envoyez une demande écrite à l'adresse suivante pour recevoir une copie par courrier :

### FocusPoint – Overwatch & Rescue Support

861 SW 78th Avenue  
Suite B200  
Plantation, FL 33324  
USA

## INTERPRÉTATION / DROIT APPLICABLE / RENONCIATION AU PROCÈS DEVANT JURY / DOMMAGES-INTÉRÊTS

---

L'interprétation de ces conditions générales est régie par le droit de l'État de l'Ohio des États-Unis d'Amérique, et tout litige entre vous et FocusPoint sera définitivement réglé par les tribunaux de l'État de l'Ohio. FocusPoint et ses clients O&R acceptent de renoncer à leur droit à un procès devant un jury ainsi qu'à leur droit à des dommages-intérêts punitifs, exemplaires, non économiques et consécutifs. Le droit de FocusPoint et de ses clients O&R d'obtenir des dommages-intérêts au titre de la loi se limite à des dommages-intérêts conventionnels. Les dommages-intérêts auxquels les clients O&R peuvent prétendre se limitent au remboursement des frais payés pour le plan d'assistance voyage.

## INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

---

Les conditions générales contenues dans le présent document et toute modification de celles-ci constituent l'intégralité de l'accord entre FocusPoint et vous en tant que client(e) du Plan Overwatch & Rescue en ce qui concerne son objet, et remplace tous les autres accords et ententes antérieurs, qu'ils soient oraux ou écrits. Ces conditions générales ne peuvent pas être altérées ou modifiées de quelque manière que ce soit, sauf par écrit et par FocusPoint.