

# ASSURANCE ET ASSISTANCE BUSINESS EXECUTIVE MASTERCARD

Contrat N° 4 904 175 - 006

## NOTICE D'INFORMATION

Conforme à l'article L141-4 du Code des assurances

### LE SOUSCRIPTEUR :

**CREDIT DU NORD,**  
Société anonyme au capital de  
890 263 248 euros,  
dont le siège social est à Lille (Nord),  
28, place Rihour  
et le siège central à Paris (8ème)  
59 Boulevard Haussmann,

Identifiée sous le numéro unique 456 504 851  
RCS Lille, agissant tant pour son propre compte  
qu'au nom et pour le compte de ses filiales dont la  
liste figure en dernière page

### L'ASSUREUR :

**AIG Europe Limited,**  
Société au capital de 197 118 478 livres  
sterling, immatriculée en Angleterre et au Pays  
de Galles sous le numéro 01486260.

Siège social : The AIG Building, 58 Fenchurch  
Street, London EC3M 4AB, United Kingdom.

Succursale pour la France Tour CB21 16 place  
de l'Iris 92400 Courbevoie.

RCS Nanterre 752 862 540

Ci-après dénommé l'Assureur / Ci-après  
dénommée AIG.

L'Assureur est agréé et contrôlé par la  
Financial Services Authority, 25 The North  
Colonnade, Canary Wharf, London E14 5HS,  
United Kingdom.

La commercialisation des contrats d'assurance  
en France par la succursale française d'AIG  
Europe Limited est soumise à la réglementation  
française applicable

### LE COURTIER :

**Aon France**

31-35 rue de la Fédération, 75717 Paris Cedex 15.  
Tél. : 01 47 83 10 10 - Fax : 01 47 83 11 11

RCS Paris 414 572 248 - N° TVA intracommunautaire FR 22 414572248  
SAS au capital de 46 027 140 euros, immatriculée au registre des intermédiaires en assurance  
(ORIAS) sous le n° 07 001 560.

Garantie Financière et assurance de Responsabilité Civile Professionnelle conformes aux articles  
L512-7 et L512-6 du Code des assurances

**Les garanties relevant de la présente notice s'appliquent aux titulaires des cartes bancaires de la gamme « MASTERCARD », mentionnées en entête, délivrées par le souscripteur, et sont directement attachées à la validité desdites cartes. Toutefois, la déclaration de perte ou vol des cartes ne suspend pas les garanties.**

**La présente notice d'information est constituée d'une « Partie 1 - Assurance », d'une « Partie 2 - Assistance », d'une « Partie 3 - Dispositions Communes Assurance et Assistance » et d'une « Partie 4 - Tableau des garanties Assurance et Assistance ».**

## SOMMAIRE

---

<b>1.</b>	<b>PARTIE 1 - ASSURANCE</b> .....	<b>4</b>
1.1.	DEFINITIONS COMMUNES - PARTIE ASSURANCE .....	4
1.2.	DISPOSITIONS SPECIALES - PARTIE ASSURANCE.....	6
1.2.1.	CHAPITRE I - VOYAGE.....	6
1.2.2.	CHAPITRE II - DOMMAGES AUX VEHICULES DE LOCATION .....	17
1.2.3.	CHAPITRE III - FRAUDE .....	20
1.2.4.	CHAPITRE IV - ACHATS À DISTANCE .....	25
1.3.	DISPOSITIONS COMMUNES - PARTIE ASSURANCE.....	31
1.4.	EXCLUSIONS COMMUNES - PARTIE ASSURANCE.....	31
<b>2.</b>	<b>PARTIE 2 - ASSISTANCE</b> .....	<b>33</b>
2.1.	DEFINITIONS COMMUNES - PARTIE ASSISTANCE .....	34
2.2.	DISPOSITIONS SPECIALES - PARTIE ASSISTANCE .....	35
2.3.	NATURE DES PRESTATIONS - PARTIE ASSISTANCE .....	36
2.3.1.	ATTEINTE CORPORELLE CONSECUTIVE A UNE MALADIE OU UN ACCIDENT .....	36
2.3.2.	DECES .....	39
2.3.3.	HOSPITALISATION OU DECES D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE .....	40
2.3.4.	POURSUITES JUDICIAIRES A L'ETRANGER .....	40
2.3.5.	VOL OU PERTE DE CERTAINS EFFETS PERSONNELS (ET PROFESSIONNELS) A L'ETRANGER .....	41
2.4.	DISPOSITIONS COMMUNES - PARTIE ASSISTANCE .....	42
2.5.	EXCLUSIONS COMMUNES - PARTIE ASSISTANCE .....	42
<b>3.</b>	<b>PARTIE 3 - DISPOSITIONS COMMUNES ASSURANCE ET ASSISTANCE</b> .....	<b>44</b>
<b>4.</b>	<b>PARTIE 4 - TABLEAU DES GARANTIES ASSURANCE ET ASSISTANCE</b> .....	<b>47</b>

# 1. PARTIE 1 - ASSURANCE

## CONDITIONS D'ACCES

SAUF STIPULATION CONTRAIRE, LE BENEFICE DES GARANTIES NE POURRA ETRE INVOQUE QUE SI LA PRESTATION ASSUREE OU LE BIEN ASSURE A ETE REGLE, TOTALEMENT OU PARTIELLEMENT, AU MOYEN DE LA CARTE AVANT LA SURVENANCE DU SINISTRE.

DANS LE CAS D'UNE LOCATION DE VEHICULE, SI LE REGLEMENT INTERVIENT A LA FIN DE LA PERIODE DE LOCATION, LE TITULAIRE DEVRA RAPPORTER LA PREUVE D'UNE RESERVATION AU MOYEN DE LA CARTE, ANTERIEURE A LA PRISE DU VEHICULE, COMME PAR EXEMPLE UNE PRE AUTORISATION.

**POUR TOUT RENSEIGNEMENT COMPLEMENTAIRE :**  
**Composer le numéro de téléphone figurant au dos de votre Carte**

Service BUSINESS : **0 825 816 777** Service 0,18 € / min + prix appel

## 1.1. DEFINITIONS COMMUNES - PARTIE ASSURANCE

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, et sauf stipulations contraires, on entend par :

### **Accident**

Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'Assuré et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure constatée médicalement.

### **Assuré(s)**

Sont considérés comme Assuré(s) :

- le Titulaire de la Carte
- son Conjoint,
- leurs ascendants et descendants au premier degré (parents et enfants)

### **Carte**

La carte « Business Executive MasterCard » délivrée par le Souscripteur et à laquelle sont attachées les garanties.

Toutefois, tout Titulaire, détenteur de plusieurs cartes « MasterCard » de la gamme professionnelle, bénéficie de facto, tant pour lui-même que pour les autres Assurés, des garanties les plus étendues, quelle que soit la carte utilisée pour le paiement.

Il en est de même pour la carte virtuelle dynamique, qui n'altère nullement les garanties attachées à la carte à laquelle elle est liée.

Si une prestation est réglée par le titulaire d'une carte « MasterCard » pour le compte d'autres titulaires d'une carte « MasterCard » de la gamme professionnelle, les garanties appliquées à ces derniers seront celles de la carte dont ils sont titulaires.

### **Conjoint**

Le Conjoint est soit :

- l'époux non séparé de corps ou de fait et non divorcé du Titulaire,
- la personne qui vit en concubinage avec le Titulaire,
- la personne ayant conclu un PACS (Pacte Civil de Solidarité) en cours de validité avec le Titulaire.

La preuve du concubinage sera apportée par un certificat de concubinage notoire établi antérieurement à la date du Sinistre,

La preuve du PACS (Pacte Civil de Solidarité) sera apportée par l'attestation délivrée par le greffe du tribunal d'instance établie antérieurement à la date du Sinistre.

### **Déplacement Professionnel**

Tout déplacement professionnel de l'Assuré, effectué pour le compte de l'Entreprise dont il est salarié, y compris les séminaires, congrès, stages, formations et tout autre événement d'ordre professionnel.

Les voyages et séjours effectués à titre personnel par l'Assuré sont couverts à condition qu'ils soient attenants à un Déplacement Professionnel.

### **Entreprise**

Client de l'établissement émetteur de la carte et souscripteur du présent contrat

### **Force majeure**

Est réputé survenu par force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur qui rend impossible, de façon absolue, l'exécution du contrat, tel qu'habituellement reconnu par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

### **Franchise**

Somme fixée forfaitairement au contrat et restant à la charge de l'Assuré en cas d'indemnisation à la suite d'un Sinistre. La Franchise peut être exprimée en devise, en heure ou en jour.

### **Sinistre**

C'est la réalisation d'un événement prévu au contrat, auquel se réfère la présente notice.

La date du Sinistre est celle à laquelle survient le fait dommageable, c'est à dire celui qui constitue la cause génératrice du dommage.

### **Tiers**

Toute personne autre que :

- le Titulaire et son Conjoint,
- leurs ascendants et descendants,
- les préposés rémunérés ou non par l'Assuré, dans l'exercice de leur fonction.

### **Titulaire**

La personne physique titulaire de la Carte résidant en France ou en Union Européenne.

## **1.2. DISPOSITIONS SPECIALES - PARTIE ASSURANCE**

### **1.2.1. CHAPITRE I - VOYAGE**

#### **DÉFINITIONS PARTICULIERES**

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, on entend par :

##### **Accident de santé**

Toute atteinte corporelle ou toute altération de santé constatée médicalement, nécessitant une surveillance médicale matérialisée, et empêchant formellement le départ.

Dans les mêmes conditions, la garantie est étendue à l'incompatibilité absolue de l'état de santé avec le mode de transport et/ou la nature du voyage projeté.

On entend également par Accident de santé, l'aggravation soudaine d'une pathologie pré-existante stabilisée.

Toute atteinte corporelle ou toute altération de santé d'un Proche constatée médicalement, nécessitant impérativement la présence du ou des Assurés voyageurs et empêchant formellement leur départ.

##### **Assuré**

Le Titulaire de la carte

##### **Bagages**

Tout objet emporté au cours du Voyage, ou acquis pendant ce Voyage.

##### **Bénéficiaires**

En cas de décès accidentel, le Bénéficiaire est, sauf stipulation contraire adressée par l'Assuré au moyen d'une disposition écrite et signée, le Conjoint survivant de l'Assuré, à défaut les enfants nés ou à naître de l'Assuré par parts égales, à défaut les ayants droit de l'Assuré.

##### **Forme et conséquences de l'acceptation du bénéfice de la garantie :**

L'Assuré doit donner son accord préalable à toute acceptation du bénéfice de la garantie par la personne désignée. L'acceptation peut prendre la forme, soit d'un avenant signé de l'Assureur, de l'Assuré et du Bénéficiaire, soit d'un acte authentique ou sous-seing privé signé de l'Assuré et du Bénéficiaire et notifié par écrit à l'Assureur.

L'acceptation du Bénéficiaire rend sa désignation irrévocable et aucune modification ne pourra être effectuée sans son accord.

Dans tous les autres cas garantis, le Bénéficiaire est l'Assuré.

##### **Consolidation**

Date à partir de laquelle l'état du blessé ou du malade est considéré comme stabilisé du point de vue médical.

##### **Co-voyageur**

Toute personne voyageant avec le Titulaire dont l'identité est portée aux documents d'inscription.

##### **Domage corporel**

Toute atteinte corporelle subie par une personne physique, résultant d'un événement imprévu et extérieur à la victime.

### **Dommmage immatériel consécutif**

Tout préjudice pécuniaire, résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne, par un bien meuble ou immeuble ou la perte d'un bénéfice et qui est la conséquence directe de Dommages corporels ou matériels garantis.

### **Dommmage immatériel non consécutif**

Tout préjudice pécuniaire, qui ne se traduit pas par une atteinte physique à un bien ou à une personne, mais qui est la suite d'un Dommage corporel ou matériel non garanti.

### **Dommmage immatériel pur**

Tout préjudice pécuniaire, qui ne se traduit pas par une atteinte physique à un bien ou à une personne, et qui n'est pas la suite ou la conséquence d'un Dommage corporel ou matériel.

### **Dommmage matériel**

Toute détérioration d'une chose ou substance, toute atteinte physique à des animaux, résultant d'un événement imprévu et extérieur à la chose endommagée.

### **Invalidité permanente**

Diminution du potentiel physique ou psychique d'une personne dont l'état est consolidé.

### **Objets de valeur**

Les bijoux, les fourrures, les objets d'art et d'antiquité, les instruments de musique, le matériel photographique, cinématographique, d'enregistrement ou de reproduction de son et de l'image et leurs supports, ou tout autre objet dont la valeur d'achat est égale ou supérieure à 300 €.

### **Préjudice matériel grave**

Tout dommage matériel dont la gravité nécessite impérativement la présence de l'Assuré pour prendre les mesures conservatoires nécessaires et/ou que cette présence soit exigée par les autorités de police.

### **Proches**

- Ascendants et descendants (maximum 2ème degré),
- Frères, sœurs, beaux-frères, belles sœurs, gendres, belles-filles, du Titulaire ou de son Conjoint.

### **Trajet de pré et post acheminement**

Trajet le plus direct pour se rendre à l'aéroport, une gare ou un terminal (ou en revenir) à partir du lieu du domicile ou du lieu de travail habituel

- en tant que passager d'un taxi ou d'un moyen de Transport public terrestre, aérien, fluvial ou maritime agréé pour le transport de passagers,
- en tant que passager ou conducteur d'un Véhicule de location.

### **Transport public**

Tout moyen de transport collectif de passagers, agréé pour le transport public de voyageurs et ayant donné lieu à délivrance d'une licence de transport.

### **Valeur de remboursement**

Au cours de la première année suivant la date d'achat, la valeur de remboursement sera égale au prix d'achat. Au-delà, elle sera réduite de 25% la deuxième année suivant la date d'achat, et de 10% par an les années suivantes.

### **Véhicule de location**

Tout engin terrestre à moteur à quatre roues, immatriculé, servant à transporter des personnes et loué auprès d'un professionnel habilité.

Est également considéré comme Véhicule de location, le véhicule de remplacement, prêté par un garagiste, lorsque le véhicule du Titulaire est immobilisé pour réparation, sous réserve que ce prêt fasse l'objet d'un contrat en bonne et due forme, assorti d'une facturation.

### **Voyage**

Tout déplacement d'une distance supérieure à 100 km du domicile de l'Assuré ou de son lieu de travail habituel.

## **TERRITORIALITÉ**

Les garanties du contrat sont acquises dans le **MONDE ENTIER** au cours d'un Voyage.

## **GARANTIE « ACCIDENTS DE VOYAGE »**

### **OBJET DE LA GARANTIE**

Le contrat a pour objet la garantie des risques de décès et d'Invalidité permanente à la suite d'un Accident survenant au cours d'un Voyage effectué par l'Assuré à bord de tous moyens de Transport public ou à bord d'un Véhicule de location.

Sont également garantis, les Accidents survenant pendant le Trajet de pré et post acheminement.

Est également couvert le décès ou l'Invalidité permanente résultant de l'exposition involontaire de l'Assuré aux éléments naturels par suite d'un Accident.

### **LES GARANTIES CI-APRES NE SONT ACQUISES QUE SI L'ACCIDENT RESULTE D'UN EVENEMENT GARANTI DEFINI CI-DESSUS.**

#### **1) ACCIDENT SURVENANT AU COURS D'UN VOYAGE EN TRANSPORT PUBLIC**

- ◆ En cas de **décès accidentel** immédiat ou survenu dans les 100 jours qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse au Bénéficiaire un capital de **310.000 €**.
- ◆ En cas de **d'Invalidité permanente accidentelle** survenant dans les 2 ans qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse à l'Assuré un capital maximum de **310.000 €** variable selon le barème d'indemnisation des accidents du travail.

#### **2) ACCIDENT SURVENANT A BORD D'UN VEHICULE DE LOCATION, ET POUR TOUT TRAJET DE PRE OU POST ACHEMINEMENT**

- ◆ En cas de **décès accidentel** immédiat ou survenu dans les 100 jours qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse au Bénéficiaire un capital de **50.000 €**.
- ◆ En cas de **d'Invalidité permanente accidentelle** survenant dans les 2 ans qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse à l'Assuré un capital maximum de **50.000 €** variable selon le barème d'indemnisation des accidents du travail.

***En cas de décès avant Consolidation définitive de l'Invalidité, le capital prévu en cas de décès sera versé déduction faite éventuellement des sommes qui auraient pu être versées au titre de l'Invalidité. Il n'y a pas cumul des deux garanties lorsqu'elles sont les suites d'un même événement.***

### **DISPARITION DE L'ASSURE**

En cas de disparition de l'Assuré dont le corps n'est pas retrouvé dans l'année qui suit la disparition ou la destruction du moyen de transport terrestre, aérien ou maritime dans lequel il se trouvait au moment de l'Accident, il sera présumé que l'Assuré est décédé à la suite de cet Accident.

### **DUREE DE LA GARANTIE**

La garantie s'exerce pendant les 90 premiers jours du Voyage.



## **ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR**

En cas d'Accident survenant au cours d'un Voyage, à bord :

- ◆ d'un Transport public, l'indemnité maximum n'excèdera pas **310.000 € par Sinistre**, quel que soit le nombre d'Assurés.
- ◆ d'un Véhicule de location, et pour tout Trajet de pré ou post acheminement, l'indemnité maximum n'excèdera pas **50.000 € par Sinistre**, quel que soit le nombre d'Assurés.

En cas de pluralité d'Assurés, l'indemnité sera répartie par parts égales en fonction du nombre d'Assurés accidentés.

## **EXCLUSIONS PARTICULIERES**

**OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES, SONT EGALEMENT EXCLUS :**

- **LES VOYAGES EFFECTUES A BORD D'AVIONS LOUES PAR L'ASSURE A TITRE PRIVE OU PROFESSIONNEL,**
- **LES ATTEINTES CORPORELLES RESULTANT DE LA PARTICIPATION A UNE PERIODE MILITAIRE, OU A DES OPERATIONS MILITAIRES, AINSI QUE LORS DE L'ACCOMPLISSEMENT DU SERVICE NATIONAL,**
- **LES ATTEINTES CORPORELLES RESULTANT DE LESIONS CAUSEES DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT, PARTIELLEMENT OU TOTALEMENT PAR :**
  - **TOUTE FORME DE MALADIE,**
  - **LES INFECTIONS BACTERIENNES A L'EXCEPTION DES INFECTIONS PYOGENIQUES RESULTANT D'UNE COUPURE OU BLESSURE ACCIDENTELLE,**
  - **LES INTERVENTIONS MEDICALES OU CHIRURGICALES SAUF SI ELLES RESULTENT D'UN ACCIDENT.**
  - **LES INTERVENTIONS MEDICALES OU CHIRURGICALES SAUF SI ELLES RESULTENT D'UN ACCIDENT.**

## **GARANTIE « ANNULATION / REPORT / INTERRUPTION DE VOYAGE »**

### **OBJET DE LA GARANTIE**

La présente couverture a pour objet de garantir à l'Assuré :

- en cas d'annulation du Voyage, le remboursement des frais non récupérables prévus contractuellement aux conditions de vente du voyageur applicables au deuxième jour ouvrable à compter de la date de survenance du Sinistre,
- en cas de report du départ du Voyage, le remboursement de la portion des prestations non remboursées par le transporteur ou l'organisateur, et non consommées (calculées au prorata temporis), ainsi que la prise en charge du surcoût éventuel du billet aller,
- en cas d'interruption du Voyage, le remboursement de la portion des prestations non remboursées par le transporteur ou l'organisateur, et non consommées (calculées au prorata temporis), ainsi que la prise en charge du surcoût éventuel du billet retour,

consécutifs à un événement garanti à concurrence de **5.000 € par Assuré et par année civile**.

### **EVENEMENTS GARANTIS**

#### **1. Un Accident de santé :**

- du Titulaire,
- du Conjoint,
- d'un Proche,
- de l'un ou des Co-voyageurs,
- des associés ou de toute autre personne amenée à remplacer temporairement l'Assuré dans le cadre de l'exercice de son activité professionnelle.

Dans tous les cas, l'acceptation du dossier est soumise à l'avis médical du médecin-conseil de l'Assureur, celui-ci se réservant la faculté de procéder à tout contrôle médical qu'il jugera utile.

## 2. Le décès :

- du Titulaire,
- du Conjoint,
- d'un Proche,
- des neveux, nièces, oncles, tantes du Titulaire ou du Conjoint,
- de l'un ou des Co-voyageurs,
- des associés ou toute autre personne amenée à remplacer temporairement l'Assuré dans le cadre de l'exercice de son activité professionnelle.

## 3. Un Préjudice matériel grave atteignant l'Assuré :

- dans ses biens immeubles,
- dans son outil de travail lorsqu'il est agriculteur, commerçant, exerce une profession libérale ou dirige une entreprise.

## 4. Le licenciement économique

- du Titulaire,
- de son Conjoint,

**à condition que la procédure n'ait pas été engagée avant l'achat du Voyage.** Il est précisé que la convocation à l'entretien préalable à un licenciement fait partie de la procédure.

## 5. La suppression ou la modification par l'employeur de l'Assuré des dates de congés de ce dernier lorsque la demande de vacances avait été acceptée par l'employeur avant l'achat du Voyage. Dans ce cas, l'indemnité sera réduite d'une Franchise correspondant à 20% du montant total des frais supportés par l'Assuré au titre de l'annulation, du report ou de l'interruption du Voyage. **Cet événement n'est pas garanti lorsque les Assurés peuvent poser, modifier ou annuler leurs congés sans que la validation d'un supérieur hiérarchique ne soit requise (ex : cadres dirigeants, responsables et représentants légaux de l'entreprise).**

## 6. La mutation professionnelle, mission de déplacement ou expatriation de l'Assuré imposée par l'employeur, lorsque la décision a été notifiée à l'Assuré au plus tard deux mois avant la date de retour du Voyage.

### **DUREE DE LA GARANTIE**

#### ***Annulation de voyage / Report du voyage***

##### **• Accident de santé / décès :**

La garantie commence à courir dès l'achat du Voyage, et cesse au moment du départ.

La date du Sinistre retenue est celle de la première constatation médicale de l'Accident de santé.

##### **• Préjudice matériel grave :**

La garantie commence à courir 10 jours avant le départ et cesse au moment du départ.

##### **• Licenciement économique :**

La garantie commence à courir dès l'achat du Voyage et cesse au moment du départ.

##### **• Autres causes d'annulation :**

La garantie commence à courir dès l'achat du Voyage et cesse au moment du départ.

Dans le cas d'une mutation professionnelle, mission de déplacement ou expatriation, la date du Sinistre est celle de la notification de la décision à l'Assuré.

#### ***Interruption de voyage***

La garantie commence à courir au moment du départ et s'exerce pendant les 90 premiers jours du Voyage.

## **ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR**

L'indemnité maximum n'excèdera pas **5.000 €** par Assuré et par année civile.

## **EXCLUSIONS PARTICULIERES**

**OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES, SONT EGALEMENT EXCLUS :**

- **L'ANNULATION, LE REPORT OU L'INTERRUPTION AYANT POUR ORIGINE LA NON PRESENTATION, POUR TOUTE CAUSE AUTRE QUE CELLES PREVUES A LA PRESENTE NOTICE D'INFORMATION, D'UN DES DOCUMENTS INDISPENSABLES AU VOYAGE (CARTE D'IDENTITE, PASSEPORT, VISAS, BILLETS DE TRANSPORT, CARNET DE VACCINATION, PERMIS DE CONDUIRE),**
- **L'ANNULATION, LE REPORT OU L'INTERRUPTION DU VOYAGE DU FAIT DU TRANSPORTEUR OU DE L'ORGANISATEUR POUR QUELQUE CAUSE QUE CE SOIT,**
- **LES ANNULATIONS, LES REPORTS OU LES INTERRUPTIONS DE VOYAGE DU FAIT DE L'ASSURE OU DES PERSONNES PREVUES DANS LE CADRE DE LA GARANTIE ET RESULTANT DES CIRCONSTANCES PRECISEES CI-DESSOUS :**
  - **LES AFFECTIONS OU LESIONS BENIGNES QUI PEUVENT ETRE TRAITEES SUR LE LIEU DE SEJOUR,**
  - **LES TROUBLES D'ORIGINE PSYCHIQUE, REACTIONNELS OU NON, Y COMPRIS LES CRISES D'ANGOISSE ET DEPRESSIONS NERVEUSES, SAUF LORSQUE CES TROUBLES ONT ENTRAINES UNE HOSPITALISATION D'AU MOINS TROIS JOURS,**
  - **L'OUBLI DE VACCINATION,**
  - **TOUT SOIN, INTERVENTION CHIRURGICALE, CURE, AUQUEL L'ASSURE SE SOUMET VOLONTAIREMENT,**
  - **LES CONSEQUENCES SPECIFIQUES DES ETATS DE GROSSESSE, SAUF SI CELLE-CI EST CONSIDEREE COMME PATHOLOGIQUE, ET DANS TOUS LES CAS, LES ETATS DE GROSSESSE A PARTIR DU 1<sup>ER</sup> JOUR DU 7<sup>EME</sup> MOIS, L'INTERRUPTION VOLONTAIRE DE GROSSESSE ET LES FECONDATIONS IN VITRO.**

## **IMPORTANT :**

*N'est pas remboursée la cotisation d'assurance annulation acquittée auprès du Tour Operator ou de l'agence de voyage si l'Assuré a oublié de la décliner, ou si elle est incluse automatiquement dans un forfait accepté par l'Assuré.*

## **GARANTIES « RETARD D'AVION ET DE TRAIN / RETARD DE BAGAGES »**

### **RETARD D'AVION ET DE TRAIN**

#### **OBJET DE LA GARANTIE**

Au cours d'un Voyage et en cas de survenance d'un événement garanti, l'Assuré sera indemnisé des frais initialement non prévus suivants :

- frais de repas et de rafraîchissements,
- frais d'hôtel,
- frais de transfert entre l'aéroport et le lieu de destination finale,
- frais liés à la modification ou au rachat d'un titre de transport lorsque le vol ou le train sur ou dans lequel voyageait l'Assuré l'a empêché de prendre le moyen de transport dont le billet avait été acheté avec la Carte avant le départ, pour se rendre à destination finale.

#### **EVENEMENTS GARANTIS**

- retard ou annulation d'un vol régulier,
- retard ou annulation d'un vol charter,
- retard ou annulation d'un train,
- refus d'admission à bord en cas de réservation excédentaire (« surbooking »),
- retard d'un vol confirmé sur lequel l'Assuré voyageait pour se rendre au lieu de correspondance qui ne lui permet pas d'embarquer à bord d'un vol confirmé en correspondance,
- retard de plus d'une heure, par rapport à l'horaire d'arrivée affiché, d'un Moyen de Transport Public utilisé pour se rendre à l'aéroport et qui ne permet pas à l'Assuré d'embarquer sur le vol qu'il avait réservé, ni d'embarquer sur un autre vol dans les 4 heures suivant son arrivée, s'il voyageait sur un Vol Régulier ou dans les 6 heures s'il voyageait sur un Vol Charter.

#### **CONDITIONS :**

- Seuls feront l'objet de la garantie :
  - les vols réguliers des Compagnies aériennes dont les horaires sont publiés, (en cas de contestation «ABC WORLD AIRWAYS GUIDE» sera considéré comme ouvrage de référence pour déterminer l'horaire des vols et des correspondances),
  - les vols charters au départ d'un Etat membre de l'Union européenne,
  - les compagnies ferroviaires, ainsi que les moyens de Transport public réguliers dont les horaires sont publiés et connus à l'avance.
- Seuls feront l'objet de la garantie les retards à l'arrivée :
  - de plus de 4 heures sur un vol régulier,
  - de plus de 6 heures sur un vol charter,
  - de plus de 2 heures sur un train,et si aucun moyen de transport de remplacement n'est mis à la disposition de l'Assuré par le transporteur dans les :
  - 4 heures pour un vol régulier,
  - 6 heures pour un vol charter,
  - 2 heures pour un train,suivant l'heure initiale de départ (ou d'arrivée en cas de correspondance) du vol ou du train réservé et confirmé.

#### **DUREE DE LA GARANTIE**

La garantie commence à courir de l'horaire de départ prévu jusqu'à l'arrivée effective au lieu de destination finale.

#### **ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR**

L'indemnité maximum n'excèdera pas **900 € par Sinistre** (quel que soit le nombre d'Assurés).

### **EXCLUSIONS PARTICULIERES**

**OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES, SONT EGALEMENT EXCLUS :**

- **LE CAS OU L'ASSURE REFUSE UN MOYEN DE TRANSPORT SIMILAIRE MIS A SA DISPOSITION,**
- **LE CAS OU LE RETRAIT TEMPORAIRE OU DEFINITIF D'UN AVION, AURA ETE ORDONNE PAR LES AUTORITES AEROPORTUAIRES DE L'AVIATION CIVILE OU PAR UN ORGANISME SIMILAIRE ET AURA ETE ANNONCE 12 HEURES AVANT LE DEPART DU VOYAGE.**

### **RETARD DE BAGAGES**

#### **OBJET DE LA GARANTIE**

Si les Bagages dûment enregistrés de l'Assuré, placés sous la responsabilité du transporteur public au moyen duquel l'Assuré effectue un Voyage, ne lui sont pas remis dans un délai de quatre heures après son arrivée à destination, l'Assuré sera indemnisé des frais engagés pour se procurer d'urgence des vêtements et accessoires de toilette.

**Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force majeure, l'Assuré devra signaler immédiatement aux autorités compétentes de la compagnie aérienne l'absence de Bagages et obtenir un récépissé de déclaration de retard.**

#### **ATTENTION :**

Seuls feront l'objet de la garantie les vols réguliers des Compagnies aériennes dont les horaires sont publiés (en cas de contestation le « ABC WORLD AIRWAYS GUIDE » sera considéré comme ouvrage de référence pour déterminer l'horaire des vols et des correspondances) ainsi que les moyens de Transport public réguliers dont les horaires sont publiés et connus à l'avance.

#### **DUREE DE LA GARANTIE**

La garantie commence à courir quatre heures après l'heure d'arrivée à destination et jusqu'à la fin du quatrième jour suivant l'heure d'arrivée.

#### **ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR**

L'indemnité maximum n'excèdera pas **900 € par Sinistre** (quel que soit le nombre d'Assurés).

### **EXCLUSIONS PARTICULIERES**

**OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES, SONT EGALEMENT EXCLUS :**

- **L'EMBARGO, LA CONFISCATION, CAPTURE OU DESTRUCTION PAR ORDRE D'UN GOUVERNEMENT OU D'UNE AUTORITE PUBLIQUE,**
- **LES ARTICLES ACHETES POSTERIEUREMENT A LA REMISE DES BAGAGES PAR LE TRANSPORTEUR, OU ACHETES PLUS DE 4 JOURS APRES L'HEURE D'ARRIVEE A L'AEROPORT OU A LA GARE DE DESTINATION QUAND BIEN MEME LES BAGAGES NE SERAIENT TOUJOURS PAS REMIS A L'ASSURE.**

#### **DISPOSITION APPLICABLE AUX DEUX GARANTIES :**

Pour un même Voyage, le remboursement au titre des garanties « *Retard d'Avion et de train* » et « *Retard de Bagages* » est limité à **900 € par Sinistre** (quel que soit le nombre d'Assurés).

## **GARANTIE « PERTE / VOL / DETERIORATION DE BAGAGES »**

### **OBJET**

Si, au cours d'un Voyage, les Bagages dûment enregistrés de l'Assuré, placés sous la responsabilité du transporteur public, sont perdus, volés, détruits totalement ou partiellement, l'Assuré sera indemnisé de la Valeur de remboursement applicable.

**Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force majeure, l'Assuré devra signaler immédiatement aux autorités compétentes de la compagnie aérienne l'absence de Bagages et obtenir un récépissé de déclaration de perte.**

L'Assureur interviendra après épuisement et exclusivement en complément des indemnités que doit verser le transporteur, notamment en application de la convention de Montréal, en cas de vol, perte ou destruction totale ou partielle des Bagages.

### **ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR**

L'indemnité maximum n'excèdera pas **1.900 € par Bagage dont 600 € par Objet de valeur.**

A l'intérieur de ces montants, toute indemnisation due au titre de la garantie « Retard de Bagages » sera déduite du montant total remboursé lorsque les Bagages personnels seront déclarés définitivement perdus.

Dans tous les cas, il sera fait application d'une Franchise de **70 €** appliquée sur le montant total du préjudice avant application du montant maximum garanti.

### **EXCLUSIONS PARTICULIERES**

**OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES, SONT EGALEMENT EXCLUS :**

- **LA CONFISCATION OU REQUISITION PAR LES DOUANES OU TOUTE AUTORITE GOUVERNEMENTALE,**
- **LES PERTES OU DOMMAGES :**
  - **CAUSES PAR L'USURE NORMALE, LA VETUSTE, LE VICE PROPRE DE LA CHOSE,**
  - **OCCASIONNES PAR LES MITES OU VERMINES, PAR UN PROCEDE DE NETTOYAGE OU PAR LES CONDITIONS CLIMATIQUES,**
  - **DUS AU MAUVAIS ETAT DES BAGAGES UTILISES POUR LE TRANSPORT DES EFFETS PERSONNELS,**
- **LES PERTES, VOLS OU DOMMAGES AFFECTANT LES BIENS SUIVANTS :**
  - **PROTHESES ET APPAREILLAGES DE TOUTE NATURE, LUNETTES, LENTILLES DE CONTACT,**
  - **ESPECES, TITRES DE VALEURS, CHEQUES DE VOYAGE, CARTES DE PAIEMENT ET/OU DE CREDIT, CLES, PAPIERS PERSONNELS, PAPIERS D'IDENTITE, DOCUMENTS DE TOUTE SORTE ET ECHANTILLONS,**
  - **BILLETS D'AVION, TITRES DE TRANSPORT ET «VOUCHER», COUPONS D'ESSENCE,**
  - **PRODUITS ILLICITES ET/OU CONTREFAITS,**
  - **OBJETS DE VERRE, DE CRISTAL OU DE PORCELAINE OU ASSIMILES, DES OBJETS SENSIBLES A LA VARIATION THERMIQUE, DES DENREES PERISSABLES, DES PRODUITS ET ANIMAUX INTERDITS PAR LE TRANSPORTEUR.**

## **GARANTIE « VOL DES BAGAGES DANS UNE CHAMBRE D'HOTEL »**

### **OBJET DE LA GARANTIE**

La présente garantie a pour objet de couvrir l'Assuré en cas de vol de ses Bagages placés dans une chambre d'hôtel fermée à clé et sous la responsabilité de l'hôtel. Les Objets de valeur sont garantis à la condition d'être enfermés dans un coffre ou placés sous la responsabilité de l'hôtel.

L'Assuré sera indemnisé de la Valeur de remboursement applicable.

**Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force majeure, l'Assuré devra procéder, dans les 48 heures, à un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes qui doit comporter les circonstances du vol ainsi que les références des Bagages (marque, modèle...).**

### **ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR**

L'indemnité maximum n'excèdera pas **1.900 € par Sinistre dont 600 € par Objet de valeur.**

### **EXCLUSIONS PARTICULIERES**

**OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES, SONT EGALEMENT EXCLUS :**

- **LA CONFISCATION OU REQUISITION PAR LES DOUANES OU TOUTE AUTORITE GOUVERNEMENTALE,**
- **LES PERTES, VOLS OU DOMMAGES AFFECTANT LES BIENS SUIVANTS :**
  - **PROTHESES ET APPAREILLAGES DE TOUTE NATURE, LUNETTES, LENTILLES DE CONTACT,**
  - **ESPECES, TITRES DE VALEURS, CHEQUES DE VOYAGE, CARTES DE PAIEMENT ET/OU DE CREDIT, CLES, PAPIERS PERSONNELS, PAPIERS D'IDENTITE, DOCUMENTS DE TOUTE SORTE, ECHANTILLONS,**
  - **BILLETS D'AVION, TITRES DE TRANSPORT ET «VOUCHER», COUPONS D'ESSENCE,**
  - **PRODUITS ILLICITES ET/OU CONTREFAITS,**
- **LES VOLS DANS LES GITES RURAUX ET D'ETAPE, LES AUBERGES DE JEUNESSE ET AUTRES LIEUX ASSIMILES,**
- **LES VOLS DANS LES CHAMBRES D'HOTEL ET D'APPARTEMENTS D'HOTEL LOUES POUR PLUS DE DEUX MOIS.**

### **GARANTIE « VOL DES BAGAGES DANS UN VEHICULE DE LOCATION »**

#### **OBJET DE LA GARANTIE**

La présente garantie a pour objet de couvrir l'Assuré en cas de vol de ses Bagages par effraction dans un Véhicule de location fermé à clé et placés de façon non visible de l'extérieur.

L'Assuré sera indemnisé de la Valeur de remboursement applicable.

**Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force majeure, l'assuré devra procéder, dans les 48 heures, à un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes qui doit comporter les circonstances du vol ainsi que les références des Bagages (marque, modèle...).**

### **ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR**

L'indemnité maximum n'excèdera pas **1 900 € par Sinistre dont 600 € par Objet de valeur.**

### **EXCLUSIONS PARTICULIERES**

**OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES, SONT EGALEMENT EXCLUS :**

- **LES PERTES, VOLS OU DOMMAGES AFFECTANT LES BIENS SUIVANTS :**
  - **PROTHESES ET APPAREILLAGES DE TOUTE NATURE, LUNETTES, LENTILLES DE CONTACT,**
  - **ESPECES, TITRES DE VALEURS, CHEQUES DE VOYAGE, CARTES DE PAIEMENT ET/OU DE CREDIT, CLES, PAPIERS PERSONNELS, PAPIERS D'IDENTITE, DOCUMENTS DE TOUTE SORTE, ECHANTILLONS,**
  - **BILLETS D'AVION, TITRES DE TRANSPORT ET «VOUCHER», COUPONS D'ESSENCE,**
  - **PRODUITS ILLICITES ET/OU CONTREFAITS,**
- **LES VOLS COMMIS ENTRE 22H00 ET 07H00 DU MATIN DANS LES VEHICULES DE LOCATION NON REMIS DANS UN GARAGE FERME A CLE ET/OU PARKING CLOS DE MURS.**

## **GARANTIE « RESPONSABILITE CIVILE A L'ETRANGER »**

### **OBJET DE LA GARANTIE**

La garantie a pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que l'Assuré peut encourir en raison de Dommages corporels, matériels ou immatériels consécutifs, causés aux Tiers au cours d'un Voyage à l'étranger et au cours de la vie privée, **à l'exclusion des dommages engageant la responsabilité de l'Assuré au titre de sa profession, de ses activités commerciales ou de son négoce.**

### **FAIT DOMMAGEABLE**

Cause génératrice des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation amiable ou judiciaire. L'ensemble des réclamations se rattachant à un même fait dommageable constitue un seul et même Sinistre.

### **DUREE DE LA GARANTIE**

La garantie prend effet dès que l'Assuré quitte son pays de résidence habituel et cesse à son retour, dans les limites définies à la clause « Territorialité » des « Dispositions spéciales ». La garantie est acquise pendant les 90 premiers jours du Voyage.

### **ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR**

L'indemnité maximum n'excèdera pas **1 525 000 € par Sinistre pour l'ensemble des dommages garantis.**

### **EXCLUSIONS PARTICULIERES**

**OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES, SONT EGALEMENT EXCLUS :**

- **LES DOMMAGES OCCASIONNES PAR DES TREMBLEMENTS DE TERRE, ERUPTIONS VOLCANIQUES, RAZ DE MAREE OU AUTRES CATACLYSMES,**
- **LES DOMMAGES IMMATERIELS PURS,**
- **LES DOMMAGES IMMATERIELS NON CONSECUTIFS,**
- **TOUT DOMMAGE CAUSE PAR DES VEHICULES A MOTEUR, CARAVANES, ENGIN A MOTEUR, EMBARCATIONS A VOILE OU A MOTEUR, AERONEFS, ANIMAUX DONT L'ASSURE OU LES PERSONNES DONT IL EST CIVILEMENT RESPONSABLE ONT LA PROPRIETE, LA CONDUITE OU LA GARDE,**
- **TOUT DOMMAGE CAUSE AUX BIENS APPARTENANT OU CONFIES A LA GARDE OU AUX BONS SOINS DE L'ASSURE AU MOMENT DU SINISTRE,**
- **LES AMENDES Y COMPRIS CELLES QUI SERAIENT ASSIMILEES A DES REPARATIONS CIVILES ET LES FRAIS S'Y RAPPORTANT,**
- **LES DOMMAGES CAUSES PAR LES IMMEUBLES OU PARTIES D'IMMEUBLES DONT L'ASSURE EST PROPRIETAIRE, LOCATAIRE OU OCCUPANT.**



## 1.2.2. CHAPITRE II - DOMMAGES AUX VEHICULES DE LOCATION

### DÉFINITIONS PARTICULIERES

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, on entend par :

#### **Assuré**

Le Titulaire et les personnes voyageant avec lui dont les noms sont portés en qualité de conducteurs sur le contrat de location.

#### **Franchise**

Part du Sinistre à la charge du Titulaire, figurant au contrat de location, lorsque celui-ci a décliné l'option du rachat de franchise proposé par le loueur.

#### **Franchise non rachetable**

Part du Sinistre à la charge du Titulaire, figurant au contrat de location, lorsque celui-ci a opté pour le rachat de franchise proposé par le loueur.

#### **Frais d'immobilisation**

Forfait journalier de stationnement du véhicule éventuellement facturé par le réparateur.

#### **Véhicule de location**

Tout engin terrestre à moteur à quatre roues, immatriculé, servant à transporter des personnes, loué auprès d'un professionnel habilité et d'une valeur à neuf inférieure ou égale à **100.000 €**, à l'**exception des véhicules suivants** :

- **les voitures de collection de plus de 20 ans ou dont la production a été arrêtée depuis plus de 10 ans par le constructeur,**
- **les véhicules de plus de 3,5 tonnes de poids total en charge et/ou de plus de 8 m<sup>3</sup> de volume utile,**
- **les campings cars et caravanes,**
- **les quads.**

Est également considéré comme Véhicule de location, le véhicule de remplacement, prêté par un garagiste, lorsque le véhicule du Titulaire est immobilisé pour réparation, sous réserve que ce prêt fasse l'objet d'un contrat en bonne et due forme, assorti d'une facturation.

### OBJET DE LA GARANTIE

Le contrat a pour objet de couvrir l'Assuré en cas de dommages matériels occasionnés au Véhicule de location ou de vol de celui-ci.

**En cas de vol, sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force majeure, l'Assuré devra procéder, dans les 48 heures, à un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes qui doit comporter les circonstances du vol ainsi que les références du Véhicule de location (marque, modèle, etc.).**

### DUREE DE LA GARANTIE

La garantie prend effet à compter de la signature du contrat de location et cesse lorsque l'Assuré rend le véhicule.

## **CONDITIONS D'ACCES**

Pour bénéficier de la garantie, le Titulaire doit :

- louer le véhicule auprès d'un loueur professionnel, remplir en totalité et signer un contrat de location en bonne et due forme,
- mentionner lisiblement le ou les noms du ou des conducteurs sur le contrat de location,
- payer la location du véhicule avec la Carte (si le règlement intervient à la fin de la période de location, le Titulaire devra rapporter la preuve d'une réservation au moyen de la Carte antérieure à la prise du véhicule, comme par exemple une pré autorisation).

Sous réserve de respecter les mêmes conditions, les garanties sont acquises lorsque la location a été payée totalement ou partiellement au moyen de la Carte du Conjoint du signataire du contrat de location.

Pour bénéficier de la garantie, l'Assuré doit également :

- répondre aux critères de conduite imposés par le loueur et de la loi ou juridiction locale,
- conduire le véhicule conformément aux clauses du contrat de location, que le Titulaire a signé avec le loueur.

**L'Assureur ne pourra, en aucun cas, rembourser l'Assuré du montant de l'assurance CDW (Assurance collision), LDW (Assurance dommage) acquittée au loueur, si l'Assuré a oublié de la décliner, ou si elle est automatiquement incluse dans un forfait que l'Assuré a accepté.**

## **TERRITORIALITÉ**

La garantie est acquise dans le **MONDE ENTIER**.

## **ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR**

En cas de dommages matériels au véhicule loué (y compris vol et/ou tentative de vol) avec ou sans tiers identifié, responsable ou non responsable, l'assurance couvre l'Assuré pour les frais de réparation ou de remise en état du véhicule, Dans la limite de **deux sinistres par an maximum**, à concurrence :

- soit du montant de la Franchise non rachetable prévu au contrat de location quand le Titulaire accepte l'assurance du loueur,
- soit du montant de la Franchise prévu au contrat de location quand le Titulaire décline l'assurance du loueur,
- soit du montant des réparations ou de la valeur vénale du véhicule en cas de vol, et ce jusqu'à concurrence de **100.000 €** ou l'équivalent en devise étrangère, si le loueur n'est pas assuré par ailleurs.

Cette garantie est acquise au Titulaire sans formalité, ainsi qu'aux personnes voyageant avec lui et qui conduiront la voiture louée, à la condition que leurs noms soient portés préalablement sur le contrat de location.

En cas de dommages subis par le véhicule loué, occasionnant une immobilisation partielle ou définitive, et si le Titulaire est amené à relouer un véhicule de remplacement, dans ce cas uniquement, l'Assureur garantit également **la perte d'usage du véhicule limitée au maximum au prix de la location journalière multiplié par le nombre de jours d'immobilisation, sans pouvoir excéder la durée de la location initiale.**

Dans le cas où le loueur facturerait des frais de dossier à l'Assuré, l'Assureur garantira le remboursement de ces frais à concurrence de **75 €** par Sinistre, **sachant qu'il ne prend pas en charge les frais facturés par le loueur correspondant à l'éventuelle perte d'exploitation.**

La présente assurance est accordée à concurrence de **deux Sinistres réglés** dans l'ordre chronologique de survenance par année civile.

## **EXCLUSIONS PARTICULIERES**

**OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES, SONT EGALEMENT EXCLUS :**

- **LES DOMMAGES CAUSES PAR L'USURE DU VEHICULE, CEUX CAUSES PAR UN VICE DE CONSTRUCTION, AINSI QUE TOUS LES DOMMAGES VOLONTAIRES,**
- **LA CONFISCATION ET L'ENLEVEMENT DES VEHICULES,**
- **LES DEPENSES N'AYANT PAS TRAIT A LA REPARATION OU AU REMPLACEMENT DU VEHICULE (A L'EXCEPTION DES FRAIS D'IMMOBILISATION ET DE REMORQUAGE QUI SERAIENT FACTURES A L'ASSURE),**
- **LES DOMMAGES SURVENANT LORS DE L'UTILISATION TOUT TERRAIN DU VEHICULE LOUE,**
- **LA LOCATION SIMULTANEE DE PLUS D'UN VEHICULE,**
- **LA LOCATION REGULIERE DE VEHICULES UTILITAIRES A USAGE DE LIVRAISON, COURSES, DEMENAGEMENT :**
  - **POUR LES TITULAIRES DONT LES ACTIVITES RESIDENT DANS LE TRANSPORT (COURSES, LIVRAISONS, MESSAGERIE, DEMENAGEMENT, ETC.), LA LOCATION DE VEHICULES UTILITAIRES EST LIMITEE A 8 FOIS PAR ANNEE CIVILE,**
  - **POUR LES TITULAIRES DONT LES ACTIVITES NE RESIDENT PAS DANS LE TRANSPORT, LA LOCATION DE VEHICULES UTILITAIRES EST LIMITEE A 4 FOIS PAR ANNEE CIVILE,**
- **LA LOCATION DES VEHICULES AU DELA DE 60 JOURS CONSECUTIFS AU TITRE D'UN MEME VEHICULE, MEME SI LADITE LOCATION EST CONSTITUEE DE PLUSIEURS CONTRATS SUCCESSIFS,**
- **LES DOMMAGES CAUSES A L'HABITACLE DU VEHICULE ET CONSECUTIFS A DES ACCIDENTS DE FUMEURS OU CAUSES PAR LES ANIMAUX,**
- **LES DOMMAGES, PERTE OU VOL SURVENANT AUX CLES DU VEHICULE DE LOCATION ET LEURS CONSEQUENCES.**

## **REGLEMENT DES SINISTRES**

Deux cas peuvent se présenter :

1. Le loueur débite la Carte, soit du montant de la Franchise contractuelle, soit du montant des dommages, car le Titulaire n'a pas eu le temps de lui déclarer le Sinistre, ou parce que le loueur refuse la garantie de prise en charge offerte par l'Assureur.

Dans ce cas, le Titulaire doit procéder à sa déclaration de Sinistre et conserver le justificatif du débit (par exemple une copie du relevé de Carte ou une copie de la facturette que le Titulaire aura signé).

Si la demande est justifiée, le Titulaire sera remboursé.

2. Le loueur accepte la garantie de prise en charge et prend contact directement avec l'Assureur qui se chargera alors du règlement.

Si la demande est justifiée, le loueur sera remboursé.

Dans tous les cas, l'Assureur s'engage à régler les indemnités dues sous 15 jours à partir de la date à laquelle il est en possession de tous les éléments nécessaires au règlement du dossier.

En cas de règlement par l'Assureur, soit directement auprès du loueur, soit par remboursement, l'Assuré lui donne automatiquement subrogation pour le règlement ou la récupération des dommages auprès des tiers responsables ou d'une autre compagnie.

## 1.2.3. CHAPITRE III - FRAUDE

### GARANTIE « UTILISATION FRAUDULEUSE DE LA CARTE »

#### DEFINITIONS PARTICULIERES

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, on entend par :

##### **Assuré**

L'Entreprise ou le Titulaire du compte auquel la Carte est affectée.

##### **Frais professionnels**

Tous frais engagés par le Titulaire au cours d'une activité réalisée pour le compte de l'entreprise.

##### **Sinistre**

L'ensemble des Utilisations frauduleuses commises à la suite de la perte ou du vol d'une Carte et effectuées entre le moment de la perte ou du vol de la Carte et la mise en opposition par l'Assuré ou le Titulaire, auprès du centre d'opposition de l'émetteur de la Carte ou d'un centre d'opposition reconnu par lui.

Toutes les opérations frauduleuses commises à la suite d'une même perte ou d'un même vol constituent un seul et même Sinistre.

##### **Titulaire**

Toute personne physique liée à l'Assuré par un contrat de travail ou d'apprentissage et à laquelle l'Assuré a remis personnellement une ou plusieurs Carte(s) pour acquitter ses Frais professionnels.

##### **Utilisation Frauduleuse**

Toute opération de paiement ou de retrait effectuée par un Tiers à l'aide de l'une ou de plusieurs Cartes de l'Assuré perdues ou volées pendant la durée de validité de la Carte.

#### OBJET DE LA GARANTIE

La présente garantie a pour objet de prendre en charge les pertes pécuniaires directes subies par l'Assuré en cas d'opérations de paiement ou de retrait effectuées frauduleusement par un Tiers à l'aide de l'une ou plusieurs de ses Cartes perdues ou volées pendant la durée de validité de la Carte, dans la mesure où ces opérations frauduleuses sont effectuées entre le moment de la perte ou du vol et la mise en opposition par l'Assuré ou le Titulaire, auprès du centre d'opposition de l'émetteur de la Carte ou d'un centre d'opposition reconnu par lui.

#### TERRITORIALITÉ

La garantie est acquise dans le **MONDE ENTIER** :

- quel que soit le lieu de survenance de la perte ou du vol de la Carte,
- quel que soit le lieu où sont effectuées les Utilisations frauduleuses.

Il est précisé que l'indemnité est toujours payée en France.

#### ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR

Pour chaque Carte, la garantie s'exerce dans la limite :

- soit du montant de la Franchise restant à la charge du Titulaire,
- soit à concurrence des sommes détournées, en cas de faute lourde du Titulaire,

Et ce, en vertu de la réglementation en vigueur.

Pour chaque Sinistre, il sera réglé une indemnité forfaitaire de **50 €**, destinée à compenser les frais auxquels le Titulaire a pu avoir à faire face à l'occasion de ce Sinistre.

Le montant de garantie exprimé par année est épuisé par le montant des indemnités dues et/ou versées, dans l'ordre chronologique de survenance des Sinistres.

Tout Sinistre est imputable à l'année civile au cours de laquelle survient la perte ou le vol de la Carte ou, en cas de doute sur la date de cette survenance, à l'année civile au cours de laquelle survient la constatation de la perte ou du vol de la Carte.

Dans tous les cas, l'indemnité maximum n'excèdera pas **3.000 € par année civile**.

#### EXCLUSIONS PARTICULIERES

**OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES, SONT EGALEMENT EXCLUES :**

- **TOUT EMBARGO, CONFISCATION, CAPTURE OU DESTRUCTION, PAR ORDRE D'UN GOUVERNEMENT OU D'UNE AUTORITE PUBLIQUE,**
- **TOUTE SERIE D'UTILISATIONS FRAUDULEUSES DONT LA PREMIERE UTILISATION EST ANTERIEURE A LA PRISE D'EFFET DU PRESENT CONTRAT,**
- **TOUTE PERTE INDIRECTE SUBIE PAR L'ASSURE OU TOUTE AUTRE PERSONNE PHYSIQUE OU MORALE, TELLE QUE : PERTE DE BENEFICES OU D'INTERET, PERTE DE CLIENTELE, MANQUE A GAGNER, REDUCTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES,**
- **TOUTE UTILISATION FRAUDULEUSE EFFECTUEE AU-DELA DE LA DATE DE MISE EN OPPOSITION/RESILIATION DE LA CARTE.**

#### OBLIGATIONS DE L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force majeure, l'Assuré ou le Titulaire doit, dès qu'il constate la perte ou le vol de ses Cartes ou le débit sur le relevé de ses comptes, d'opérations effectuées frauduleusement à l'aide de ses Cartes perdues ou volées :

- **faire immédiatement opposition auprès du centre d'opposition de l'émetteur de la Carte (ou d'un centre d'opposition reconnu par lui),**
- **confirmer par écrit l'opposition auprès de l'émetteur de la Carte dans les plus brefs délais,**
- **en cas de vol de la Carte : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte pour vol, auprès des autorités de police compétentes,**
- **en cas de perte ou de constatation sur le relevé de ses comptes, du débit d'opérations effectuées frauduleusement à l'aide de ses Cartes : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte pour usage frauduleux, auprès des autorités de police compétentes,**
- **effectuer le plus rapidement possible une déclaration de sinistre.**

#### RECUPERATION

En cas de récupération de tout ou partie des pertes pécuniaires directes subies, l'Assuré doit en aviser immédiatement l'Assureur.

1. Si la récupération a lieu avant le paiement de l'indemnité, l'Assureur n'est tenu qu'au paiement :

- d'une indemnité correspondant aux pertes pécuniaires non récupérées,
- et d'une indemnité correspondant aux frais engagés par l'Assuré (ou pour son compte), en accord avec l'Assureur, pour la récupération,

**Et ce, dans la limite du montant des pertes pécuniaires directes subies par l'Assuré et du plafond de 3.000 € par année civile.**

2. Si la récupération a lieu après le paiement de l'indemnité, toute somme récupérée (moins les frais engagés pour cette récupération) est imputée :

- d'abord à l'Assuré, à concurrence des pertes pécuniaires qui excèdent l'indemnisation de l'Assureur,
- puis à l'Assureur à concurrence de l'indemnité versée.

## **GARANTIE « UTILISATION ABUSIVE DE LA CARTE »**

### **DEFINITIONS PARTICULIERES**

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, on entend par :

#### **Assuré**

L'Entreprise liée à un émetteur de la Carte par une convention et employeur du Titulaire.

#### **Frais professionnels**

Tous frais engagés par le Titulaire au cours d'une activité réalisée pour le compte de l'entreprise.

#### **Sinistre**

L'ensemble des Utilisations abusives effectuées à l'aide d'une Carte.

#### **Titulaire**

Toute personne physique liée à l'Assuré par un contrat de travail ou d'apprentissage et à laquelle l'Assuré a remis personnellement une ou plusieurs Cartes pour acquitter ses Frais professionnels.

#### **Utilisation abusive**

Toute opération de retrait ou de paiement effectuée par le Titulaire à l'aide de sa Carte pour acquitter intentionnellement des frais autres que professionnels, dont le montant est débité sur le compte de l'Assuré, qui se voit opposer un refus ou une impossibilité de remboursement de la part du Titulaire.

### **OBJET DE LA GARANTIE**

La présente garantie a pour objet de prendre en charge les pertes pécuniaires directes subies par l'Assuré en cas d'Utilisations abusives d'une Carte :

- à condition qu'il y ait rupture du contrat de travail du Titulaire,
- et dans la mesure où les Utilisations abusives ont eu lieu au plus tôt dans les 75 jours précédant la première de ces deux dates :
  - date de rupture du contrat de travail,
  - date de la demande de résiliation de la Carte ou de mise en opposition de la Carte.

### **TERRITORIALITÉ**

La garantie est acquise dans le **MONDE ENTIER**.

### **ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR**

La garantie s'exerce dans la limite de **11.000 € par année civile et par Titulaire, et 500.000 € par année civile et par entreprise Assurée**.

Il sera fait application d'une Franchise de **80 € par Sinistre**.

Le montant de garantie exprimé par année civile est épuisé par le montant des indemnités dues et/ou versées, dans l'ordre chronologique de survenance des Sinistres.

Tout sinistre est imputable à l'année civile au cours de laquelle survient la première opération abusive de la Carte ou, en cas de doute sur la date de cette survenance, à l'année civile au cours de laquelle survient sa constatation.

Il est précisé que l'indemnité est toujours payée en France.

## **EXCLUSIONS PARTICULIERES**

**OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES, SONT EGALEMENT EXCLUES :**

- **TOUT EMBARGO, CONFISCATION, CAPTURE OU DESTRUCTION, PAR ORDRE D'UN GOUVERNEMENT OU D'UNE AUTORITE PUBLIQUE,**
- **TOUTE SERIE D'UTILISATIONS ABUSIVES DONT LA PREMIERE UTILISATION EST ANTERIEURE A LA PRISE D'EFFET DU PRESENT CONTRAT,**
- **TOUTE PERTE INDIRECTE SUBIE PAR L'ASSURE OU TOUTE AUTRE PERSONNE PHYSIQUE OU MORALE, TELLE QUE : AGIOS, PERTE DE BENEFICES OU D'INTERET, PERTE DE CLIENTELE, MANQUE A GAGNER, REDUCTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES,**
- **TOUTE UTILISATION ABUSIVE EFFECTUEE PAR UN TITULAIRE AGE DE MOINS DE 18 ANS,**
- **TOUTE UTILISATION ABUSIVE EFFECTUEE PAR UN TITULAIRE DETENANT PLUS DE 5% DU CAPITAL DE L'ASSURE OU DE L'UNE DE SES FILIALES,**
- **TOUTE UTILISATION ABUSIVE EFFECTUEE PAR UN TITULAIRE AYANT, A LA CONNAISSANCE DE L'ASSURE (DE L'UN DE SES DIRECTEURS ACTIONNAIRES OU CADRES DIRIGEANTS), DEJA EFFECTUE DES ACTES FRAUDULEUX OU MALHONNETES,**
- **TOUTE UTILISATION ABUSIVE EFFECTUEE AU-DELA DE LA DATE DE MISE EN OPPOSITION/RESILIATION DE LA CARTE.**

## **OBLIGATIONS DE L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE**

**Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force majeure, l'Assuré doit, dès qu'il a connaissance d'une Utilisation abusive de la Carte :**

- **faire immédiatement opposition auprès du centre d'opposition de l'émetteur de la Carte (ou d'un centre d'opposition reconnu par lui),**
- **confirmer par écrit l'opposition auprès de l'émetteur de la Carte dans les plus brefs délais,**
- **envoyer au Titulaire un courrier lui indiquant que sa Carte est résiliée et l'enjoignant de cesser toute utilisation de la Carte, de restituer la Carte et de payer le montant des utilisations abusives,**
- **tout mettre en œuvre pour récupérer la Carte et la retourner, détruite, à l'émetteur de la Carte dans les plus brefs délais,**
- **effectuer le plus rapidement possible une déclaration de sinistre.**

## **RECUPERATION**

En cas de récupération de tout ou partie des pertes pécuniaires directes subies, l'Assuré doit en aviser immédiatement l'Assureur.

1. Si la récupération a lieu avant le paiement de l'indemnité : l'Assureur n'est tenu qu'au paiement :

- d'une indemnité correspondant aux pertes pécuniaires non récupérées,
- et d'une indemnité correspondant aux frais engagés par l'Assuré (ou pour son compte), en accord avec l'Assureur, pour la récupération,

**Et ce, dans la limite du montant des pertes pécuniaires directes subies par l'Assuré et du plafond de 11.000 € par année civile et par Titulaire et 500.000 € par année civile et par entreprise assurée.**

2. Si la récupération a lieu après le paiement de l'indemnité : toute somme récupérée (moins les frais engagés pour cette récupération) est imputée :

- d'abord à l'Assuré, à concurrence des pertes pécuniaires qui excèdent l'indemnisation de l'Assureur,
- puis à l'Assureur à concurrence de l'indemnité versée.

## **GARANTIE « UTILISATION FRAUDULEUSE DU TELEPHONE PORTABLE »**

### **DEFINITIONS PARTICULIERES**

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, on entend par :

#### **Assuré**

Le Titulaire.de la carte

#### **Appareil**

Le téléphone portable de norme GSM qui fait l'objet d'un abonnement au nom de l'Assuré.

#### **Carte SIM**

La carte à puce utilisée pour le fonctionnement de l'appareil.

#### **Tiers**

Toute personne non autorisée par l'Assuré à utiliser l'appareil autre que le Conjoint, les ascendants, descendants et les préposés de l'Assuré.

### **OBJET DE LA GARANTIE**

La présente couverture a pour objet de garantir à l'Assuré en cas de perte ou de vol de son Appareil, le remboursement du prix des communications effectuées frauduleusement par un Tiers entre la date et l'heure de la perte ou du vol et la mise en opposition de la Carte SIM, sous réserve que celle-ci intervienne **dans les 72 heures** suivant la perte ou le vol de l'appareil.

### **TERRITORIALITE**

La garantie est acquise dans le **MONDE ENTIER**.

### **ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR**

Pour les abonnements comportant un forfait, la garantie couvre les montants facturés au-delà du forfait.

Toutes les communications effectuées frauduleusement à la suite d'un même vol ou d'une même perte constituent un seul et même Sinistre.

La garantie est limitée à **500 € par année civile**.

### **EXCLUSIONS PARTICULIERES**

**OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES, SONT EGALEMENT EXCLUS :**

- **EMBARGO, CONFISCATION, CAPTURE OU DESTRUCTION PAR ORDRE D'UN GOUVERNEMENT OU D'UNE AUTORITE PUBLIQUE,**
- **TOUTE COMMUNICATION EFFECTUEE FRAUDULEUSEMENT DANS LES CAS SUIVANTS :**
  - **VOL OU DETOURNEMENT COMMIS PAR TOUTE AUTRE PERSONNE QU'UN TIERS,**
  - **PERTE OU VOL D'UN APPAREIL DONT LA CARTE SIM N'A PAS ETE MISE EN OPPOSITION DANS LES 72 HEURES SUIVANT LA PERTE OU LE VOL,**
  - **PERTE OU VOL D'UN APPAREIL DONT LE N° DE SERIE (IMEI) N'EST PAS IDENTIFIABLE.**



## **OBLIGATIONS DE L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE**

**Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré doit, dans les 72 heures suivant la perte ou le vol :**

- **mettre le plus rapidement possible en opposition la Carte SIM auprès de l'opérateur concerné et lui confirmer cette opposition par écrit,**
- **faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.**

**Ce dépôt de plainte doit comporter :**

- **les circonstances de la perte ou du vol**
- **les références du téléphone (marque, modèle, numéro de série).**

## **1.2.4. CHAPITRE IV - ACHATS À DISTANCE**

### **GARANTIE « EXECUTION DE COMMANDE »**

#### **DÉFINITIONS PARTICULIERES**

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, on entend par :

#### **Assuré**

Le Titulaire de la Carte

#### **Bien assuré**

Tout bien matériel meuble, d'une valeur unitaire supérieure à 15 € (hors frais de port) acheté neuf au moyen de la Carte ou de la carte virtuelle qui lui serait associée, faisant l'objet d'une Vente à Distance par un Commerçant à l'Assuré.

#### **Commande**

Achat d'un ou de plusieurs Biens assurés auprès d'un même Commerçant, qui sont payés ensemble lors d'une même transaction.

#### **Commerçant**

Personne morale, dont la profession habituelle est d'exercer des actes de commerce, et proposant la Vente à Distance de Biens assurés.

#### **Internet**

Réseau informatique mondial constitué d'un ensemble de réseaux, qui sont reliés par un protocole de communication TCP-IP, et qui coopèrent dans le but d'offrir une interface unique à leurs utilisateurs.

#### **Livraison non-conforme**

La livraison est non conforme lorsque :

- le bien livré ne correspond pas au Bien assuré effectivement commandé par l'Assuré,
- et/ou, le bien assuré est livré défectueux, endommagé ou incomplet.

La non-conformité doit être constatée dans le délai prévu aux conditions générales de vente du Commerçant ou, à défaut, dans le délai de 7 jours francs suivant la date de la réception du bien.

#### **Non-livraison**

La non-livraison est établie lorsque le bien garanti n'est pas livré dans le délai de 30 jours calendaires suivant l'enregistrement de tout ou partie de la transaction sur le compte bancaire de l'Assuré.

### **Suivi de commande**

Fonctionnalité proposée par un Commerçant, permettant à l'Assuré, après que sa Commande ait été effectuée, d'en suivre l'état d'avancement jusqu'au moment de sa livraison.

### **Vente à distance**

Vente d'un Bien assuré conclue, sans la présence physique simultanée des parties, entre un Assuré et un Commerçant qui, pour la conclusion de ce contrat, utilisent exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance.

**Constitue une Vente à Distance, notamment celle conclue sur Internet.**

**Toutefois, ne constitue pas une Vente à Distance, celle conclue par le moyen d'un distributeur automatique.**

## **OBJET DE LA GARANTIE**

### **En cas de Livraison non conforme d'un Bien assuré :**

La présente couverture a pour objet de rembourser à l'Assuré :

- les frais de réexpédition du bien livré,
- le prix d'achat du bien garanti,

si, après réclamation auprès du Commerçant, celui-ci n'a pas livré un bien de remplacement conforme ou procédé au remboursement.

### **En cas de Non-livraison d'un Bien assuré :**

La présente couverture a pour objet de rembourser à l'Assuré le prix d'achat de ce bien si, après réclamation auprès du Commerçant, celui-ci n'a pas procédé à la livraison ou au remboursement.

## **TERRITORIALITÉ**

La garantie est acquise quel que soit le lieu du siège social ou de l'établissement du Commerçant, à condition que l'adresse de livraison des Biens assurés soit en France métropolitaine, Monaco, Andorre et DOM-TOM.

## **ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR**

L'indemnité maximum n'excèdera pas **1.500 € par Sinistre et 3.000 € par année civile.**

En cas de Non-livraison, il sera fait application d'une Franchise de **30 €** pour l'indemnisation des biens garantis achetés sur Internet auprès de Commerçants n'assurant pas un Suivi de Commande.

L'indemnité est calculée sur la base du prix d'achat du bien garanti réglé par l'Assuré et des frais de réexpédition éventuels.

Elle est versée par virement en euros, toutes taxes comprises, sur le compte de l'Assuré. En cas d'achats effectués dans une monnaie étrangère, il sera tenu compte de la somme débitée sur le compte de l'Assuré.

L'Assuré est indemnisé, après réception par l'Assureur des pièces justificatives, dans les 15 jours qui suivent.

## **EXCLUSIONS PARTICULIERES**

**OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES, SONT EGALEMENT EXCLUS :**

- **LES BIENS SUIVANTS :**
  - **LES ANIMAUX,**
  - **LES VEHICULES A MOTEUR,**
  - **LES ESPECES, ACTIONS, OBLIGATIONS, COUPONS, TITRES, PAPIERS, ET VALEURS DE TOUTE ESPECE,**
  - **TOUS LES TITRES DE TRANSPORT A L'EXCEPTION, EN CAS DE NON-LIVRAISON, DES TITRES DE TRANSPORT SUR LESQUELS FIGURE EN TOUTES LETTRES LE NOM DU PASSAGER,**

- LES FLEURS ET PLANTES, EN CAS DE LIVRAISON NON CONFORME,
- LES BIJOUX ET OBJETS EN METAUX PRECIEUX MASSIFS, LES FOURRURES,
- LES DONNEES NUMERIQUES ET LES ELEMENTS INFORMATIQUES A VISUALISER OU A TELECHARGER EN LIGNE (FICHIERS MP3, PHOTOS, LOGICIELS, ETC.),
- LES BIENS ACQUIS SUR DES SITES D'ECHANGE OU D'ENCHERE ET LES BIENS ACHETES D'OCCASION,
- LES BIENS ACQUIS SUR DES SITES A CARACTERE VIOLENT, PORNOGRAPHIQUE, DISCRIMINATOIRE, PORTANT GRAVEMENT ATTEINTE A LA DIGNITE HUMAINE ET/OU A LA DECENCE,
- LES BIENS DONT LE COMMERCE EST INTERDIT ET/OU ACQUIS SUR DES SITES INTERDITS PAR LE DROIT FRANÇAIS.
- LE VICE CACHE DU BIEN LIVRE OU DOMMAGES INTERNES RELEVANT DE LA GARANTIE DU FABRICANT,
- LES ACTES D'INSURRECTIONS OU DE CONFISCATION PAR LES AUTORITES.

#### **OBLIGATIONS DE L'ASSURE**

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force majeure, dès qu'il constate la non-conformité du bien livré, l'Assuré doit immédiatement faire une réclamation auprès du Commerçant, par lettre recommandée avec accusé de réception, selon un modèle qui lui aura été communiqué par l'Assureur.

Par ailleurs, si le bien garanti est un titre de transport nominatif, l'Assuré doit faire cette réclamation avant la date du transport.

En cas de livraison du bien garanti conforme, avant indemnisation par l'Assureur, l'Assuré conserve ce bien et renonce à l'indemnisation.

En cas de livraison du bien garanti, après indemnisation par l'Assureur, l'Assuré peut :

- soit conserver ce bien et restituer à l'Assureur l'indemnité perçue ;
- soit conserver l'indemnité et adresser ce bien à l'Assureur, qui devient automatiquement sa propriété, contre remboursement des frais d'expédition.

Dans tous les cas, l'Assuré est tenu d'informer immédiatement l'Assureur de la réception du bien sous peine de déchéance de la garantie.

#### **GARANTIE « INFORMATIONS PRATIQUES ET ASSISTANCE AMIABLE »**

#### **GESTIONNAIRE DES GARANTIES :**

Afin de garantir les meilleures conditions de service une société indépendante et spécialisée gère ce contrat :

**GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE**  
 Entreprise régie par le Code des assurances  
 Société au capital de 1 550 000 € (entièrement versé)  
 Siège Social : 45, rue de la Bienfaisance 75 008 PARIS  
 RCS PARIS : B 321776775

#### **TERRITORIALITE**

La garantie du présent contrat est acquise dès lors que le Litige relève de la compétence des juridictions françaises ou de celles d'un pays de l'Union Européenne.

## **DEFINITIONS PARTICULIERES**

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, on entend par :

### **Assuré**

Le Titulaire de la Carte

### **Litige**

Tout refus opposé à une réclamation dont l'Assuré est l'auteur ou le destinataire, résultant de faits nés pendant la période de garantie et relatif à l'utilisation frauduleuse de la Carte ou à l'achat d'un Bien assuré.

### **Sinistre**

C'est la réalisation d'un Litige garanti.

### **Tiers**

Toute personne physique ou morale, autre que le Souscripteur, l'Assuré et l'Assureur.

## **MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES**

Pour solliciter l'exécution des garanties « Informations juridiques et pratiques » et « Assistance amiable », l'Assuré doit contacter le Gestionnaire des garanties :

Téléphone : 01 56 88 70 15

Adresse électronique : [mastercard@groupama-pj.fr](mailto:mastercard@groupama-pj.fr)

## **GARANTIE « INFORMATIONS JURIDIQUES ET PRATIQUES »**

### **OBJET DE LA GARANTIE**

En prévention de tout Litige, l'Assuré a la possibilité de contacter le Gestionnaire par téléphone ou par e-mail, afin d'obtenir des informations pratiques et documentaires dans les domaines suivants :

- la fraude aux cartes bancaires,
- le droit de la consommation, notamment : la législation applicable en matière de vente à distance, les clauses abusives, les prix et la publicité, et plus généralement, toutes les dispositions relatives à la protection et l'information des consommateurs des produits et services.

Le Gestionnaire s'engage à répondre par téléphone ou par e-mail, à l'Assuré, dans les 24 heures ouvrées suivant la réception de sa demande.

Il peut également le renseigner sur les premières démarches à suivre et lui fournir des modèles de lettre pour sa correspondance.

En revanche, aucun courrier de confirmation des renseignements demandés ne sera adressé à l'Assuré.

### **EXCLUSIONS PARTICULIERES**

OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES, SONT EGALEMENT EXCLUS :

- TOUTE AIDE A LA REDACTION D'ACTES,
- TOUTE PRISE EN CHARGE DE FRAIS, D'HONORAIRES, AINSI QUE TOUTE AVANCE DE FONDS,
- TOUT RENSEIGNEMENT RELATIF A LA GARANTIE EXECUTION DE COMMANDE.

## **GARANTIE « ASSISTANCE AMIABLE »**

### **OBJET DE LA GARANTIE**

En cas de Litige opposant l'Assuré à un Tiers, l'Assureur intervient dans les domaines suivants :

- l'utilisation frauduleuse de la Carte de l'Assuré,
- l'achat d'un bien mobilier ou d'une prestation de service par l'Assuré, réglé au moyen de la Carte ou toute carte virtuelle qui lui est associée.

Dès lors que des démarches amiables sont envisageables et après étude du bien-fondé de la demande de l'Assuré, le Gestionnaire intervient directement auprès du Tiers afin de rechercher une résolution amiable du litige conforme aux intérêts de l'Assuré.

Cette intervention se réalise au téléphone et, peut donner lieu, si nécessaire, à l'envoi d'une lettre simple ou d'un e-mail destiné à mettre en cause le Tiers. Dans ce cas, une confirmation écrite sera adressée à l'Assuré, accompagnée de la copie de la lettre ou de l'e-mail envoyé au Tiers.

En outre, lorsque l'intervention d'un huissier de justice, d'un expert ou d'un avocat est nécessaire, l'Assureur prend en charge ses frais et honoraires à hauteur de **400 € T.T.C maximum par litige**.

### **LIBRE CHOIX D'AVOCAT**

Lorsque l'intervention d'un avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur, pour défendre, représenter ou servir les intérêts de l'Assuré est nécessaire, **celui-ci en a le LIBRE CHOIX**.

L'Assureur peut, si l'Assuré n'en connaît aucun, en mettre un à sa disposition, si l'Assuré en fait la demande écrite. Avec son défenseur, l'Assuré a la maîtrise de la procédure. Le libre choix l'avocat s'exerce aussi chaque fois que survient un conflit d'intérêt, c'est-à-dire l'impossibilité pour l'Assureur de gérer, de façon indépendante, un litige qui oppose, par exemple, deux Assurés.

### **ARBITRAGE**

En cas de désaccord entre l'Assureur et l'Assuré sur les mesures à prendre pour régler le litige déclaré :

1 – L'Assuré a la faculté de soumettre ce désaccord à une tierce personne librement désignée par lui sous réserve :

- que cette personne soit habilitée à donner un conseil juridique et ne soit en aucun cas impliquée dans la suite éventuelle du dossier,
- d'informer l'Assureur de cette désignation.

**Les honoraires de la tierce personne, librement désignée par l'Assuré, sont pris en charge par l'Assureur dans la limite de 200 € TTC.**

2- Conformément à l'article L.127-4 du Code des assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord avec l'Assureur ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de l'assureur sauf décision contraire de la juridiction saisie.

Si l'Assuré engage, à ses frais, une procédure contentieuse et obtient une solution plus favorable que celle proposée par l'Assureur ou que celle proposée par l'arbitre, l'Assureur lui rembourse les frais exposés pour l'exercice de cette action, **dans la limite de la garantie**.

### **EXCLUSIONS PARTICULIERES**

**OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES, SONT EGALEMENT EXCLUS :**

- **TOUT LITIGE PORTANT SUR LE NON PAIEMENT DE SOMMES DUES PAR L'ASSURE, DONT LE MONTANT OU L'EXIGIBILITE N'EST PAS SERIEUSEMENT CONTESTABLE OU RESULTANT DE SON ETAT D'INSOLVABILITE OU DE CELUI D'UN TIERS,**
- **TOUT LITIGE AVEC LES DOUANES,**
- **TOUT LITIGE RELEVANT DE LA GARANTIE EXECUTION DE COMMANDE.**

## DECLARATION DES SINISTRES

**Sauf cas fortuit ou force majeure, toute déclaration de litige doit être transmise au plus tard dans les 20 (vingt) jours ouvrés à compter de la date à laquelle l'assuré en a eu connaissance ou du refus opposé à une réclamation dont l'assuré est l'auteur ou le destinataire, sous peine de déchéance de la garantie, s'il est établi que le retard dans la déclaration cause un préjudice à l'Assureur, conformément à l'article L 113-2 du Code des assurances.**

L'Assuré doit à cette occasion transmettre au Gestionnaire tout renseignement, document ou justificatif nécessaire à la défense de ses intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du litige, dont par exemple :

- la facture d'achat du Bien,
- le justificatif de la transaction au moyen de la Carte,
- le bon de Commande précisant : les références de la Commande – la date de la Commande – le nom et coordonnées du Commerçant – nom et coordonnées de l'Assuré – nature et prix des biens commandés – le montant des frais de port,
- Les conditions générales de vente du Bien acheté précisant les conditions de livraison et de retour des biens,
- les courriers échangés avec le Commerçant et accusé de réception des courriers recommandés précisant : la nature et le prix des objets faisant l'objet du litige. – la date de renvoi des biens et descriptifs – la date de réception du recommandé par le Commerçant.

## INFORMATIQUE ET LIBERTES

Loi du 6 janvier 1978. L'assuré peut demander au Gestionnaire communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait sur les fichiers constitués par la société pour son usage.

**Attention :** Les communications téléphoniques avec les services de Groupama Protection Juridique peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans le seul but de pouvoir améliorer la qualité de ses prestations.

L'Assuré peut avoir accès à ces enregistrements en adressant sa demande par écrit au siège social de Groupama Protection Juridique (45, rue de la Bienfaisance- 75008 Paris), étant précisé qu'ils sont conservés pendant un délai maximum de 2 mois.

## RECLAMATION

En cas de réclamation concernant le traitement de son litige, l'Assuré peut directement écrire à **Groupama Protection Juridique "Service Qualité" (45 rue de la Bienfaisance 75008 PARIS)**, qui étudiera son dossier et lui répondra directement, dans un délai maximal de 15 jours.

Si notre réponse ne lui donne pas satisfaction, Groupama Protection Juridique peut, à sa demande, adresser son dossier auprès du médiateur (personnalité indépendante) qui rendra un avis dans les trois mois à compter de sa saisine.

## ORGANISME DE CONTROLE

Les activités de GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.

## **1.3. DISPOSITIONS COMMUNES - PARTIE ASSURANCE**

### **DECLARATION DES SINISTRES**

Sauf stipulation contraire, il est fait obligation à l'Assuré de déclarer tous les Sinistres dont il pourrait réclamer l'indemnisation au titre du présent contrat dans les **20 jours** qui suivent leur survenance par téléphone en composant soit le + 33 4 26 29 41 60 soit le numéro figurant au dos de votre Carte.

En cas de non-respect de cette obligation, l'Assureur pourra en vertu du Code des assurances, réduire l'indemnité dans la proportion du préjudice que ce manquement lui aura fait subir, à moins que l'Assuré justifie d'avoir été dans l'impossibilité de faire la déclaration dans les délais impartis par suite d'un cas fortuit ou de Force majeure.

L'Assuré recevra chez lui un questionnaire qui sera à retourner dûment complété, accompagné notamment des documents justificatifs dont la liste lui aura été adressée avec le questionnaire. Dans tous les cas, l'Assuré devra fournir les documents suivants :

- attestation de validité de la Carte,
- justificatif de paiement au moyen de la Carte,
- preuve de qualité d'Assuré,
- relevé d'identité bancaire,
- contrat d'assurance garantissant l'Assuré pour le même Sinistre ou attestation sur l'honneur de l'Assuré précisant qu'il n'est pas assuré par ailleurs pour ce type de Sinistre,

et, plus généralement, toutes pièces que l'Assureur estime nécessaires pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.

Les indemnités seront versées, après réception par l'Assureur des pièces justificatives, dans les quinze jours qui suivent l'accord des parties ou la décision judiciaire exécutoire.

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle, omission ou inexactitude est sanctionnée même si elle a été sans influence sur le Sinistre, dans les conditions prévues par les articles L. 113-8 et L.113-9 du Code des assurances.

### **CHARGE DE LA PREUVE**

Il appartient à l'assuré de démontrer la réalité de la situation, sachant que toute demande non étayée par des éléments et informations suffisants pour prouver la matérialité des faits, pourra être rejetée.

### **SUBROGATION**

L'Assureur est subrogé, conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, jusqu'à concurrence de l'indemnité payée ou des frais supportés par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre tout responsable du sinistre.

## **1.4. EXCLUSIONS COMMUNES - PARTIE ASSURANCE**

**SAUF STIPULATION CONTRAIRE, SONT EXCLUS :**

- LA GUERRE CIVILE OU ETRANGERE, L'INSTABILITE POLITIQUE NOTOIRE OU LES MOUVEMENTS POPULAIRES, LES EMEUTES, LES ACTES DE TERRORISME, LES REPRESAILLES, LES RESTRICTIONS A LA LIBRE CIRCULATION DES PERSONNES ET DES BIENS, LES GREVES POUR AUTANT QUE L'ASSURE Y PRENNE UNE PART ACTIVE, LA DESINTEGRATION DU NOYAU ATOMIQUE OU TOUT RAYONNEMENT IONISANT, ET/OU TOUT AUTRE CAS DE FORCE MAJEURE,
- L'ACTE INTENTIONNEL OU DOLOSIF DE LA PART DE L'ASSURE, ET/OU DE LA PART DE SES PROCHES (CONJOINT, CONCUBIN, ASCENDANT, DESCENDANT),
- LE SUICIDE OU LA TENTATIVE DE SUICIDE DE L'ASSURE,
- LES ACCIDENTS CAUSES OU PROVOQUES PAR L'USAGE PAR L'ASSURE, DE DROGUES, DE STUPEFIANTS, DE TRANQUILLISANTS NON PRESCRITS MEDICALEMENT,

- **LES ACCIDENTS RESULTANT DE LA CONDUITE EN ETAT ALCOOLIQUE CARACTERISE PAR LA PRESENCE DANS LE SANG D'UN TAUX D'ALCOOL PUR, EGAL OU SUPERIEUR A CELUI FIXE PAR LA LOI REGISSANT LA CIRCULATION AUTOMOBILE FRANÇAISE EN VIGUEUR A LA DATE DE L'ACCIDENT,**
- **LES CONSEQUENCES DES INCIDENTS SURVENUS LORS DE LA PRATIQUE DE SPORT AERIEN OU A RISQUE, DONT NOTAMMENT LE DELTAPLANE, LE POLO, LE SKELETON, LE BOBSLEIGH, LE HOCKEY SUR GLACE, LA PLONGEE SOUS MARINE, LA SPELEOLOGIE, LE SAUT A L'ELASTIQUE, ET TOUT SPORT NECESSITANT L'UTILISATION D'UN ENGIN A MOTEUR,**
- **LA PARTICIPATION AUX COMPETITIONS NECESSITANT UNE LICENCE,**
- **LA PARTICIPATION A DES PARIS, RIXES, BAGARRES.**



## **2. PARTIE 2 - ASSISTANCE**

Les garanties sont acquises du seul fait de la détention de la carte.

**ATTENTION** : Prévenir l'Assisteur le plus tôt possible,  
et impérativement avant tout engagement de dépense.

**POUR TOUT RENSEIGNEMENT COMPLEMENTAIRE :**  
Composez le numéro de téléphone figurant au dos de votre carte

Service BUSINESS : 0 825 816 777 Service 0,18 €/min + prix appel

## **2.1. DEFINITIONS COMMUNES - PARTIE ASSISTANCE**

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, on entend par :

### **Assisteur**

La compagnie d'assistance mandatée par l'Assureur.

### **Assuré(s)**

Sont considérés comme Assuré(s) :

- le Titulaire de la Carte
- son Conjoint,
- leurs ascendants et descendants au premier degré (parents et enfants)

### **Force majeure**

Est réputé force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur qui rend impossible de façon absolue l'exécution du contrat, tel qu'habituellement reconnu par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

### **Lieu de résidence**

Le lieu de résidence se définit comme le domicile fiscal de l'Assuré, à la date de la demande d'assistance.

### **Membre de la Famille**

Par membre de la famille de l'Assuré, on entend le conjoint non séparé de corps ou de fait et non divorcé, le concubin notoire ou ayant conclu un PACS (pacte civil de solidarité) en cours de validité, les enfants, les petits-enfants, les frères, les sœurs, le père, la mère, les beaux-parents et les grands-parents.

### **Organisme d'assurance**

Par organisme d'assurance on entend les organismes sociaux de base et organismes d'assurance maladie complémentaires dont l'Assuré relève soit à titre principal soit en qualité d'ayants droit.

### **Pays de résidence**

Le pays de résidence se définit comme le pays dans lequel est situé le lieu de résidence.

### **Transport primaire**

Par transport primaire, on entend le transport entre le lieu du sinistre et le centre médical ou le centre hospitalier le plus proche, et l'éventuel retour jusqu'au lieu du séjour.

## **2.2. DISPOSITIONS SPECIALES - PARTIE ASSISTANCE**

### **OBJET DU CONTRAT**

Dans les conditions décrites ci-après, le contrat a pour objet de garantir à l'Assuré pendant les 90 premiers jours d'un déplacement professionnel, des prestations d'assistance à la suite des événements suivants, qui doivent demeurer incertains au moment du départ :

- atteinte corporelle consécutive à une maladie ou un accident,
- décès,
- hospitalisation ou décès d'un Membre de la Famille de l'Assuré,
- poursuites judiciaires à l'étranger,
- vol ou perte de certains effets personnels ou professionnels à l'étranger.

### **DECLARATION DE SINISTRE : COMMENT BENEFICIER DE L'ASSISTANCE ?**

Afin de bénéficier des prestations prévues au contrat, l'Assuré doit impérativement :

- contacter, ou faire contacter, l'Assisteur dès qu'il a connaissance d'un événement susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une prestation par téléphone en composant soit le **+ 33 (0)1 55 92 18 16**, soit le numéro figurant au dos de la carte.
- communiquer les justificatifs que l'Assisteur estime nécessaires pour apprécier le droit aux prestations d'assistance. A défaut, l'Assisteur refusera la mise en œuvre des prestations et/ou procédera à la re-facturation des frais déjà engagés.
- permettre aux médecins de l'Assisteur le libre accès aux données médicales qui le concernent.
- veiller à ne communiquer que des informations exactes.
- se conformer aux solutions que l'Assisteur préconise.

### **TRES IMPORTANT**

**Les prestations d'assistance décrites ci-après sont destinées à être organisées exclusivement par l'Assisteur qui en règlera directement le coût aux prestataires qu'il aura missionnés. A titre exceptionnel, si les circonstances l'exigent, l'Assisteur peut autoriser l'Assuré à organiser tout ou partie d'une prestation. Dans ce cas, seuls les frais engagés avec l'accord express -et, bien entendu, préalable- de l'Assisteur sont remboursés sur justificatifs originaux et dans la limite de ceux qui auraient été engagés par l'Assisteur pour mettre en œuvre cette prestation.**

**La sous-médicalisation, les difficultés d'accès, les délais importants d'intervention dans certaines régions rendent l'assistance particulièrement difficile et doivent inciter le voyageur à la prudence. Ainsi notamment les voyageurs âgés (70 ans et plus) et/ou accompagnés de jeunes enfants (de moins de 12 ans) et/ou atteints d'affections chroniques et/ou présentant des facteurs de risque ne doivent pas s'exposer dans ces régions où les soins ne pourraient être assurés en attendant l'intervention de l'Assisteur.**

**En aucun cas, l'Assisteur ne peut se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.**

### **CONDITIONS D'APPLICATION : ETENDUE TERRITORIALE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE**

Les prestations d'assistance s'appliquent en dehors du Lieu de résidence de l'Assuré :

- pendant les 90 premiers jours d'un déplacement professionnel,
- dans le monde entier, sauf dans les pays exclus. Certaines prestations font l'objet de limitations territoriales qui sont mentionnées dans l'exposé des prestations concernées.

## **2.3. NATURE DES PRESTATIONS - PARTIE ASSISTANCE**

### **2.3.1. ATTEINTE CORPORELLE CONSECUTIVE A UNE MALADIE OU UN ACCIDENT**

En cas de maladie ou d'accident de l'Assuré, les médecins de l'Assisteur :

- se mettent en relation avec le médecin local qui a examiné l'Assuré,
- recueillent toutes informations nécessaires auprès du médecin local et éventuellement auprès du médecin traitant habituel de l'Assuré.

A partir de ces informations, les médecins de l'Assisteur décident, sur le seul fondement de l'intérêt médical de l'Assuré et du respect des règlements sanitaires en vigueur, soit :

- de déclencher et d'organiser le transport de l'Assuré vers son Lieu de résidence, ou vers un service hospitalier approprié proche de son Lieu de résidence.
- d'hospitaliser l'Assuré sur place dans un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche de son Lieu de résidence.

Le service médical de l'Assisteur peut effectuer les démarches de recherche de place dans un service médicalement adapté.

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, aident les médecins de l'Assisteur à prendre la décision qui paraît la plus opportune.

Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale, à mettre en œuvre dans l'intérêt médical de l'Assuré, appartient en dernier ressort aux seuls médecins de l'Assisteur.

Par ailleurs, dans le cas où l'Assuré refuse de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins de l'Assisteur, il décharge expressément l'Assisteur de toute responsabilité, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou encore en cas d'aggravation de son état de santé.

### **TRANSFERT ET/OU RAPATRIEMENT DE L'ASSURE**

Si l'état de santé de l'Assuré conduit, dans les conditions indiquées ci-dessus, ses médecins à le décider, l'Assisteur organise et prend en charge le transport de l'Assuré.

Ce transport a lieu par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1ère classe, avion de ligne régulière en classe économique, avion sanitaire, ...), si nécessaire sous surveillance médicale.

Seul l'intérêt médical de l'Assuré et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour le choix du moyen utilisé pour ce transport.

Cette prestation n'est jamais mise en œuvre pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son déplacement ou son séjour.

### **RAPATRIEMENT D'UN ASSURE ACCOMPAGNANT**

Lorsqu'un Assuré est transporté dans les conditions définies ci-avant au paragraphe « transfert et/ou rapatriement de l'Assuré », l'Assisteur organise et prend en charge le transport d'un autre Assuré voyageant avec lui jusqu'au lieu de l'hospitalisation ou au Lieu de résidence de l'Assuré par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1ère classe, avion de ligne régulière en classe économique, avion sanitaire,....).

La présente prestation est limitée à une seule personne. Toutefois, si l'Assuré transporté est accompagné par plus d'un Assuré, l'Assisteur peut organiser le transport, ensemble ou individuellement, des autres Assurés. Le coût de ce transport n'est pas pris en charge par l'Assisteur.

### **VISITE D'UN PROCHE EN CAS D'HOSPITALISATION**

Si l'Assuré voyage seul alors qu'il est hospitalisé sur le lieu de sa maladie ou de son accident et que les médecins de l'Assisteur ne préconisent pas un transport avant 10 jours, l'Assisteur organise et prend en charge :

- le voyage aller/retour (depuis le Lieu de résidence) en train 1ère classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne choisie par l'Assuré ou la famille de l'Assuré pour se rendre à son chevet

- son séjour à l'hôtel (chambre et petit déjeuner exclusivement) sur le lieu d'hospitalisation, tant que l'Assuré est hospitalisé, dans la limite de **200 € TTC par nuit et de 10 nuits**. Si, au-delà de cette dernière limite, l'Assuré hospitalisé n'est toujours pas transportable, la prolongation du séjour est prise en charge jusqu'à **700 €**.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation «Rapatriement d'un Assuré accompagnant».**

### **ENVOI D'UN COLLABORATEUR DE REMPLACEMENT A L'ETRANGER**

Si la mission professionnelle à l'étranger de l'Assuré est interrompue suite à un rapatriement médical organisé par les soins de l'Assisteur ou une hospitalisation supérieure à 10 jours, l'Assisteur organise et prend en charge le transport (avion classe économique ou train 1<sup>ère</sup> classe) d'un collaborateur de remplacement résidant en France métropolitaine et désigné par l'employeur (uniquement dans le cas où la mission est supérieure à 3 jours).

### **REMBOURSEMENT DES FRAIS TELEPHONIQUES**

Dans le seul cas d'organisation d'une garantie par l'Assistance après une Maladie, une Blessure ou le décès d'un Assuré, l'Assistance rembourse à **concurrence de 100 € par Événement** les frais téléphoniques restants à la charge de l'Assuré correspondant aux seuls appels à destination ou provenant de l'Assistance. Ce remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation de la facture détaillée originale de l'opérateur téléphonique.

### **FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER (HORS DE FRANCE ET DU PAYS DE RESIDENCE)**

Cette prestation concerne exclusivement les Assurés affiliés à un Organisme d'assurance.

Lorsque des frais médicaux ont été engagés avec son accord préalable, l'Assisteur rembourse à l'Assuré la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les Organismes d'Assurance :

L'Assisteur n'intervient qu'une fois les remboursements effectués par les Organismes d'Assurance susvisés, déduction faite d'une **franchise absolue de 50 € par dossier**, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de l'Organisme d'assurance de l'Assuré.

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par un Assuré hors de France et de son Pays de résidence à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de son Pays de Résidence.

Dans ce cas, l'Assisteur rembourse le montant des frais engagés jusqu'à un maximum de **155.000 € TTC par Assuré, par événement et par an**.

Dans l'hypothèse où l'Organisme d'assurance auquel l'Assuré cotise ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, l'Assisteur remboursera les frais engagés dans la limite du montant indiqué ci-dessus, sous réserve de la communication par l'Assuré des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non-prise en charge émanant de l'Organisme d'assurance.

Cette prestation cesse à dater du jour où l'Assisteur est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'Assuré.

Nature des frais ouvrant droit à remboursement (sous réserve d'accord préalable) :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les Organismes d'assurance,
- frais d'hospitalisation à condition que l'Assuré soit jugé intransportable par décision des médecins de l'Assisteur, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où l'Assisteur est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'Assuré ne sont pas pris en charge),
- frais dentaires d'urgence (plafonnés à **700 € TTC sans franchise et par événement**)

## **EXTENSION DE LA PRESTATION : AVANCE DE FRAIS D'HOSPITALISATION A L'ETRANGER (HORS DE FRANCE ET DU PAYS DE RESIDENCE)**

L'Assisteur peut, dans la limite des montants de prise en charge prévus ci-dessus, procéder à l'avance des frais d'hospitalisation engagés hors de France et de son Pays de résidence par l'Assuré, aux conditions cumulatives suivantes :

- les médecins de l'Assisteur doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de rapatrier dans l'immédiat l'Assuré dans son Pays de résidence.
- les soins auxquels l'avance s'applique doivent être prescrits en accord avec les médecins de l'Assisteur.
- l'Assuré ou toute personne autorisée par lui doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par l'Assisteur lors de la mise en œuvre de la présente prestation :
  - à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des Organismes d'assurance dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par l'Assisteur,
  - à effectuer les remboursements à l'Assisteur des sommes perçues à ce titre de la part des Organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

Resteront uniquement à la charge de l'Assisteur, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation "Frais médicaux à l'étranger", les frais non pris en charge par les Organismes d'assurance. L'Assuré devra communiquer à l'Assisteur l'attestation de non prise en charge émanant de ces Organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.

**A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des Organismes d'assurance dans les délais, ou à défaut de présentation à l'Assisteur dans les délais de l'attestation de non prise en charge émanant de ces Organismes d'assurance, l'Assuré ne pourra en aucun cas se prévaloir de la prestation « Frais médicaux à l'étranger » et devra rembourser l'intégralité des frais d'hospitalisation avancés par l'Assisteur, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par l'Assuré.**

## **CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT**

Un Assuré est malade ou blessé lors d'un déplacement dans l'un des pays énoncés ci-dessous et ne peut plus conduire son véhicule : si aucun des passagers n'est susceptible de le remplacer, l'Assisteur met à la disposition de l'Assuré un chauffeur pour ramener le véhicule à son Lieu de résidence par l'itinéraire le plus direct.

L'Assisteur prend en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur. Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers demeurent quant à eux à la charge de l'Assuré.

Le chauffeur est tenu de respecter la législation du travail, et en particulier doit, en l'état actuel de la réglementation française, observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps global de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures.

Si le véhicule de l'Assuré a plus de 8 ans et/ou 150 000 km ou si son état et/ou son chargement n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la route français, l'Assuré devra le mentionner à l'Assisteur qui se réserve alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas, et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, l'Assisteur fournit et prend en charge un billet de train en 1<sup>ère</sup> classe ou un billet d'avion en classe économique pour aller rechercher le véhicule.

Cette prestation s'applique uniquement dans les pays suivants : France (y compris Monaco, Andorre, sauf DOM-TOM), Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande.

## **TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS DE L'ETRANGER**

Lorsque l'Assuré est en déplacement hors de son Pays de résidence, l'Assisteur peut se charger de la transmission de messages urgents à un Membre de sa Famille ou à son employeur lorsque l'Assuré est dans l'impossibilité de les transmettre lui-même.

## ASSISTANCE AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES

Suite à la perte ou au vol de papiers d'identité, l'Assistance informe l'Assuré sur les démarches administratives à entreprendre auprès des organismes et autorités compétentes pour l'aider à effectuer ses déclarations de perte ou de vol et à poursuivre son déplacement professionnel ou à rentrer dans son Pays de Résidence.

**A la demande de l'Assuré et à sa charge, l'Assistance missionne sur place une personne qualifiée pour l'assister lors de ses démarches administratives.**

A son retour dans son Pays de Résidence, l'Assistance se tient à la disposition de l'Assuré pour lui communiquer toute information relative aux démarches administratives nécessaires au remplacement de ses papiers d'identité perdus ou volés.

## AVANCE DE FRAIS SUR PLACE

Si l'Assuré, au cours d'un déplacement professionnel à l'Etranger, perd ou se fait voler ses titres de transport et/ou la Carte Assurée, l'Assistance peut, après la mise en opposition de la Carte Assurée par l'Assuré, procéder à une avance de fonds afin de permettre à l'Assuré de payer les frais engagés ou à engager sur place qu'il n'est plus en mesure de régler.

**Cette avance est effectuée jusqu'à concurrence de 770 € par Evènement, sous réserve de l'obtention d'une caution de la Banque Emettrice de la Carte Assurée, d'un tiers ou de l'employeur de l'Assuré et d'une reconnaissance de dette, correspondant au montant de l'avance, signée par l'Assuré.**

Si l'Assuré se trouve hors de son Pays de Résidence, l'Assistance met à sa disposition un titre de transport de remplacement prépayé avec l'accord de son employeur, afin de lui permettre de poursuivre son déplacement ou de rentrer dans son Pays de Résidence. L'Assistance peut également procéder à l'avance des frais d'hôtel et de location de véhicule si l'Assuré n'est pas en mesure de les régler en contrepartie de l'obtention d'une caution dans les conditions susvisées.

**L'Assuré s'engage à rembourser à l'Assistance les sommes avancées dès son retour dans son Pays de Résidence et ce, dans un délai de 3 mois maximum à compter de la date de signature de la reconnaissance de dette.**

## 2.3.2. DECES

### RAPATRIEMENT DE CORPS

Lorsqu'un Assuré décède au cours d'un déplacement, l'Assisteur organise et prend en charge le rapatriement du corps.

Si les obsèques ont lieu dans son Pays de résidence, l'Assisteur prend en charge jusqu'à concurrence de **800 €** l'ensemble des frais suivants :

- les soins de préparation,
- les aménagements spécifiques au transport,
- la participation aux frais de cercueil, quel que soit le choix du prestataire.

Les autres frais, et notamment les frais de cérémonie, convois locaux, inhumation, restent à la charge de la famille de l'Assuré.

- Dans le cas d'une inhumation hors du Pays de Résidence de l'Assuré, l'Assisteur organise et prend en charge le transport du corps **jusqu'à concurrence des frais** qu'aurait supposé le rapatriement du corps sur le lieu de Résidence de l'Assuré décédé dans les conditions prévues ci-dessus.
- En cas de décès hors du Pays de Résidence de l'Assuré et en cas d'inhumation sur place si les ayants-droit de l'Assuré en font officiellement la demande, l'Assisteur ne prend en charge que les frais d'inhumation ou de crémation du corps de l'Assuré décédé **jusqu'à concurrence de 800 €**.

## RAPATRIEMENT D'UN ACCOMPAGNANT

Lorsque le corps d'un Assuré est transporté dans les conditions définies ci-dessus, l'Assisteur organise et prend en charge le transport d'un autre Assuré voyageant avec lui par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1ère classe, avion de ligne régulière en classe économique), jusqu'au lieu des obsèques proche du lieu de résidence dans le Pays de résidence ou jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques si les obsèques ont lieu hors du Pays de résidence. Dans ce dernier cas, la prise en charge est limitée au montant qui aurait été exposé pour transporter l'accompagnant jusqu'au Lieu de résidence de l'Assuré.

La présente prestation est limitée à une seule personne. Toutefois, si l'Assuré décédé était accompagné par plus d'un Assuré, l'Assisteur peut organiser le transport, ensemble ou individuellement, des autres Assurés. Le coût de ce transport n'est pas pris en charge par l'Assisteur.

## 2.3.3. HOSPITALISATION OU DECES D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE

### RETOUR ANTICIPE EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE

Si l'Assuré en déplacement apprend l'hospitalisation non prévue pour plus de 24 heures consécutives d'un Membre de sa Famille résidant dans le même pays que lui, l'Assisteur organise et prend en charge son retour pour lui permettre de se rendre à l'hôpital, au chevet du Membre de sa Famille.

Cette prise en charge est limitée à un Assuré par carte. L'Assisteur prend en charge le voyage aller/retour de cet Assuré par train 1ère classe ou avion de ligne en classe économique.

L'Assisteur se réserve le droit de demander un certificat d'hospitalisation du Membre de la Famille de l'Assuré et/ou un certificat d'hérédité.

### RETOUR ANTICIPE EN CAS DE DECES D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE

Si le l'Assuré en déplacement apprend le décès d'un Membre de sa famille résidant dans le même pays que lui, l'Assisteur organise et prend en charge son retour pour lui permettre d'assister aux obsèques, proches du Lieu de résidence de l'Assuré.

Cette prestation est limitée à la prise en charge du voyage aller/retour d'un Assuré,

L'Assisteur se réserve le droit de demander un certificat de décès du Membre de la Famille de l'Assuré et/ou un certificat d'hérédité.

## 2.3.4. POURSUITES JUDICIAIRES A L'ETRANGER

### ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER

Si l'Assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation locale survenue hors de son Pays de résidence et intervenue au cours de la vie privée :

- l'Assisteur fait l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, à concurrence de **17.000 € TTC**. Si entre-temps la caution pénale est remboursée à l'Assuré par les autorités du pays, l'Assuré devra aussitôt la restituer à l'Assisteur. l'Assisteur n'intervient pas pour les cautions exigées à la suite d'un accident de la circulation provoqué directement ou indirectement par une infraction au Code de la Route local, une conduite en état d'ivresse ou une faute intentionnelle,
- l'Assisteur participe aux honoraires d'avocat à hauteur de **8.000 € TTC** et en fait l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, jusqu'à **17.000 € TTC**.

#### Remboursement :

L'Assuré s'engage à rembourser les sommes avancées, dans un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de la facture.

Passé ce délai de 2 mois, l'Assisteur se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles.



### **2.3.5. VOL OU PERTE DE CERTAINS EFFETS PERSONNELS (ET PROFESSIONNELS) A L'ETRANGER**

#### **ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER**

Lorsque l'Assuré, en déplacement hors de son Pays de résidence, est privé par suite de perte ou de vol de médicaments indispensables à sa santé, l'Assisteur prend en charge la recherche et l'acheminement de ces médicaments, dans le cas où ces médicaments ou leurs équivalents conseillés par les médecins de l'Assisteur seraient introuvables sur place (sous réserve d'obtenir de la part de l'Assuré les coordonnées de son médecin traitant).

L'Assisteur prend en charge l'expédition des médicaments par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises, et re-facture à l'Assuré les frais de douane et le coût d'achat des médicaments.

#### **ENVOI DE LUNETTES OU DE PROTHESES AUDITIVES A L'ETRANGER**

Si l'Assuré se trouve dans l'impossibilité de se procurer les lunettes, les lentilles correctrices ou les prothèses auditives qu'il porte habituellement, suite au vol ou à la perte de celles-ci lors d'un voyage hors de son Pays de résidence, l'Assisteur se charge de les lui envoyer par les moyens les plus appropriés.

La demande, formulée par l'Assuré, doit être transmise par télécopie, courrier électronique ou lettre recommandée et indiquer de manière très précise les caractéristiques complètes de ses lunettes (type de verres, montures), de ses lentilles ou de ses prothèses auditives.

L'Assisteur contacte l'ophtalmologiste ou le prothésiste habituel de l'Assuré afin d'obtenir une ordonnance. Le prix de la confection des nouvelles lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives est annoncé à l'Assuré qui doit donner son accord par écrit et s'engage alors à régler le montant de la facture avant leur envoi.

A défaut, l'Assisteur ne pourra être tenu d'exécuter la prestation.

L'Assisteur prend en charge l'expédition des nouvelles lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises, et re-facture à l'Assuré les frais de douane et les coûts de confection.

L'Assisteur dégage sa responsabilité si, pour des raisons indépendantes de sa volonté (délais de fabrication ou tout autre cas de Force majeure) les lunettes, les lentilles ou les prothèses auditives, n'arrivaient pas à la date prévue.

#### **ACHEMINEMENT DE DOSSIERS ET/OU D'OBJETS PROFESSIONNELS A L'ETRANGER**

Lorsqu'un Assuré, en déplacement hors de son Pays de résidence, se fait voler ou perd ses dossiers et/ou objets professionnels, l'Assisteur se charge de prendre, auprès de la personne désignée, le double des dossiers susvisés et/ou des objets de remplacement afin de les acheminer jusqu' à l'Assuré. L'Assisteur dégage toute responsabilité sur la nature et le contenu des documents transportés.

Les frais de transport, de douane et autres frais d'envois restent à la charge de l'employeur ou de l'Assuré qui devra préciser à l'Assisteur les éventuelles formalités à remplir pour l'exportation. En aucun cas, le poids total des documents et/ou objets à expédier ne doit excéder 5 kg emballage compris.

Les envois dont l'organisation est effectuée par l'Assisteur sont soumis aux différentes législations des douanes françaises et étrangères. L'Assisteur dégage sa responsabilité si, pour des raisons indépendantes de sa volonté (grève, faits de guerre ou tout autre cas de Force majeure) les dossiers n'arrivaient pas à la date prévue.

## **2.4. DISPOSITIONS COMMUNES - PARTIE ASSISTANCE**

### **CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES**

L'Assisteur s'engage à utiliser tous les moyens disponibles en matière d'assistance. Cependant la responsabilité de l'Assisteur ne peut être engagée en cas d'indisponibilité de ces moyens ou de leur absence dans la zone géographique de la demande d'intervention.

L'Assisteur ne garantit pas l'exécution des services et sa responsabilité ne pourra être engagée dans les cas de Force majeure, tels qu'habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

### **RECUPERATION DES TITRES DE TRANSPORT**

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge, l'Assuré s'engage soit :

- à permettre à l'Assisteur d'utiliser le titre de transport qu'il détient pour son retour,
- soit à remettre à l'Assisteur les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre de transport.
- 

### **SUBROGATION**

L'Assisteur est subrogé, dans les termes de l'article L121-12 du Code des assurances, jusqu'à concurrence des sommes versées par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre tout responsable du sinistre.

## **2.5. EXCLUSIONS COMMUNES - PARTIE ASSISTANCE**

### **I. AUCUNE PRESTATION D'ASSISTANCE NE SERA MISE EN ŒUVRE :**

#### **1) DANS LES PAYS :**

- EN ETAT DE GUERRE CIVILE OU ETRANGERE,
- EN ETAT D'INSTABILITE POLITIQUE NOTOIRE,
- SUBISSANT DES MOUVEMENTS POPULAIRES, DES EMEUTES, DES ACTES DE TERRORISME, DES REPRESAILLES, OU DES RESTRICTIONS A LA LIBRE CIRCULATION DES PERSONNES ET DES BIENS,

#### **2) A L'OCCASION D'UN DEPLACEMENT :**

- ENTREPRIS DANS UN BUT DE DIAGNOSTIC ET/OU DE TRAITEMENT MEDICAL,
- LIE A DES ACTIVITES MILITAIRES OU DE POLICE,

#### **3) POUR DES DEMANDES CONSECUTIVES A UNE ATTEINTE CORPORELLE OU A UN DECES RESULTANT :**

- D'UN ACTE INTENTIONNEL OU DOLOSIF DE LA PART DE L'ASSURE ET/OU DE LA PART DE L'UN DE SES PROCHES (CONJOINT, CONCUBIN, ASCENDANT OU DESCENDANT) ET SES CONSEQUENCES, COMME INDIQUE A L'ARTICLE L113-1 DU CODE DES ASSURANCES,
- DE LA DESINTEGRATION DU NOYAU ATOMIQUE,
- DE L'UTILISATION D'ENGINS DE GUERRE OU D'ARMES A FEU,
- DE LA PRATIQUE D'UN SPORT AERIEN OU A RISQUE DONT NOTAMMENT LE DELTAPLANE, LE POLO, LE SKELETON, LE BOBSLEIGH, LE HOCKEY SUR GLACE, LA PLONGEE SOUS-MARINE, LA SPELEOLOGIE, LE SAUT A L'ELASTIQUE, ET TOUT AUTRE SPORT NECESSITANT L'UTILISATION D'ENGIN A MOTEUR,
- DE LA PARTICIPATION AUX COMPETITIONS NECESSITANT UNE LICENCE,
- DE FAITS DE GREVE OU DE LOCK-OUT,
- DE LA PARTICIPATION A DES PARIS, RIXES, BAGARRES,
- D'ETATS PATHOLOGIQUES NE RELEVANT PAS DE L'URGENCE,

- D'INTERVENTIONS CHIRURGICALES, D'ETATS PATHOLOGIQUES ANTERIEURS A LA DATE DE DEPART EN VOYAGE, LEURS RECHUTES ET/OU COMPLICATIONS ET LES AFFECTIONS EN COURS DE TRAITEMENT NON ENCORE CONSOLIDEES AVANT LE DEPLACEMENT (POSSIBILITE DE DEMANDER UN JUSTIFICATIF DE LA DATE DU DEPART),
- D'INCIDENTS ET COMPLICATIONS LIES A UN ETAT DE GROSSESSE, LORSQUE L'ASSURE AVAIT CONNAISSANCE AVANT LE JOUR DU DEPART EN VOYAGE D'UNE PROBABILITE DE LEUR SURVENANCE SUPERIEURE A LA NORMALE,
- D'UN ETAT DE GROSSESSE OU D'UN ACCOUCHEMENT AU-DELA DU PREMIER JOUR DU 7<sup>EME</sup> MOIS
- DE LA PREMATURITE,
- D'UNE INTERRUPTION VOLONTAIRE DE GROSSESSE OU D'UN ACTE DE PROCREATION MEDICALEMENT ASSISTE AINSI QUE DE LEURS COMPLICATIONS,
- DE MALADIES MENTALES, PSYCHIQUES OU NERVEUSES (Y COMPRIS LES DEPRESSIONS NERVEUSES),
- DE L'USAGE PAR L'ASSURE DE MEDICAMENTS, DROGUES, STUPEFIANTS, TRANQUILLISANTS ET/OU PRODUITS ASSIMILES NON PRESCRITS MEDICALEMENT
- D'UN ETAT ALCOOLIQUE CARACTERISE PAR LA PRESENCE DANS LE SANG D'UN TAUX D'ALCOOL PUR, EGAL OU SUPERIEUR A CELUI FIXE PAR LA LOI REGISSANT LA CIRCULATION AUTOMOBILE FRANÇAISE EN VIGUEUR A LA DATE DE L'ACCIDENT,
- D'UN SUICIDE OU D'UNE TENTATIVE DE SUICIDE,

**II. NE SONT JAMAIS PRIS EN CHARGE :**

- LES FRAIS NON EXPRESSEMENT PREVUS PAR LE CONTRAT,
- LES FRAIS NON JUSTIFIES PAR DES DOCUMENTS ORIGINAUX,
- LES FRAIS DE CONSULTATION ET DE CHIRURGIE OPHTALMOLOGIQUE, SAUF S'ILS SONT LA CONSEQUENCE DIRECTE D'UN EVENEMENT GARANTI,
- LES FRAIS DE LUNETTES OU DE VERRES DE CONTACT ET PLUS GENERALEMENT LES FRAIS D'OPTIQUE,
- LES FRAIS D'APPAREILLAGES MEDICAUX, D'ORTHESES ET DE PROTHESES,
- LES FRAIS DE CURE DE TOUTE NATURE,
- LES SOINS A CARACTERE ESTHETIQUE,
- LES FRAIS DE SEJOUR EN MAISON DE REPOS, DE REEDUCATION OU DE DESINTOXICATION,
- LES FRAIS DE REEDUCATION, KINESITHERAPIE, CHIROPRAIXIE,
- LES FRAIS D'ACHAT DE VACCINS ET LES FRAIS DE VACCINATION,
- LES FRAIS DE BILAN DE SANTE ET DE TRAITEMENTS MEDICAUX ORDONNES EN FRANCE OU DANS LE PAYS DE RESIDENCE,
- LES FRAIS DE SERVICES MEDICAUX OU PARAMEDICAUX ET D'ACHAT DE PRODUITS DONT LE CARACTERE THERAPEUTIQUE N'EST PAS RECONNU PAR LA LEGISLATION FRANÇAISE,
- LES FRAIS DE CERCUEIL DEFINITIF,
- LES FRAIS DE RESTAURANT,
- LES FRAIS LIES AUX EXCEDENTS DE POIDS DES BAGAGES LORS D'UN RAPATRIEMENT PAR AVION DE LIGNE,
- LES FRAIS DE DOUANE,
- LES FRAIS D'ANNULATION OU D'INTERRUPTION DE SEJOUR,
- LES FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS DES PERSONNES EN MONTAGNE, EN MER, DANS LE DESERT OU DANS TOUT AUTRE ENDROIT INHOSPITALIER,
- LES FRAIS DE PREMIER SECOURS OU DE TRANSPORT PRIMAIRE.

### **3. PARTIE 3 - DISPOSITIONS COMMUNES ASSURANCE ET ASSISTANCE**

#### **INFORMATION**

Le Souscripteur s'engage à remettre au Titulaire la présente notice d'information lors de la souscription de la Carte.

En cas de modification des conditions du contrat, le Souscripteur informera, par tout moyen à sa convenance, ses Titulaires au moins un mois avant la date d'entrée en vigueur des modifications

#### **CUMUL DE GARANTIES**

Conformément à l'article L.121-4 du Code des assurances, celui qui est assuré auprès de plusieurs assureurs par plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque, doit donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assureurs. L'Assuré doit, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée.

#### **DELAÏ DE PRESCRIPTION**

Conformément aux dispositions prévues par les articles L114-1 et suivants 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 fausse 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.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le Bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les Accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription, notamment par :

- toute citation en justice, y compris en référé, tout commandement ou saisie, signifiés à celui que l'on veut empêcher de prescrire ;
- toute reconnaissance non équivoque par l'Assureur du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'Assureur ;

ainsi que dans les autres cas suivants prévus par l'article L114-2 du Code des assurances :

- toute désignation d'expert à la suite d'un Sinistre ;
- tout envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par :
  - l'Assureur à l'Assuré pour non-paiement de la prime ;
  - l'Assuré à l'Assureur pour règlement de l'indemnité.

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.

## DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Le présent contrat est soumis au droit français. Les parties contractantes déclarent se soumettre à la juridiction des Tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

## ORGANISME DE CONTROLE DE L'ASSUREUR

AIG Europe Limited est agréée et contrôlée par la « Financial Conduct Authority » (FCA registration number 202628), 25 The North Colonnade, Canary Wharf, London E14 5HS Royaume Uni et la « Prudential Regulation Authority », 20 Moorgate London, EC2R 6DA Royaume-Uni (PRA registration number 202628). La commercialisation de contrats d'assurance en France par la succursale française d'AIG Europe Limited est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.

## CLAUSE BREXIT

AIG Europe Limited (AEL) entreprend une restructuration dans le cadre du retrait du Royaume-Uni de l'Union Européenne et prévoit ainsi de transférer ses activités à la société AIG Europe S.A. (AIG Europe) à compter du 1<sup>er</sup> décembre 2018. AIG Europe fait partie du même groupe de sociétés qu'AEL.

Suite à cette restructuration, votre contrat sera transféré à AIG Europe mais ce transfert n'affectera pas les termes et conditions du contrat. Plus d'informations sur ce transfert et sur vos droits sont disponibles sur [www.aig.com/Brexit](http://www.aig.com/Brexit)

## RECLAMATION - MEDiateur

En cas d'insatisfaction relative à la conclusion ou à l'exécution du présent contrat, l'Assuré peut contacter l'Assureur en s'adressant à son interlocuteur habituel ou au « service clients » à :

AIG Europe Limited  
Service Client  
Tour CB21 - 16 Place de l'Iris  
92040 Paris La Défense Cedex.

La demande devra indiquer le n° du contrat, et préciser son objet. L'Assureur s'engage à répondre dans les deux (2) mois à compter de la réception de cette demande, conformément à la recommandation 2016-R-02 de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), sauf circonstances particulières dont l'Assuré sera informé. La politique de l'Assureur en matière de satisfaction client est disponible sur son site à l'adresse suivante: <http://www.aig.com>.

Après épuisement des voies de recours interne et si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, la personne concernée pourra, sans préjudice de ses droits à intenter une action en justice, saisir :

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

ou par internet sur le site <http://www.mediation-assurance.org> ou par mail à l'adresse : [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org).

L'Assuré qui a adhéré par internet, a également la possibilité d'utiliser la plateforme de la Commission Européenne (ODR) pour la résolution des litiges, en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'Assureur s'engage à protéger les données à caractère personnel de ses clients, assurés et partenaires. Les données à caractère personnel recueillies par L'Assureur sont collectées aux fins de permettre (de manière automatisée ou non) la souscription ainsi que la gestion des contrats et des sinistres ou la prestation d'autres services.

L'Assureur peut également utiliser les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de la prévention de la criminalité (en particulier en matière de lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent).

L'Assureur peut communiquer les données à caractère personnel aux sociétés de son groupe, à des prestataires de services ainsi qu'à d'autres tiers à ces mêmes fins. Les données à caractère personnel peuvent être transférées à l'étranger, y compris vers des pays qui ne font pas partie de l'Espace économique européen. Ces transferts sont encadrés par des garanties appropriées, notamment contractuelles, conformément à la réglementation européenne applicable.

Les personnes concernées disposent de certains droits relatifs à leurs données à caractère personnel et en particulier des droits d'accès, de rectification, de limitation à l'utilisation, d'opposition, d'effacement ou de portabilité. Par ailleurs, dans le cadre des prestations d'assistance, afin de contrôler la qualité des services rendus et de fournir lesdites prestations, les conversations téléphoniques entre les Assurés et les services de l'Assisteur, agissant pour le compte de l'Assureur, peuvent être enregistrées.

Les données nominatives qui seront recueillies lors cet appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance.

Des informations complémentaires sur l'utilisation des données à caractère personnel par l'Assureur et sur les droits des personnes concernées sont disponibles sur <http://www.aigassurance.fr/protection-des-donnees-personnelles>.

Toute personne concernée peut exercer ses droits en écrivant à : AIG Service Conformité, Tour CB21-16 Place de l'Iris - 92040 Paris La Défense Cedex ou par e-mail à [donneespersonnelles@aig.com](mailto:donneespersonnelles@aig.com).

Un exemplaire de la Politique de protection des données à caractère personnel de l'Assureur peut être obtenu en écrivant comme indiqué ci-dessus.

#### **LISTE DES FILIALES DU CREDIT DU NORD :**

- **La Banque LAYDERNIER**

Société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance, au capital de EUR.24.788.832.-, dont le Siège Social est à Annecy (Haute Savoie), 10, avenue du Rhône, identifiée sous le numéro unique 325.520.385 RCS Annecy

- **La Banque KOLB**

Société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance, au capital de EUR.14.099.103.-, dont le siège social est à Mirecourt (Vosges), 1 et 3, place du Général de Gaulle, identifiée sous le numéro unique 825.550.098 RCS Mirecourt

- **La Banque COURTOIS**

Société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance, au capital de EUR.18.399.504.-, dont le Siège Social est à Toulouse (Haute Garonne), 33, rue de Rémusat, identifiée sous le numéro unique 302.182.258 RCS Toulouse

- **La Banque TARNEAUD**

Société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR.26.702.768 .-, dont le Siège Social est à Limoges (Haute Vienne), 2 et 6 rue Turgot, identifiée sous le numéro unique 754 500 551 RCS Limoges

- **La Banque NUGER**

Société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance, au capital de EUR.11.444.581.-, dont le Siège Social est à Clermont Ferrand (Puy de Dôme), 5, place Michel de l'Hospital, identifiée sous le numéro unique 855 201 463 RCS Clermont Ferrand

- **La Banque RHONE ALPES**

Société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR.12.562.800.-, dont le Siège Social est à Grenoble (Isère), 20 et 22, boulevard Edouard Rey et le siège administratif à Lyon (6°), 235, cours Lafayette, identifiée sous le numéro unique 057 502 270 RCS Grenoble

- **La SOCIÉTÉ MARSEILLAISE DE CRÉDIT**

Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au Capital de EUR.24.471.936.-, dont le siège social est à MARSEILLE (Bouches-du-Rhône), 75 rue Paradis, identifiée sous le numéro unique 054 806 542 RCS MARSEILLE

## 4. PARTIE 4 - TABLEAU DES GARANTIES ASSURANCE ET ASSISTANCE

Assurance	Garanties	Montants maximum et limites de garanties	Franchises ou seuil d'intervention
<b>Accidents de Voyage</b>	Décès accidentel / Invalidité permanente accidentelle en transport public	310.000 €	
	Décès accidentel / Invalidité permanente accidentelle en véhicule de location	50.000 €	
<b>Incidents de Voyage</b>	Annulation, Report, Interruption de voyage	5.000 € par Assuré par année civile.	
	Retard d'avion et de train	900 € par Sinistre (quel que soit le nombre d'Assurés).	
	Retard de bagages	900 € par Sinistre (quel que soit le nombre d'Assurés).	
	Perte, Vol, Détérioration de bagages	1.900 € par Bagage dont 600 € par Objet de valeur	70 € par sinistre
	Vol de bagages dans une chambre d'hôtel	1.900 € par Bagage dont 600 € par Objet de valeur	
	Responsabilité civile à l'étranger	1.525.000 € par Sinistre pour l'ensemble des dommages garantis	
	Vol des bagages dans un véhicule de location	1.900 € par Bagage dont 600 € par Objet de valeur	
<b>Incidents liés au véhicule de location</b>	Dompage aux véhicules de location	100.000 €	2 sinistres par an
	Frais de dossier	75 € par Sinistre	2 sinistres par an
<b>Fraude</b>	Utilisation frauduleuse de la carte	3.000 € par année civile	
	Utilisation abusive de la carte – Pour le titulaire	11.000 €	80 € par sinistre
	Utilisation abusive de la carte – Pour l'entreprise	500.000 €	80 € par sinistre
	Utilisation frauduleuse du téléphone portable	500 € par an	
	Achat à distance - Livraison de commande	1.500 € par Sinistre et 3.000 € par année civile	30 € par sinistre
<b>Assistance juridique</b>	Informations juridiques et pratiques	Oui	NA
	Assistance amiable	400 € par litige	

<b>Assistance</b>	<b>Garanties</b>	<b>Montants maximum et limites de garanties</b>	<b>Franchises ou seuil d'intervention</b>
<b>Atteinte corporelle consécutive à une maladie ou à un accident</b>	Transfert et/ou Rapatriement de l'Assuré	Oui	NA
	Rapatriement d'un Assuré accompagnant	Oui	NA
	Visite d'un proche en cas d'hospitalisation	200 € dans la limite de 10 nuits	NA
	Envoi d'un collaborateur de remplacement à l'étranger	Oui	NA
	Remboursement des frais téléphoniques	100 € par événement	
	Frais médicaux à l'étranger	155.000 € par Assuré, par événement et par an	50 € par dossier
	Extension de la prestation : Avance de frais d'hospitalisation à l'étranger	Oui	NA
	Chauffeur de remplacement	Oui	NA
	Transmission de messages urgents de l'étranger	Oui	NA
	Assistance aux démarches administratives	Oui	NA
	Avance de frais sur place	Oui	Dans la limite de 770 € par événement
	<b>Décès</b>	Rapatriement de corps	800 €
Rapatriement d'un accompagnant		Oui	NA
<b>Hospitalisation ou Décès d'un membre de la famille</b>	Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille	Oui	NA
	Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille	Oui	NA
<b>Poursuites judiciaires à l'étranger</b>	Assistance juridique à l'étranger	Dans la limite de 17.000 €	NA
<b>Vol ou Perte de certains effets personnels (et professionnels) à l'étranger</b>	Envoi de médicaments à l'étranger	Oui	NA
	Envoi de lunettes ou de prothèses auditives à l'étranger	Oui	NA
	Acheminement de dossiers et/ou d'objets professionnels à l'étranger	Oui	NA