

Notices d'Assurances

de votre Carte Cetelem Gold Cpay Mastercard



Un crédit vous engage
et doit être remboursé.
Vérifiez vos capacités
de remboursement
avant de vous engager.

cetelem
— Plus responsables, ensemble

Sommaire

Partie 1

ASSURANCE CARTE GOLD MASTERCARD NOTICE D'INFORMATION

Pages 6 à 44

TABLEAU SYNOPTIQUE DES GARANTIES	8
CHAPITRE 1 - Dispositions communes	9
1 • Information des <i>Assurés</i> et objet du contrat	9
2 • Dispositions diverses	9
3 • Exclusions communes à toutes les garanties	12
CHAPITRE 2 - Garantie annulation ou modification de voyage	13
1 • Définitions spécifiques à la garantie	13
2 • Objet de la garantie	13
3 • Montants & limites de la garantie	14
4 • Effet, cessation et durée de la garantie	15
5 • Exclusions de la garantie	15
CHAPITRE 3 - Garantie interruption de voyage	16
1 • Définitions spécifiques à la garantie	16
2 • Objet de la garantie	16
3 • Effet, cessation et durée de la garantie	17
4 • Montants & limites de la garantie	17
5 • Exclusions de la garantie	17
CHAPITRE 4 - Garantie véhicule de location	18
1 • Définitions spécifiques à la garantie	18
2 • Objet de la garantie	18
3 • Effet, cessation et durée de la garantie	19
4 • Limites de la garantie	19
5 • Exclusions de la garantie	19
CHAPITRE 5 - Garantie retard d'avion	20
1 • Définitions spécifiques à la garantie	20
2 • Objet de la garantie	20
3 • Montants & limites de la garantie	21

4 • Effets, cessation et durée de la garantie	21
5 • Exclusions de la garantie	21
CHAPITRE 6 - Garantie retard de train SNCF	22
1 • Définitions spécifiques à la garantie	22
2 • Objet de la garantie	22
3 • Montants & limites de la garantie	22
4 • Effets, cessation et durée de la garantie	22
5 • Exclusions de la garantie	23
CHAPITRE 7 - Garantie vol / perte / détérioration de bagages	23
1 • Définitions spécifiques à la garantie	23
2 • Objet de la garantie	23
3 • Montants & limites de la garantie	24
4 • Exclusions de la garantie	24
CHAPITRE 8 - Garantie retard de bagages	25
1 • Objet de la garantie	25
2 • Montants & limites de la garantie	25
3 • Exclusions de la garantie	25
CHAPITRE 9 - Garanties neige et montagne	26
1 • Définitions spécifiques aux garanties	26
2 • Champ d'application des garanties	26
3 • Garantie frais de secours et de recherche	26
4 • Garantie frais de premier transport	27
5 • Garantie frais médicaux en France	27
6 • Garantie forfaits remontées mécaniques et cours de ski	27
7 • Garantie vol ou bris de skis et chaussures de ski personnels	28
8 • Garantie matériel de ski loué	28
9 • Garantie responsabilité civile	29
10 • Garantie défense et recours	30
11 • Exclusions communes aux garanties neige et montagne	30
CHAPITRE 10 - Garantie décès et invalidité	30
1 • Définitions spécifiques à la garantie	30
2 • Objet de la garantie	32
3 • Montants & limites de la garantie	32
4 • Effet, cessation et durée de la garantie	32
5 • Exclusions de la garantie	32
CHAPITRE 11 - Garantie responsabilité civile à l'étranger	33
1 • Définitions spécifiques à la garantie	33
2 • Objet de la garantie	33
3 • Montants & limites de la garantie	33
4 • Effet, cessation et durée de la garantie	34
5 • Exclusions de la garantie	34

CHAPITRE 12 - Cadre juridique	35
1 • Subrogation dans vos droits et actions	35
2 • Prescription	35
3 • Loi informatique et libertés	35
4 • Pluralité d'assurances	37
5 • Fausse déclaration	37
6 • Droit applicable - Tribunaux compétents - Langue	37
7 • Autorité de contrôle	37
CHAPITRE 13 - Modalités de mise en jeu des garanties	38
1 • Délai de règlement des sinistres	38
2 • Déclaration des sinistres	38
3 • Documents et pièces justificatives communs à toutes les garanties	38
4 • Réclamations ou litiges	41
5 • Expertise	42
6 • Protection des données personnelles	42

Partie 2

ASSISTANCE CARTE GOLD MASTERCARD NOTICE D'INFORMATION

Pages 44 à 66

TABLEAU DES PLAFONDS DES GARANTIES	46
INTRODUCTION	47
1 • Conseils aux voyageurs	47
2 • Préalable au voyage	47
CHAPITRE 1 - Dispositions communes	48
1 • Objet du contrat d'assistance	48
2 • Définitions	50
CHAPITRE 2 - Assistance médicale, frais médicaux et autres remboursements	52
1 • Transport / Rapatriement	52
2 • Retour des accompagnants	53
3 • Visite d'un proche	53
4 • Prise en charge des frais d'hébergement	53
5 • Frais de prolongation d'hébergement	53
6 • Retour au domicile des enfants de moins de 15 ans	54
7 • Garde des enfants de moins de 15 ans	54
8 • Remboursement des frais téléphoniques	54
9 • Chauffeur de remplacement	54
10 • Transport des animaux domestiques	55
11 • Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger	55

12 • Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger	56
13 • Retour anticipé de l'assuré	57
14 • Décès de l'assuré	57
CHAPITRE 3 - Assistance aux voyageurs	58
1 • Assistance en cas de poursuites judiciaires	58
2 • Aide à la poursuite du voyage	58
3 • Acheminement d'objets	59
4 • Transmission de messages urgents	60
EXCLUSIONS GÉNÉRALES	60
1 • Exclusions communes à toutes les prestations	60
2 • Circonstances exceptionnelles	61
CADRE JURIDIQUE	62
1 • Subrogation dans vos droits et actions	62
2 • Prescription	62
3 • Loi informatique et libertés	62
4 • Réclamations ou litiges	63
5 • Pluralité d'assurances	63
6 • Droit applicable - Tribunaux compétents - Langue	64
7 • Autorité de contrôle	64
8 • Protection des données personnelles	64
TABLEAU RÉCAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE	66

Partie 3

LA GARANTIE "LIVRAISON INTERNET" ET "EXTENSION DE GARANTIE"

Pages 67 à 81

1 • Définitions	68
2 • Objet de la garantie	70
3 • Conclusion de l'adhésion, prise d'effet et durée de la garantie	70
4 • Prestations d'assurance	71
5 • Limitation de la garantie	72
6 • Formalités en cas de sinistre	72
7 • Exclusions	74
8 • Territorialité	76
9 • Généralités	76





**ASSURANCE
CARTE GOLD
MASTERCARD**

Notice d'information



ASSURANCE CARTE GOLD MASTERCARD

NOTICE D'INFORMATION

Notice d'information du contrat d'assurance n°TS9 (dénommé ci-après « Contrat »), régi par le Code des assurances et souscrit :

- **par BNPP Personal Finance**, Société Anonyme au capital de 546 601 552 €, 1 boulevard Haussmann, 75009 Paris, N° ORIAS : 07 023 128 (www.orias.fr), RCS : Paris n°542 097 902, est souscripteur du contrat d'assurance et possède des droits propres au titre de ce Contrat à l'encontre de l'Assureur. Ci-après désignée « le Souscripteur ».
- **auprès d'Europ Assistance** (dénommé ci-après l'« Assureur »), Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 46 926 941 €, 451 366 405 RCS Nanterre, dont le siège social se situe 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, agissant également au nom et pour le compte de sa succursale irlandaise, dont le nom commercial est EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH et dont le principal établissement est situé au 4th Floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01 N5W8, Ireland, enregistrée en Irlande sous le certificat N° 907089. Ci-après désignée « Europ Assistance » ou « l'Assureur ».
- **par l'intermédiaire de SPB**, société par actions simplifiée de courtage d'assurance, au capital de 1 000 000 €, ayant son siège social 71 Quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du Havre sous le n° 305 109 779 et à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le n° 07 002 642, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

Europ Assistance délègue la gestion des *Sinistres* en assurance à **SPB**.



TABLEAU SYNOPTIQUE DES GARANTIES

Ce tableau présente de façon synthétique les garanties du Contrat dont les termes et conditions sont définis ci-après :

ANNULATION OU MODIFICATION DE VOYAGE	Remboursement des <i>frais non récupérables</i> en cas d'annulation ou de modification d'un voyage garanti due à : - une <i>Atteinte corporelle</i> ou un décès, - un <i>préjudice matériel important</i> , - un licenciement économique, - l'obtention d'un emploi, - une mutation professionnelle, - la suppression ou la modification de congés par l'employeur	Jusqu'à 5 000 € TTC par <i>Assuré</i> et par année civile
INTERRUPTION DE VOYAGE	Remboursement des prestations non utilisées en cas d'interruption d'un <i>voyage garanti</i> due à : - une <i>Atteinte corporelle</i> ou un décès, - un <i>préjudice matériel important</i> , - un licenciement économique, - l'obtention d'un emploi, - une mutation professionnelle, - la suppression ou la modification de congés par l'employeur	Jusqu'à 5 000 € TTC par <i>Assuré</i> et par année civile
VÉHICULE DE LOCATION	Remboursement des frais réclamés par le loueur en cas de dommages matériels ou de vol du <i>Véhicule de location</i>	Dans la limite de la <i>franchise</i> prévue par le <i>contrat de location</i> et de 2 <i>Sinistres</i> par <i>Carte Assurée</i> et par année civile
RETARD D'AVION	Remboursement des frais engagés (repas, hôtel, modification de billet d'avion, etc.) pour vols réguliers ou charter	Jusqu'à 400 € TTC par retard
RETARD DE TRAIN SNCF	Remboursement des frais engagés (repas, hôtel, modification de billet de train, etc.)	Jusqu'à 400 € TTC par retard
VOL/PERTE/ DÉTÉRIORATION DES BAGAGES	Remboursement de la <i>valeur de remplacement</i> des <i>Bagages</i> volés, perdus ou détériorés, lors d'un déplacement dans un <i>Moyen de transport public</i>	Jusqu'à 800 € TTC par bagage (Franchise de 70 € TTC)
RETARD DE BAGAGES	Remboursement des achats de première nécessité en cas de retard des <i>Bagages</i>	Jusqu'à 400 € TTC par retard
NEIGE ET MONTAGNE		
Frais de secours et de recherche	Prise en charge du coût des opérations de secours et de recherche en cas de Blessure	À concurrence des frais réels facturés
Frais de premier transport	Prise en charge du coût de transport vers le centre médical ou hospitalier le plus proche en cas de Blessure	À concurrence des frais réels facturés
Frais médicaux en France	Remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation (en complément des organismes tels que la Sécurité Sociale)	Jusqu'à 2 300 € TTC par <i>Sinistre</i>
Forfaits remontées mécaniques et cours de ski	Remboursement des forfaits et cours de ski non utilisés suite à une Blessure empêchant de skier	Jusqu'à 800 € TTC par <i>Assuré</i>
Vol ou bris de skis et chaussures de ski personnels	Remboursement des frais de location d'un matériel de remplacement en cas de bris ou de vol de skis ou et chaussures de ski personnel	Jusqu'à 8 jours de location

Suite du tableau

Matériel de ski loué	Remboursement des frais réclamés par le loueur en cas de bris ou de vol du Matériel de ski loué	Jusqu'à 800 € TTC par <i>Sinistre</i> Franchise de 20 %
Responsabilité civile	Prise en charge des conséquences des dommages causés aux <i>tiers</i> (en complément ou à défaut d'une assurance personnelle)	Jusqu'à 310 000 € TTC par <i>Sinistre</i>
Défense et recours	Prise en charge des frais de défense et de recours à l'étranger	Jusqu'à 7 700 € TTC par <i>Sinistre</i>
DÉCÈS ET INVALIDITÉ	Versement d'un capital en cas de décès ou d'infirmité permanente	Jusqu'à 310 000 € TTC par <i>Sinistre</i>
RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉTRANGER	Prise en charge des conséquences des dommages causés aux <i>tiers</i> lors d'un <i>Voyage garanti</i> à l'étranger	Jusqu'à 1 525 000 € TTC par <i>Sinistre</i>

CHAPITRE 1

DISPOSITIONS COMMUNES

■ 1. INFORMATION DES ASSURÉS ET OBJET DU CONTRAT

BNPP Personal Finance Banque émetteur de la *Carte assurée* a souscrit auprès de l'*Assureur* un contrat d'assurance sous le numéro PP8 en son nom et pour le compte des titulaires de la *Carte assurée*. Le présent contrat prend effet à compter du 1^{er} janvier 2020 à 0H00. Les présentes dispositions s'appliquent aux *Sinistres* dont la date de survenance est postérieure au 1^{er} janvier 2020 à 0h00.

Cette Notice d'Information récapitule le contenu des garanties offertes, leurs modalités d'entrée en vigueur, leurs champs d'application, ainsi que les formalités à accomplir pour déclarer un *Sinistre* au titre du contrat d'assurance.

Le présent document constitue la Notice d'Information que BNPP Personal Finance, émetteur de la *Carte assurée* s'engage à remettre au titulaire de la *Carte assurée*. La Notice d'Information du présent contrat d'assurance définit les modalités d'entrée en vigueur, le champ d'application des garanties ainsi que les formalités à accomplir en cas de *Sinistre*.

En cas de modification des conditions du contrat ou en cas de résiliation de celui-ci, BNPP Personal Finance s'engage à informer par tout moyen à sa convenance le titulaire de la *Carte assurée* au moins deux mois avant la date d'entrée en vigueur de la modification ou de la résiliation.

Lorsqu'un *Assuré* souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application des garanties, il peut appeler le service Gold Mastercard BNPP Personal Finance. Un numéro de téléphone unique est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, en *France* et à l'étranger. Il figure au dos de la *Carte assurée*.

■ 2. DISPOSITIONS DIVERSES

Prise d'effet et cessation des garanties du présent contrat d'assurance

Les garanties du contrat d'assurance prennent effet à compter de la date de délivrance de la *Carte assurée* et sont acquises pendant sa durée de validité.

Les garanties de ce contrat prennent fin, pour chaque *Assuré* :

- en cas de retrait total d'agrément de l'*Assureur*, conformément à l'article L 326-12, alinéa 1 du Code des assurances,

- en tout état de cause, à la date d'effet de la résiliation du contrat entre le Souscripteur et l'Assureur lorsqu'il n'est pas reconduit.

Le non-renouvellement de ce contrat entraîne la cessation des garanties pour chaque *Assuré* à partir de la date d'effet de cette résiliation.

CONDITION D'ACCÈS

Sauf stipulation contraire, le bénéfice des garanties ne pourra être invoqué que si la prestation assurée ou le bien assuré a été réglé, **totalemment ou partiellement**, au moyen de la *Carte assurée* avant la survenance du *Sinistre*.

Dans le cas d'une location de véhicule, 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.

Territorialité

Les garanties du présent contrat sont acquises à l'*Assuré*, dans le monde entier, à l'exclusion des pays et territoires suivants : Corée du Nord, Syrie, Crimée, Iran et Venezuela au cours d'un *Voyage garanti*, sauf mentions particulières présentes dans le descriptif des garanties.

Courtier Gestionnaire

SPB, immatriculé auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 002 642 (www.oriass.fr), est le Courtier Gestionnaire mandaté par l'Assureur pour réaliser la gestion de ce contrat. Il est l'interlocuteur privilégié de l'*Assuré* pour toutes les informations relatives à son contrat d'assurance ou aux événements qui en découlent.

Sanctions en cas de fausse déclaration

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.

Engagement de l'Assureur

L'*Assuré* est exclusivement garanti pour le montant attaché à la couverture de la *Carte assurée*. Si le titulaire de la *Carte assurée* est titulaire d'autres cartes de la gamme Mastercard auprès de BNPP Personal Finance, l'*Assuré* bénéficie exclusivement de l'assurance liée à la *Carte assurée* sans possibilité de cumul avec les garanties prévues par les contrats de ses autres cartes.

DÉFINITIONS

Un certain nombre de termes figurant dans cette Notice d'Information sont définis ci-après (par ordre alphabétique). Chaque mot ou expression, à laquelle une signification particulière est donnée, a le même sens tout au long de la présente Notice d'Information, sauf indication contraire, et commence par une majuscule. Chaque descriptif de garanties pourra éventuellement comporter des définitions spécifiques.

Assuré (L'*Assuré* est également désigné dans le texte par : « Vous », « Votre », « Vos ».)

Sont considérées comme Assurées les personnes suivantes, qu'elles se déplacent ensemble ou séparément et quel que soit leur mode de transport :

Le titulaire de la *Carte Assurée*, son conjoint, partenaire dans le cadre d'un P.A.C.S* ou concubin* vivant sous le même toit et pouvant justifier de cette situation.

- Leurs enfants célibataires de moins de 25 ans et, le cas échéant, leurs enfants qui viendraient à naître au cours de la validité du présent contrat d'assistance.
- Leurs enfants adoptés, célibataires de moins de 25 ans, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'Etat Civil Français.
- Les enfants du titulaire ou ceux de son conjoint ou concubin*, célibataires de moins de 25 ans.
- Leurs ascendants et descendants titulaires d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité permanente

* La preuve du P.A.C.S. sera apportée par un certificat de P.A.C.S. et celle de concubinage sera apportée par un certificat de vie commune ou de concubinage ou à défaut une attestation sur l'honneur de vie maritale et/ou un justificatif de Domicile aux noms des Assurés, établi antérieurement à la demande de prestation.

est au moins de 80 % (Art. L.241-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles) vivant sous le même toit que le titulaire de la *Carte Assurée*, selon les termes de l'Article 196 A bis du CGI et :

- fiscalement à charge,

ou

- auxquels sont versées, par le titulaire de la *Carte Assurée*, son conjoint ou son concubin, des pensions alimentaires permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus.

Sont considérées comme Assurées les personnes suivantes, uniquement lorsqu'elles séjournent avec leurs grands-parents titulaires de la *Carte Assurée* et exclusivement pendant la durée du déplacement, quel que soit leur mode de transport :

- les petits-enfants, célibataires de moins de 25 ans dès lors qu'ils sont fiscalement à charge d'au moins un de leurs parents

Atteinte corporelle

Maladie ou *Blessure*, dûment constatée par une *Autorité Médicale* habilitée dont la nature nécessite des soins adéquats avant le terme de Votre *Voyage garanti*.

- Par *Maladie* on entend toute altération de santé de l'*Assuré*, dûment constatée par une *Autorité médicale* habilitée, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

- Par *Blessure* on entend toute atteinte physique médicalement constatée, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure atteignant l'*Assuré* et non intentionnelle de la part de ce dernier.

Autorité médicale

Toute personne titulaire d'un diplôme, en état de validité, de médecine ou de chirurgie.

Carte assurée

Carte Gold Mastercard BNPP Personal Finance.

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

Toutefois, tout Titulaire, détenteur de plusieurs cartes « MasterCard » de la gamme privée, 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 privée, les garanties appliquées à ces derniers seront celles de la carte dont ils sont titulaires.

Effets de première nécessité

Effets vestimentaires et de toilette permettant à l'*Assuré* de faire face temporairement à l'indisponibilité de ses effets personnels.

Evènement

Toute *Atteinte corporelle* à l'origine d'une demande d'intervention auprès de l'*Assureur*.

Franchise

Somme restant à Votre charge après survenance d'un *Evènement* entraînant Notre garantie.

Moyen de transport public

Moyen de transport commercial (terrestre, maritime, fluvial ou aérien) agréé pour le transport payant de passagers.

Règlement

Paiement total ou partiel avec la *Carte assurée* du titre de transport du *Moyen de transport public*, de la location du *Véhicule de location* ou d'une autre prestation selon la garantie concernée.

Sinistre

Survenance d'un *Evénement* de nature à entraîner l'application de la garantie du présent contrat. La date du *Sinistre* est celle à laquelle survient le fait dommageable, c'est à dire celui qui constitue le fait générateur du dommage.

Trajet

Déplacement effectué par l'*Assuré*, indépendamment de tout *Voyage garanti*, en tant que passager d'un *Moyen de transport public*, dont le *Règlement* a été effectué avant la survenance du *Sinistre*.

Véhicule de location

Véhicule terrestre à moteur à 4 roues immatriculé, faisant l'objet d'un *contrat de location* auprès d'un loueur professionnel, **sous réserve du Règlement de la location, 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.**

Voyage garanti

Tout déplacement d'une distance supérieure à 100 Km du *Domicile* de l'*Assuré* ou de son lieu de travail habituel, **dans la limite des 180 premiers jours consécutifs**, dont le *Règlement* a été effectué avant la survenance du *Sinistre*. À l'occasion d'un *Sinistre*, il appartient à l'*Assuré* d'apporter le justificatif de ce *Règlement*.

■ 3. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Sont exclus les *Sinistres* résultant :

- de la *faute intentionnelle* ou *dolosive* de l'*Assuré* ;
- de l'absence d'aléa ;
- du suicide (ou de sa tentative) de l'*Assuré* ;
- de la participation de l'*Assuré* à des rixes, crimes, paris, insurrections, émeutes ou mouvements populaires, sauf s'il agit en état de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ou s'il se trouve dans l'accomplissement de son devoir professionnel ;
- d'un fait de guerre civile ou étrangère et leurs conséquences ;
- d'une mise en contact et/ou d'une contamination par :
 - une substance nucléaire, c'est-à-dire tout élément, particule, atomes ou matière qui, par émission, rejet, dispersion, dégagement ou échappement de matériaux radioactifs, émet un niveau de radiation par ionisation, fission, fusion, rupture ou stabilisation,
 - une substance chimique, c'est-à-dire tout composant solide, liquide ou gazeux qui, selon la manipulation qui en est faite, est susceptible de provoquer une maladie, une invalidité ou le décès, chez les humains et les animaux ;
- des effets d'explosions, de dégagement de chaleur ou d'irradiation provenant du fait de la transmutation de noyaux d'atome et de la radioactivité, et des effets de radiation provoqués par l'accélération artificielle de particules.

SANCTIONS INTERNATIONALES

L'*Assureur* ne fournira pas de garantie, ne paiera pas de *Sinistre* et ne fournira aucun service décrit dans la notice d'information qui exposerait l'*Assureur* à une sanction, à une interdiction ou à une restriction en vertu des résolutions de l'Organisation des Nations Unies ou de sanctions commerciales ou économiques, de lois ou règlements de l'Union européenne ou des États-Unis d'Amérique. Une information plus détaillée est disponible sur le site suivant : <https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaître/informations-reglementaires-internationale>

■ 1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

Frais non récupérables

Frais d'annulation ou de modification d'un *Voyage garanti*, restant à la charge du titulaire de la *Carte assurée*, à l'exclusion :

- **de la prime de l'assurance annulation/modification de voyage éventuellement souscrite par le titulaire de la Carte assurée ou automatiquement incluse dans le prix du Voyage garanti,**
- **des taxes d'aéroport** (qui doivent, en application de la réglementation en vigueur, être remboursées par le voyageur ou le transporteur).

Préjudice matériel important

Tout *dommage matériel* (Incendie, Vol, Dégât des Eaux, Explosion, Effondrement) dont la gravité nécessite impérativement la présence de l'Assuré pour prendre les mesures conservatoires nécessaires ou parce que cette présence est exigée par les autorités de police.

■ 2. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de rembourser au titulaire de la *Carte assurée* les *Frais non récupérables* en cas d'annulation ou de modification du *Voyage garanti*, lorsque cette annulation ou cette modification est due à l'un ou l'autre des événements suivants **dont l'Assuré n'a pas connaissance au moment de la date d'achat ou de réservation du Voyage garanti :**

- **Atteinte corporelle** de l'une ou l'autre des personnes suivantes, constatée, préalablement à l'annulation ou à la modification du *Voyage garanti*, par une *Autorité médicale* :

l'Assuré, son conjoint ou son concubin ou son partenaire dans le cadre d'un PACS,

- leurs enfants, petits-enfants, parents, grands-parents, frères, sœurs, beaux-parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères et demi-sœurs,
- les compagnons de voyages de l'Assuré nommément désignés sur le bulletin d'inscription du *Voyage garanti*,
- les associés de l'Assuré ou toute autre personne amenée à remplacer l'Assuré dans le cadre de son activité professionnelle.

Cette constatation devant établir que l'Atteinte corporelle :

- empêche de voyager (**si la personne concernée doit effectuer le Voyage garanti**),

ou

- implique la cessation de toute activité professionnelle ou, si la personne concernée n'exerce pas d'activité professionnelle, son maintien à *Domicile*,
et, dans les deux cas, nécessitait des soins appropriés.

- Décès de l'une ou l'autre des personnes suivantes :

l'Assuré, son conjoint ou son concubin ou son partenaire dans le cadre d'un PACS,

- leurs enfants, petits-enfants, parents, grands-parents, frères, sœurs, beaux-parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères et demi-sœurs,
- les compagnons de voyages de l'Assuré nommément désignés sur le bulletin d'inscription du *Voyage garanti*,
- les associés de l'Assuré ou toute autre personne amenée à remplacer l'Assuré dans le cadre de son activité professionnelle.

IMPORTANT

Il est précisé que les personnes mentionnées dans les cas d'*Atteinte corporelle* ou décès ci-dessus ne sont en aucun cas indemnisées si elles n'ont pas la qualité d'*Assuré*.

- *Préjudice matériel important* subi par les biens immeubles de l'*Assuré* ou, si l'*Assuré* exerce une profession libérale ou dirige une entreprise, par ses locaux professionnels, **à condition qu'il survienne dans les 10 jours qui précèdent la date du départ.**
- Licenciement économique de l'*Assuré*, **à condition que sa convocation à l'entretien préalable au licenciement ne lui ait pas été notifiée avant la date d'achat ou de réservation du *Voyage garanti*.**
- Obtention, par l'*Assuré*, **alors qu'il était inscrit à Pôle Emploi**, d'un emploi de salarié (**hors mission de travail temporaire**) ou d'un stage rémunéré, d'une prolongation ou d'un renouvellement de contrat prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour le *Voyage garanti*.
- Décision de mutation professionnelle de l'*Assuré* imposée par son employeur (non connue avant la réservation et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de sa part), **à condition que la mutation soit effective dans les 2 mois qui suivent cette décision et avant la fin du *Voyage garanti*.**
- Suppression ou modification des congés payés de l'*Assuré*, imposée par son employeur, à condition :
 - que ses congés aient été validés par l'employeur, préalablement à la date de réservation du *Voyage garanti*,
 - que cette suppression ou modification de congés empêche l'*Assuré* d'effectuer le *Voyage garanti*,
 - que l'*Assuré* soit un collaborateur salarié ayant plus d'un an d'ancienneté dans son entreprise à la date de départ du *Voyage garanti*, et ayant besoin de la validation d'un supérieur hiérarchique pour poser, modifier ou annuler ses congés.

ATTENTION

Pour la suppression ou la modification de congés, une *franchise* égale à 20% du total des frais restant à la charge de l'*Assuré* suite à l'annulation ou à la modification du *Voyage garanti* est, dans ce cas, déduite du montant de l'indemnité.

IMPORTANT

- Dès qu'il a connaissance de l'événement qui motive l'annulation ou la modification du *Voyage garanti*, l'*Assuré* doit, immédiatement et au plus tard dans les 72 heures - dans la limite de la cessation de garantie, c'est-à-dire le lendemain, zéro heure suivant la date de départ - faire les démarches nécessaires à l'annulation ou à la modification du *Voyage garanti* auprès du voyageur.
- Si ce délai de 72 heures n'est pas respecté (sauf cas fortuit ou de force majeure), l'indemnité sera calculée sur la base des *Frais non récupérables* qui auraient été laissés à la charge du titulaire de la *Carte assurée* si l'annulation ou la modification du *Voyage garanti* avait été faite le jour-même de la survenance de l'événement qui motive l'annulation ou la modification.
- Lorsque l'annulation ou la modification du *Voyage garanti* a pour origine une *Atteinte corporelle* dans les conditions précisées dans le paragraphe 2. « *Objet de la garantie* » ci-avant, la décision d'indemnisation est soumise à l'avis du médecin conseil de l'*Assureur* qui se réserve la faculté de procéder à tout contrôle médical qu'il juge utile et de demander les pièces médicales qu'il juge nécessaires.

■ 3. MONTANTS & LIMITES DE LA GARANTIE

Nous remboursons les *Frais non récupérables* prévus contractuellement aux conditions de vente du voyageur ou du transporteur:

- en cas de *Préjudice matériel important* dans la limite de **5 000 € TTC par Assuré** si la modification ou l'annulation intervient dans les 10 jours qui précèdent la date de départ,
- en cas d'*Atteinte corporelle* dans les conditions précisées dans le paragraphe 2. « Objet de la garantie » ci-avant, décès ou raisons professionnelles dans la limite de **5 000 € TTC par Assuré**.

Dans tous les cas, notre limite d'engagement est fixée à **5 000 € TTC par Assuré et par année civile** indépendamment du nombre de *Sinistres* que pourrait nous déclarer l'*Assuré*.

■ 4. EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

Cette garantie prend effet :

- en cas d'*Atteinte corporelle* dans les conditions précisées dans le paragraphe 2. « Objet de la garantie » ci-avant, décès ou raisons professionnelles dès l'achat du *Voyage garanti*,
- en cas de *Préjudice Matériel Important*, au maximum 10 jours avant la date de départ.

Cette garantie cesse le lendemain zéro heure suivant la date de départ.

■ 5. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 1 - 4), sont exclues de cette garantie les modifications ou annulations du *Voyage garanti* résultant :

- de la non présentation pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au *Voyage garanti* tels que passeport, visa, billets de transport, carnet de vaccination ;
- des états asthéniques, anxieux ou dépressifs, réactionnels ou non, quelle qu'en soit l'origine n'ayant pas fait l'objet d'une hospitalisation d'au moins 3 jours entre la date de réservation et la date de départ du *Voyage garanti* ;
- d'un état pathologique trouvant son origine dans une *Maladie* et/ou *Blessure* préexistante(s) diagnostiquée(s) et/ou traitée(s) ayant fait l'objet d'une hospitalisation (hospitalisation continue, hospitalisation de jour ou hospitalisation ambulatoire) dans les 6 mois précédant le règlement du *Voyage garanti* qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état ;
- des conséquences de l'usage de drogues ou de médicaments, non prescrits médicalement ;
- des accidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions, nécessitant l'utilisation d'engins à moteur ;
- des accidents résultant de l'utilisation d'engins aériens (sauf les aéronefs qualifiés pour le transport de passagers).

Sont également exclus les achats de billet(s) pour un événement culturel, de loisir ou sportif s'ils font l'objet d'un Règlement séparé du *Voyage garanti*.

■ 1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

Préjudice matériel important

Tout *dommage matériel* (incendie, vol, dégât des eaux, explosion, effondrement) dont la gravité nécessite impérativement la présence de l'Assuré pour prendre les mesures conservatoires nécessaires ou parce que cette présence est exigée par les autorités de police.

IMPORTANT

Dans les seuls cas d'Atteinte corporelle ou de décès au cours du Voyage garanti, nous recommandons à l'Assuré de contacter ou faire contacter immédiatement Europ Assistance pour bénéficier des prestations d'assistance liées à la Carte Assurée en cours de validité au + 33 (0) 1 41 85 97 15*.

*Appel non surtaxé. Coût d'un appel local (depuis la France métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon votre opérateur téléphonique.

Les prestations de cette garantie sont **destinées à être utilisées au cours des 90 premiers jours du Voyage garanti**, dont le Règlement a été effectué, **avant que le titulaire de la Carte assurée n'ait connaissance de l'événement qui est à l'origine de l'interruption du Voyage garanti**, à l'exclusion :

- des billets de retour initiaux pris en charge ou remboursés par ailleurs, ou de nouveaux billets retour achetés par l'Assuré ;
- de toute cotisation d'assurance interruption de voyage éventuellement souscrite par le titulaire de la Carte assurée ou automatiquement incluse dans le prix des prestations.

■ 2. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de rembourser au titulaire de la *Carte assurée* la portion des prestations non utilisées pour la période allant du déclenchement de l'événement garanti à la fin du *Voyage garanti*. Toute prestation partiellement consommée sera remboursée prorata temporis.

L'indemnisation de l'Assuré est due dans les seuls cas suivants :

- *Atteinte corporelle* de l'une ou l'autre des personnes suivantes, constatée par une *Autorité médicale* au cours du *Voyage garanti* :

l'Assuré, son conjoint ou son concubin ou son partenaire dans le cadre d'un PACS,

- leurs enfants, petits-enfants, parents, grands-parents, frères, sœurs, beaux-parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères et demi-sœurs,
- les compagnons de voyages de l'Assuré nommément désignés sur le bulletin d'inscription du *Voyage garanti*,
- les associés de l'Assuré ou toute autre personne amenée à remplacer l'Assuré dans le cadre de son activité professionnelle.

Cette constatation devant établir que l'*Atteinte corporelle* :

- empêche de voyager (**si la personne concernée effectue le Voyage garanti**),

ou

- implique la cessation de toute activité professionnelle ou, si la personne concernée n'exerce pas d'activité professionnelle, son maintien à *Domicile*,

et, dans les deux cas, nécessitait des soins appropriés.

- Décès de l'une ou l'autre des personnes suivantes au cours du *Voyage garanti* :

l'Assuré, son conjoint ou son concubin ou son partenaire dans le cadre d'un PACS,

- leurs enfants, petits-enfants, parents, grands-parents, frères, sœurs, beaux-parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères et demi-sœurs,
- les compagnons de voyages de l'Assuré nommément désignés sur le bulletin d'inscription du *Voyage garanti*,
- les associés de l'Assuré ou toute autre personne amenée à remplacer l'Assuré dans le cadre de son activité professionnelle.

IMPORTANT

Il est précisé que les personnes mentionnées ci-dessus ne sont en aucun cas indemnisées si elles n'ont pas la qualité d'Assuré.

- **Préjudice matériel important** subi par les biens immeubles de l'Assuré ou, si l'Assuré exerce une profession libérale ou dirige une entreprise, par ses locaux professionnels, **à condition qu'il survienne pendant le Voyage garanti.**
- Licenciement économique de l'Assuré, **à condition que sa convocation à l'entretien préalable au licenciement ne lui ait pas été notifiée avant la date d'achat ou de réservation du Voyage garanti.**
- Obtention, par l'Assuré, **alors qu'il était inscrit à Pôle Emploi**, d'un emploi de salarié (**hors mission de travail temporaire**) ou d'un stage rémunéré, d'une prolongation ou d'un renouvellement de contrat prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour le *Voyage garanti*.
- Décision de mutation professionnelle de l'Assuré imposée par son employeur (non connue avant la réservation et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de sa part), **à condition que la mutation soit effective dans les 2 mois qui suivent cette décision et avant la fin du Voyage garanti.**
- Suppression ou modification des congés payés de l'Assuré, imposée par son employeur, **à condition :**
 - que ses congés aient été préalablement validés par l'employeur,
 - que cette suppression ou modification de congés empêche l'Assuré d'effectuer le *Voyage garanti*,
 - que l'Assuré soit un collaborateur salarié ayant plus d'un an d'ancienneté dans son entreprise, et ayant besoin de la validation d'un supérieur hiérarchique pour poser, modifier ou annuler ses congés.

IMPORTANT

Pour la suppression ou la modification de congés, une franchise égale à 20% des frais restant à la charge de l'Assuré suite à l'interruption du Voyage garanti est, dans ce cas, déduite du montant de l'indemnité.

■ 3. EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

La garantie Interruption de voyage prend effet le jour du commencement du *Voyage garanti*. Elle cesse passé un délai de 90 jours suivant la date de départ du *Voyage garanti* et en tout état de cause, à la date de retour dans le *pays de résidence habituelle* de l'Assuré.

■ 4. MONTANTS & LIMITES DE LA GARANTIE

Dans tous les cas, notre limite d'engagement est fixée à **5 000 € TTC par Assuré et par année civile** indépendamment du nombre de *Sinistres* que pourrait nous déclarer l'Assuré.

■ 5. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 1 - 4), et des exclusions de la garantie « Annulation ou Modification de Voyage » (Chapitre 2 - 5) sont exclues de cette garantie :
- les Maladies ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place.

■ 1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

Assuré

(Cette définition prévaut sur celle figurant chapitre 1-3)

- Le titulaire de la *Carte assurée*.
- Toute personne désignée en tant que conducteur sur le *Contrat de location* et voyageant avec le titulaire de la *Carte assurée*.

Contrat de location

Contrat au titre duquel le *Véhicule de location* est loué, **répondant aux conditions suivantes** :

- **être souscrit pour un Voyage garanti ou à l'occasion d'un Voyage garanti,**
- **être souscrit auprès d'un loueur professionnel,**
- **être souscrit pour une durée d'utilisation maximum de 31 jours consécutifs, même si la location est constituée de plusieurs contrats successifs,**
- **être conforme à la réglementation locale,**
- **faire l'objet d'un Règlement pouvant intervenir soit en début de location soit en fin de location pour autant que la Carte assurée ait été utilisée lors de la réservation.**

Franchise

(Cette définition prévaut sur celle figurant au chapitre 1-3)

Part du *Sinistre* restant à la charge du titulaire de la *Carte assurée* lorsqu'il a décliné les assurances proposées par le loueur^[1] du *Véhicule de location*, dont le montant est fixé par le *Contrat de location*.

Franchise non rachetable

Part du *Sinistre* restant à la charge du titulaire de la *Carte assurée* lorsqu'il a accepté les assurances proposées par le loueur du *Véhicule de location* ou lorsqu'elles lui ont été imposées par le loueur^[1] du *Véhicule de location*, dont le montant est fixé par le *Contrat de location*.

Véhicule de location

(Cette définition prévaut sur celle figurant au chapitre 1-3)

Véhicule terrestre à moteur à 4 roues immatriculé, faisant l'objet d'un *contrat de location* auprès d'un loueur professionnel, **sous réserve du Règlement de la location pouvant intervenir soit en début de location soit en fin de location pour autant que la Carte assurée ait été utilisée lors de la réservation.**

[1] Selon les pays, les assurances généralement proposées par le loueur sont les suivantes :

- pour les *dommages* causés au *Véhicule de location* : CDW (Collision Damage Waiver), DEW (Deductible Extended Waiver), LDW (Loss Damage Waiver).
- pour le vol du *Véhicule de location* : TP (Theft Protection), TPC (Theft Protection Coverage).

■ 2. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de prendre en charge :

- le montant total des réparations ou la remise en état du *Véhicule de location* en cas de dommages matériels avec ou sans *tiers* identifié, responsable ou non responsable,
- le vol du *Véhicule de location*, **sous réserve d'un dépôt de plainte** auprès des autorités compétentes,
- en cas de dommages matériels uniquement, nous prenons en charge les frais de remorquages ou la facturation des frais d'immobilisation **dans la limite du prix de la location journalière multiplié par le nombre de jours d'immobilisation nécessité par la réparation du véhicule.**

La garantie est acquise sous réserve :

- que l'*Assuré* réponde aux critères de conduite imposés par la réglementation locale et par le loueur du *Véhicule de location*, et qu'il conduise le *Véhicule de location* conformément aux clauses du *Contrat de location* ;
- que le titulaire de la *Carte assurée* ne loue pas plusieurs véhicules simultanément.
- Le titulaire de la *Carte Assurée* devra apporter la preuve de l'utilisation de la *Carte Assurée* au titre du *Règlement* ou du dépôt de garantie antérieur à la date du *Sinistre*.

■ 3. EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

Prise d'effet de la garantie

Cette garantie prend effet dès la remise des clés et des papiers du *Véhicule de location* et après la signature du *Contrat de location*.

Cessation de la garantie

La garantie prend fin dès la restitution du *Véhicule de location* ainsi que des clés et des papiers et en tout état de cause, à la fin de la période de location.

■ 4. LIMITES DE LA GARANTIE

La garantie est acquise à l'*Assuré* dans la limite de 2 *Sinistres* par *Carte assurée* et par année civile.

■ 5. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (chapitre 1- 4), sont exclus de la garantie *Véhicule de location* :

- les dommages matériels subis par le *Véhicule de location* :
 - consécutifs à la confiscation ou à l'enlèvement du *Véhicule de location* par une autorité de police ou sur réquisition ;
 - résultant de l'utilisation, par l'*Assuré*, de stupéfiants ou substances analogues ou de médicaments, non prescrits par un praticien habilité à prescrire une ordonnance, ou d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur égal ou supérieur à celui fixé par la réglementation régissant la circulation automobile en vigueur du pays dans lequel le *Sinistre* a eu lieu à la date du *Sinistre* ;
 - résultant de l'usure ou d'un vice de construction du *Véhicule de location* ;
 - causés dans l'habitacle du *Véhicule de location* par un animal dont l'*Assuré* a la propriété ou la garde, ou suite à un accident de fumeur ;
- les frais de dossier facturés par le loueur au titre de la réservation ;
- les dépenses n'ayant pas trait à la réparation ou au remplacement du véhicule ;
- les véhicules suivants :
 - un véhicule de plus de 3,5 tonnes de poids total autorisé à vide ;
 - un véhicule de collection en circulation depuis plus de 20 ans et dont la production a été arrêtée depuis plus de 10 ans par le constructeur ;
 - un véhicule de plus de 8 m³ (mètres cubes) de volume de charge ;
 - un véhicule tout-terrain lorsqu'il est utilisé en dehors du réseau routier ;
 - un camping-car ou une caravane ;
 - une limousine ;
 - un véhicule d'une des marques suivantes : AC Cobra, Acura, ARO, Aston Martin, Audax, Bentley, Berkeley Cars, Briklin, Bugatti, Cadillac, Caterham, Chevrolet corvette, Dodge (Viper, Stealth), Coste, Daimler, De Lorean, De Tomaso, Donkervoort, Eagle, Excalibur, Ferrari, Geo, Gillet, Ginetta, Graham Paige, GTM, Holden, Hudson, Hummer, Imola, Intermecanica, International Harvester, Isdera, Jaguar, Jeep, Jensen, Lamborghini, Lincoln, Lotus, Maserati, Mac Laren, Mikrus, Mopar, Morgan, Mega, Packard, Pierce Arrow, Porsche, Riley motor car, Rolls Royce, Stallion, Studebaker, Tucker, TVR, Venturi, Wiesmann, véhicules utilitaires Chevrolet, Kit Cars.

IMPORTANT

Lors de la location de Votre *Véhicule*, nous Vous recommandons :

- de veiller à ce que Votre *Contrat de location* soit rempli de manière exhaustive, sans rature ou surcharge et qu'il indique le montant de la *franchise* applicable
- d'établir un constat contradictoire de l'état du *Véhicule de location* avant et après la location de celui-ci,
- en cas de vol ou de vandalisme causé au *Véhicule*, d'effectuer sous 48 heures un dépôt de plainte auprès des Autorités compétentes précisant les circonstances du *Sinistre* et les références du *Véhicule de location* (marque, modèle...)

En cas de *Sinistre*, le respect de ces dispositions facilitera la gestion de Votre dossier.

La Responsabilité Civile de l'Assuré en tant que conducteur d'un *Véhicule de location* n'étant pas garantie, nous Vous recommandons de souscrire les assurances de type LIA (Liability Insurance Automobile : Responsabilité Civile Automobile) qui sont proposées par le loueur dans le *Contrat de location*.

Nous ne pourrons, en aucun cas, Vous rembourser les primes d'assurance du loueur que Vous auriez acquittées au titre du *Contrat de location*, y compris celles automatiquement incluses dans le *Contrat de location* que Vous avez accepté.

CHAPITRE 5

GARANTIE RETARD D'AVION

■ 1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

Heure de départ

Heure de départ du vol indiquée sur le titre de transport aérien.

Vol charter

Vol commercial affrété par une organisation de tourisme ou une compagnie aérienne, en dehors des lignes à horaires réguliers, **à condition que son départ sur le vol aller soit effectué depuis un pays de l'Union Européenne.**

Vol régulier

Vol commercial programmé, dont les horaires sont publiés par le «OFFICIAL AIRLINES GUIDE (OAG)» considéré comme l'ouvrage de référence.

■ 2. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de rembourser :

- les frais engagés par l'Assuré pour ses repas, rafraîchissements, frais d'hôtel et frais de transfert aller-retour de l'aéroport ou du terminal à l'hôtel ;
- les frais engagés par l'Assuré pour modifier son billet d'avion ou pour acheter un autre billet d'avion, **dans le seul cas où l'arrivée tardive du vol sur lequel il voyage l'empêche de prendre, pour se rendre à sa destination finale, un autre Moyen de transport public dont le titre de transport a fait l'objet d'un Règlement avant le début du Voyage garanti.**

IMPORTANT

Le règlement de la Communauté européenne 261/2004, entré en vigueur le 17 février 2005, établit des règles en matière d'indemnisation et d'assistance en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol.

À cet effet, nous invitons l'Assuré à se rapprocher du transporteur pour faire valoir ses droits.

La garantie est acquise à l'Assuré, **dans le cadre d'un Voyage garanti**, dans les cas suivants :

- retard d'Avion de plus de 4 heures sur un *Vol régulier* ou de plus de 6 heures sur un *Vol charter* par rapport à l'Heure de départ initiale
- retard ou annulation d'un vol que l'Assuré avait réservé,
- réservations excédentaires («surbooking») qui empêchent l'Assuré d'embarquer à bord du vol qu'il avait réservé,
- arrivée tardive du vol sur lequel l'Assuré voyageait qui ne lui permet pas de prendre un vol en correspondance, 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*,
- 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 dans les 4 heures suivant son arrivée, sur le vol qu'il avait réservé s'il voyageait sur un *Vol régulier* ou dans les 6 heures s'il voyageait sur un *Vol charter*,

■ 3. MONTANTS & LIMITES DE LA GARANTIE

La garantie s'exerce dans la limite de **400 € TTC par retard, quel que soit le nombre des Assurés concernés par ce retard.**

IMPORTANT

L'indemnité versée au titre de la garantie Retard d'avion est déduite du montant de l'indemnité normalement due au titre de la garantie Retard de Bagages, et inversement.

■ 4. EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

Prise d'effet de la garantie

- La garantie prend effet suite au retard d'Avion sur le vol aller (de plus de 4 heures sur un *Vol régulier* ou de plus de 6 heures sur un *Vol charter*) par rapport à l'Heure de départ initiale, dans le cadre d'un *Voyage garanti*.

Cessation de la garantie

- La garantie prend fin dès le départ du vol retour -le dernier vol dans le cas d'un retour avec escales- du *Voyage Garanti*.
- Pour la partie de la garantie visant à rembourser à l'Assuré ses frais de repas et rafraîchissement, la garantie prend fin dès le départ du nouveau vol, remplaçant le vol retardé ou annulé.

■ 5. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (chapitre 1 - 4), sont exclus de la garantie Retard d'avion :

- **tout retard d'avion résultant d'une guerre dont l'Assuré avait connaissance avant la date de départ du Voyage garanti ;**
- **en cas de retrait temporaire ou définitif d'un avion ou d'un vol qui aura été ordonné par les autorités aéroportuaires, les autorités de l'aviation civile ou par un organisme similaire et qui aura été annoncé préalablement à la date de départ du Voyage garanti de l'Assuré.**
- **Les frais engagés par l'Assuré à son retour dans le pays de Domicile, à l'arrivée du dernier vol.**

■ 1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

Heure d'arrivée

Heure d'arrivée du *Train* indiqué sur le billet de train.

Heure de départ

Heure de départ du *Train* indiqué sur le billet de train.

Train

Déplacement effectué au moyen d'un *train* SNCF.

■ 2. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de rembourser, **dans le cadre d'un Voyage garanti** :

- les frais engagés par l'Assuré pour ses repas, rafraîchissements, frais d'hôtel et frais de transfert aller-retour du point de départ du *Train* ;
- les frais engagés par l'Assuré pour modifier son titre de transport ou pour acheter un autre titre de transport, **dans le seul cas où l'arrivée tardive du Train sur lequel il voyage l'empêche de prendre, pour se rendre à sa destination finale, un autre Moyen de transport public dont le titre de transport a fait l'objet d'un Règlement avant le début du Voyage garanti.**

La garantie est acquise à l'Assuré, dans le cadre d'un *Voyage garanti*, dans les cas suivants :

- retard de *Train* de plus de 4 heures par rapport à l'Heure de départ initiale, **si la SNCF ne met pas à la disposition de l'Assuré une place dans un autre Moyen de transport public dont l'Heure de départ se situe dans ce délai de 4 heures** ;
- embarquement impossible dans le *Moyen de transport public* initialement prévu pour cause d'annulation du *Train*, avec remplacement par un nouveau *Train* dont l'Heure de départ se situe plus de 4 heures après l'Heure de départ du *Train* initialement prévu.

IMPORTANT

Seuls les horaires publiés par la SNCF seront pris en compte.

■ 3. MONTANTS & LIMITES DE LA GARANTIE

La garantie s'exerce dans la limite de **400 € TTC par retard, quel que soit le nombre des Assurés concernés par ce retard.**

IMPORTANT

L'indemnité versée au titre de la garantie Retard de train SNCF est déduite du montant de l'indemnité normalement due au titre de la garantie Retard de Bagages, et inversement.

■ 4. EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

Prise d'effet de la garantie

- La garantie prend effet suite au retard de *Train* de plus de 4 heures sur le *trajet* par rapport à l'Heure de départ initiale, dans le cadre d'un *Voyage garanti*.

Cessation de la garantie

- La garantie prend fin dès le départ du *Train* pour le *trajet* retour (le dernier *Train* dans le cas d'un retour avec changements) du *Voyage Garanti*.
- Pour la partie de la garantie visant à rembourser à l'Assuré ses frais de repas et rafraîchissement, la garantie prend fin dès le départ du nouveau *Train*, remplaçant le *Train* retardé ou annulé.

■ 5. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (chapitre 1 - 4), sont exclus de la garantie Retard de train SNCF :

- tout retard de *train* résultant d'une guerre dont l'Assuré avait connaissance avant la date de départ du *Voyage garanti* ;
- en cas de retrait temporaire ou définitif d'un *train* qui aura été ordonné par les autorités ferroviaires ou par un organisme similaire et qui aura été annoncé préalablement à la date de départ du voyage de l'Assuré.
- Les frais engagés par l'Assuré à l'issue du *Voyage garanti*, à l'arrivée du dernier *Train*.

CHAPITRE 7

GARANTIE VOL / PERTE / DÉTÉRIORATION DE BAGAGES

■ 1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

Bagages

- Toute valise, malle et sac de voyage de l'Assuré.
- Leur contenu : vêtements, effets et objets personnels et Objets de valeur, **à l'exclusion des denrées périssables, animaux, végétaux, prothèses et appareillages, lunettes, lentilles de contact, papiers personnels et d'identité, documents commerciaux, administratifs ou d'affaires, échantillons, titres de transport, «vouchers», moyens de paiement et tout bien dont l'achat, la possession ou l'utilisation est interdit en France.**

Objet de valeur

Objet relevant de l'une des catégories suivantes, **dont la valeur d'achat est égale ou supérieure à 250 € TTC :**

- bijoux, objets façonnés avec des métaux précieux, pierres précieuses, perles, montres,
- matériel photographique, cinématographique, informatique ou téléphonique, et leurs accessoires,
- matériel d'enregistrement ou de production de son ou d'images, et leurs accessoires,
- fourrures.

Valeur de remplacement

Valeur calculée en fonction du délai écoulé entre la date d'achat du Bagage ou de l'*Objet de valeur* et la date du *Sinistre* :

- délai inférieur ou égal à 1 an : 100% de la valeur d'achat,
- délai compris entre 1 et 2 ans : 75% de la valeur d'achat.
- délai compris entre 2 et 3 ans : 65% de la valeur d'achat, avec un abattement de 10% pour chaque année supplémentaire au-delà de 3 ans.

■ 2. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet d'indemniser l'Assuré en cas de vol, de perte ou de détérioration de ses *Bagages*,

survenant lors d'un déplacement dans un *Moyen de transport public* au cours d'un *Voyage garanti à concurrence de leur Valeur de remplacement*.

Lorsque les *Bagages* sont enregistrés et placés sous la responsabilité du transporteur :

- La garantie est acquise à l'*Assuré* sous réserve qu'il déclare, dès qu'il en a connaissance, le vol, la perte ou la détérioration de ses *Bagages* auprès d'une autorité compétente et habilitée du transporteur, qui lui délivrera alors un justificatif de déclaration de vol, perte ou détérioration à compléter et à conserver.

Lorsque les *Bagages* ne sont pas placés sous la responsabilité d'un transporteur fluvial, maritime, ou ferroviaire :

- La garantie est acquise à l'*Assuré* dès lors qu'il constate le vol par effraction de ses *Bagages* dans un lieu privatif préalablement fermé.

- La garantie est acquise à l'*Assuré* sous réserve qu'il déclare, dès qu'il en a connaissance, le vol ou la détérioration de ses *Bagages* auprès d'une autorité compétente et habilitée ou par le transporteur, qui lui délivrera alors un justificatif de déclaration de vol, perte ou détérioration à compléter et à conserver.

IMPORTANT

La garantie n'intervient qu'après épuisement des recours, amiable ou contentieux, auprès du transporteur, et exclusivement en complément des indemnités que ce dernier doit verser, (notamment, s'il s'agit d'une compagnie aérienne, en application de la Convention de Varsovie de 1929, de la Convention de Montréal de 1999 et du Règlement de l'Union Européenne n° 261 de 2004).

■ 3. MONTANTS & LIMITES DE LA GARANTIE

La garantie s'exerce dans la limite de **800 € TTC par Bagage (Après déduction d'une franchise de 70 € TTC appliquée sur le montant total du préjudice)** étant précisé que, dans le cadre de cette limite, **l'indemnisation des Objets de valeur ne peut pas excéder 250 € TTC par Objet de valeur.**

IMPORTANT

Toute indemnité versée au titre de la garantie Retard de bagages sera déduite du montant de l'indemnité lorsque les *Bagages* sont perdus définitivement.

■ 4. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (chapitre 1 - 4), sont exclus de la garantie Vol / Perte / Détérioration de *Bagages* :

- les dommages résultant de la confiscation, de la saisie ou de la destruction, par ordre d'une autorité administrative, des *Bagages* ;
- les *Bagages* et leur contenu qui ne sont pas la propriété personnelle de l'*Assuré* ;
- les pertes et dommages causés par usure normale, vétusté, vice propre de la chose. Les détériorations occasionnées par des mites ou vermines ou par un procédé de nettoyage ou par les conditions climatiques ;
- les dommages dus au mauvais état des *Bagages* utilisés pour le transport des effets personnels.

■ 1. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de rembourser les achats d'*Effets de première nécessité* effectués par l'*Assuré* pour remplacer les articles de toilette et/ou vêtements (qui se trouvent dans les *bagages* retardés) d'un usage indispensable à se procurer d'urgence, **à condition que ces achats soient effectués par l'*Assuré* avant que les *bagages* ne soient mis à sa disposition et, en tout état de cause :**

- dans les 96 heures suivant son heure d'arrivée si les *bagages* n'ont toujours pas été mis à sa disposition dans ce délai,
- avant la date à laquelle il revient à son *Domicile*.

Cette garantie concerne les *bagages* dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne ou de la compagnie ferroviaire et parvenus plus de 4 heures après l'heure d'arrivée de l'*Assuré* à l'aéroport ou à la gare sur le *trajet* aller.

La garantie est acquise à l'*Assuré* sous réserve :

- qu'il déclare le retard de ses *bagages* auprès d'une personne compétente et habilitée du transporteur, ce dès qu'il a connaissance du retard ;
- qu'il obtienne du transporteur le bordereau de remise des *bagages* retardés.

IMPORTANT

Pour la compagnie ferroviaire seuls les horaires publiés seront pris en considération.

■ 2. MONTANTS & LIMITES DE LA GARANTIE

La garantie s'exerce dans la limite de **400 € TTC** par retard, quel que soit le nombre des *Assurés* concernés par ce retard.

IMPORTANT

L'indemnité versée au titre de la garantie Retard de *bagages* est déduite du montant de l'indemnité normalement due au titre des garanties Retard d'avion et Retard de *train* SNCF, et inversement.

■ 3. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (chapitre 1 - 4), sont exclus de la garantie Retard de *Bagages* :

Dans le cas où les *bagages* de l'*Assuré* seraient confisqués ou réquisitionnés par les services de douanes ou les autorités gouvernementales.

Les frais engagés par l'*Assuré* à l'arrivée de l'avion ou du *train*, à l'issue du *trajet* retour du *Voyage Garanti*, et ce quel que soit le délai de livraison des *bagages*.

■ 1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES AUX GARANTIES

Dommmage Corporel

On entend par *Dommmage Corporel*, toute atteinte physique subie par une personne.

Dommmage Immatériel Consécutif

On entend par *Dommmage Immatériel Consécutif* tout dommmage autre que matériel ou corporel qui est la conséquence directe des Dommmages Matériels ou Dommmages Corporels garantis.

Dommmage Matériel

On entend par *Dommmage Matériel* toute altération, détérioration, perte et destruction d'une chose ou d'une substance y compris toute atteinte physique à des animaux.

Tiers

Toute personne physique ou morale **à l'exclusion** :

- **des personnes ayant la qualité d'Assurés, leurs ascendants, leurs descendants,**
- **leurs préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions.**

■ 2. CHAMP D'APPLICATION DES GARANTIES

Les garanties Neige et Montagne s'appliquent pour les *Blessures* survenant dans le monde entier, **à l'exclusion des pays et territoires suivants : Corée du Nord, Syrie, Crimée, Iran et Venezuela, sans franchise kilométrique, lors d'un séjour à la montagne ou à la neige, du fait de la pratique, à titre amateur et en dehors de toute forme de course ou de compétition :**

- du ski (sous toutes ses formes) pratiqué dans les stations de ski,
- d'activités physiques et/ou sportives (y compris celles organisées par et sous la responsabilité d'une association ou d'un organisme), **à l'exclusion** :
 - **des sports motorisés (autres que les sports aériens)** sauf dans le cadre d'une association ou d'un groupement affilié à une association ou fédération sportive, ou de tout organisme dont l'objet est l'organisation de telles prestations et encadré par un moniteur affilié,
 - **des sports aériens** (sauf en cas de baptême organisé, avec l'utilisation d'engins non motorisés, dans le cadre d'une association ou d'un groupement affilié à une association ou fédération sportive, et encadré par un moniteur affilié),
 - **de la pratique des sports suivants : polo, skeleton, bobsleigh, hockey sur glace, plongée sous-marine, spéléologie et saut à l'élastique.**

IMPORTANT

Ces garanties sont acquises à l'Assuré uniquement si les titres de transport et/ou les frais de séjour et/ou les forfaits de remontées mécaniques et/ou les locations et/ou les cours de ski ont fait l'objet d'un Règlement ou d'une réservation à l'aide de la Carte assurée.

■ 3. GARANTIE FRAIS DE SECOURS ET DE RECHERCHE

• **Objet de la garantie**

La garantie a pour objet de prendre en charge le coût des opérations effectuées par des sauveteurs ou des organismes de secours, lorsqu'ils se déplacent spécialement dans le but de rechercher l'**Assuré victime d'une Blessure** dans un lieu dépourvu de tout moyen de secours autres que ceux pouvant être apportés par des sauveteurs professionnels.

• Montants & limites de la garantie

La garantie est acquise à l'Assuré à concurrence des **frais réels engagés**.

■ 4. GARANTIE FRAIS DE PREMIER TRANSPORT

• Objet de la garantie

La garantie a pour objet de prendre en charge le coût du transport de l'Assuré victime d'une *Blessure* entre le lieu de la *Blessure* et le centre médical ou hospitalier le plus proche, et le retour de l'Assuré sur son lieu de séjour.

• Montants & limites de la garantie

La garantie est acquise à l'Assuré à concurrence des frais de transport restant à sa charge après déduction des indemnités déjà versées par des organismes tels que la Sécurité Sociale, un organisme mutualiste ou tout autre régime collectif de prévoyance, sans que l'Assuré puisse recevoir au total un montant supérieur à ses dépenses réelles.

■ 5. GARANTIE FRAIS MÉDICAUX EN FRANCE

• Objet de la garantie

La garantie a pour objet de prendre en charge les frais médicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation engagés, après prescription médicale, lorsque l'Assuré est victime d'une *Blessure*, **à l'exception des traitements psychanalytiques, des séjours en maison de repos, de rééducation et de désintoxication.**

Cette garantie s'applique uniquement en France métropolitaine, dans les Principautés d'Andorre et de Monaco, les Départements d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis-et-Futuna, Saint-Martin et Saint-Barthélemy) et en Nouvelle Calédonie.

• Montants & limites de la garantie

La garantie est acquise à l'Assuré, lorsque les frais sont supérieurs à **30 € TTC par événement, dans la limite de 2 300 € TTC par Sinistre, après déduction des indemnités déjà versées par des organismes tels que la Sécurité Sociale, un organisme mutualiste ou tout autre régime collectif de prévoyance, sans que l'Assuré puisse recevoir au total un montant supérieur à ses dépenses réelles.**

■ 6. GARANTIE FORFAITS REMONTÉES MÉCANIQUES ET COURS DE SKI

• Objet de la garantie

La garantie a pour objet de prendre en charge le remboursement à l'Assuré des jours de forfaits de remontées mécaniques et/ou de cours de ski non utilisés suite à une *Blessure* survenue lors du séjour à la montagne ou à la neige et entraînant une incapacité totale temporaire de skier médicalement constatée.

L'indemnité due sera calculée en fonction du nombre de jours restants à compter du lendemain de la constatation médicale de l'incapacité totale temporaire de skier.

• Montants & limites de la garantie

- Pour les forfaits d'une durée inférieure à 3 jours, l'indemnisation est limitée **au maximum à 300 € TTC par Assuré accidenté et au maximum à deux Sinistres survenus au cours de la même année civile.**

- Pour les forfaits d'une durée supérieure à 3 jours, l'indemnisation est limitée **au maximum à 800 € TTC par Assuré accidenté.**

- Pour les forfaits « saison », l'indemnité sera due en cas de *Blessure* entraînant une incapacité totale temporaire de skier ou du décès de l'Assuré des suites d'une *Blessure*. Le montant de l'indemnisation sera calculé prorata temporis de la durée de l'incapacité, **dans la limite de 800 € TTC par Assuré accidenté.**

■ 7. GARANTIE VOL OU BRIS DE SKIS ET CHAUSSURES DE SKI PERSONNELS

• Objet de la garantie

La garantie a pour objet de prendre en charge le remboursement à l'Assuré, en cas de vol ou de bris accidentel de ses skis ou de ses chaussures de ski personnels, des frais de location, auprès d'un loueur professionnel, d'une paire de skis ou de chaussures de remplacement équivalente.

IMPORTANT

- La garantie sera accordée sous réserve que l'Assuré prouve la matérialité du Sinistre en présentant au loueur le matériel endommagé.
- Pour que cette garantie soit acquise, l'Assuré, dès qu'il a connaissance du vol de ses skis et/ou de ses chaussures de ski personnels, doit en faire la déclaration et obtenir le récépissé de dépôt de plainte auprès des autorités locales compétentes.
- Seuls seront garantis les skis et chaussures de ski personnels achetés par l'Assuré depuis moins de cinq ans.

• Montants & limites de la garantie

Le remboursement est limité au maximum à 8 jours de location.

■ 8. GARANTIE MATÉRIEL DE SKI LOUÉ

• Définitions spécifiques à la garantie

Bris accidentel : toute détérioration ou destruction, extérieurement visible, nuisant au bon fonctionnement et/ou à la bonne utilisation du Matériel de ski et **ayant pour origine une chute ou une collision sur les pistes qui ne résulte ni d'une utilisation non conforme du Matériel de ski, ni du non-respect de la réglementation en vigueur, ni de l'usure du Matériel de ski.**

Matériel de ski : skis, surf, monoski, raquettes, bâtons et chaussures adaptées à l'utilisation de ce matériel, loués auprès d'un loueur professionnel et destiné au seul usage de l'Assuré.

• Objet de la garantie

La garantie a pour objet de rembourser à l'Assuré les frais laissés à sa charge par le loueur du Matériel de ski en cas de Bris accidentel ou en cas de vol de ce matériel.

IMPORTANT

- en cas de Bris accidentel, l'Assuré doit obtenir du loueur du Matériel de ski un document décrivant la nature des dommages subis par le Matériel de ski et leur importance, ainsi qu'un justificatif des frais laissés à sa charge ;
- en cas de vol, l'Assuré doit déposer plainte auprès des autorités de police locales compétentes dès qu'il a connaissance du vol, et obtienne du loueur du Matériel de ski un justificatif des frais laissés à sa charge.
- le Matériel de Ski loué est destiné au seul usage de l'Assuré, sans aucune possibilité de sous-location ou de prêt même à titre gratuit

• Montants & limites de la garantie

La garantie est acquise à l'Assuré, après application d'une franchise égale à 20% du montant des frais laissés à sa charge par le loueur professionnel, **dans la limite de 800 € TTC par Assuré et au maximum de 2 Sinistres par année civile.**

• Exclusions de la garantie

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (chapitres 1 - 4 et 9 - 11), sont exclus de la garantie Matériel de ski loué :

- Les simples égratignures, rayures ou toute autre dégradation du Matériel de Ski loué n'altérant pas son fonctionnement ;
- Les pertes ou disparitions du Matériel de Ski loué ;
- Le vol commis par toute personne autre qu'un Tiers.

■ 9. GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE

• Définition spécifique à la garantie

(Cette définition prévaut sur celle figurant chapitre 1-3)

Evènement : réclamation amiable ou judiciaire faite à l'Assuré, l'ensemble des réclamations se rattachant à un même fait générateur constituant un seul et même Evènement.

• Objet de la garantie

La garantie a pour objet de prendre en charge les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant incomber à l'Assuré, en vertu de la législation ou de la jurisprudence en vigueur dans le pays du séjour, en raison des Dommages corporels et/ou des Dommages matériels et/ou des Dommages immatériels causés à des Tiers dans le cadre des activités décrites dans le chapitre 9- 2 « Champ d'application de la garantie ».

Cette garantie :

- intervient à défaut ou en complément de toute assurance Responsabilité Civile personnelle de l'Assuré qui s'engage donc à déclarer tout Evènement à son assureur concerné ;
- n'est pas cumulable avec la garantie «Responsabilité civile à l'Etranger».

• Montants & limites de la garantie

La garantie s'exerce dans les limites suivantes :

- **310 000 € TTC par Evènement** en cas de Dommages corporels et de Dommages immatériels consécutifs,
- **310 000 € TTC par Evènement** en cas de Dommages matériels et de Dommages immatériels consécutifs, étant précisé que seuls les Dommages matériels d'un montant supérieur à **150 € TTC** peuvent donner lieu à une prise en charge.

Dans le cas où un Assuré est responsable d'un *Dommege Corporel* et d'un *Dommege Matériel*, notre engagement maximum se limite à **310 000 € TTC par Evènement**.

• Exclusions de la garantie

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (chapitres 1- 4 et 9 - 11), sont exclus de la garantie Responsabilité civile :

- les dommages causés par un véhicule à moteur, une caravane, un engin à moteur, une embarcation à voile ou à moteur, un aéronef ou un animal, dont l'Assuré ou les personnes dont il est civilement responsable ont la propriété, la conduite ou la garde ;
- les dommages causés par des biens immeubles dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant ;
- les dommages subis par les biens dont l'Assuré a la garde au moment de l'Evènement;
- les dommages engageant la responsabilité civile professionnelle de l'Assuré et/ou celle de son employeur ;
- les amendes, y compris celles qui seraient assimilées à des réparations civiles, et les frais s'y rapportant.

■ 10. GARANTIE DÉFENSE ET RECOURS

• **Objet de la garantie**

La garantie a pour objet de prendre en charge les prestations tendant à la résolution amiable ou judiciaire d'un litige opposant l'Assuré à un *Tiers* et le conduisant à faire valoir un droit, à résister à une prétention ou à se défendre devant une juridiction répressive :

- **défense** de l'Assuré en cas d'action dirigée contre lui à la suite d'un dommage couvert par la garantie «Responsabilité civile» prévue à l'article précédent ;
- **recours** contre le *Tiers* responsable d'un *Sinistre*, pour obtenir la réparation du préjudice subi par l'Assuré.

• **Montants & limites de la garantie**

La garantie est acquise à l'Assuré dans la limite de **7 700 € TTC par Sinistre**.

■ 11. EXCLUSIONS COMMUNES AUX GARANTIES NEIGE ET MONTAGNE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (chapitre 1- 4), sont exclus des garanties Neige et Montagne tout Sinistre résultant :

- de l'utilisation, par l'Assuré, de stupéfiants ou substances analogues ou de médicaments, non prescrits par une *Autorité médicale*, ou d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur égal ou supérieur à celui fixé par la réglementation régissant la circulation automobile en vigueur du pays dans lequel le *Sinistre* a eu lieu à la date du *Sinistre* ;
- d'une crise d'épilepsie, d'une crise de delirium tremens, d'une embolie cérébrale ou d'une hémorragie méningée
- des *Maladies* sauf si elles sont la conséquence d'une *Blessure*.

CHAPITRE 10

GARANTIE DÉCÈS ET INVALIDITÉ

■ 1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

Accident Garanti

Une *Blessure* dont l'Assuré est victime au cours d'un *Voyage garanti* en tant que simple passager d'un *Moyen de Transport Public* et dont le titre a été réglé au moyen de la *Carte assurée*.

Sont également garantis les Accidents survenus lors du déplacement le plus direct pour se rendre à un aéroport, une gare ou un terminal ou en revenir à partir du lieu de *Domicile*, du lieu de travail habituel ou du lieu de séjour et inversement :

- en tant que passager d'un *Moyen de Transport Public*,
- en tant que passager ou conducteur d'un *Véhicule* privé,
- en tant que passager ou conducteur d'un *Véhicule de location*.

Accident de Trajet

Tout accident survenant lors d'un déplacement, sans application de *franchise* kilométrique, en tant que passager d'un *Moyen de Transport Public* pour autant que le titre de transport ait été réglé au moyen de la *Carte assurée*.

Bénéficiaire

- En cas d'*Infirmité permanente totale* ou d'*Infirmité permanente partielle* :

L'Assuré, sauf si celui-ci se trouve dans un cas d'incapacité au sens de l'article 489 du Code civil, le capital garanti sera alors versé à son représentant légal.

• **En cas de décès à la suite d'un Accident Garanti :**

- Si l'Assuré décédé est le titulaire de la *Carte assurée* et que celui-ci avait désigné expressément un *Bénéficiaire* (par lettre recommandée avec avis de réception adressée à SPB) : le capital garanti est versé au *Bénéficiaire* ainsi désigné.

- Si le *Bénéficiaire* nommément désigné décède et en l'absence d'une nouvelle notification de *Bénéficiaire* avant que les sommes dues ne deviennent exigibles,

Ou

- Si le titulaire de la *Carte assurée* n'a pas désigné de *Bénéficiaire* spécifique,

Ou

- Si l'Assuré décédé n'est pas le titulaire de la *Carte assurée*,

le capital garanti est versé :

- au conjoint (non séparé de corps) ou au concubin ou au partenaire dans le cadre d'un PACS de l'Assuré décédé,

- à défaut aux enfants légitimes, reconnus ou adoptifs de l'Assuré décédé par parts égales entre eux,

- à défaut aux petits-enfants de l'Assuré décédé par parts égales entre eux,

- à défaut au père et à la mère de l'Assuré décédé par parts égales entre eux,

- à défaut aux frères et sœurs de l'Assuré décédé par parts égales entre eux,

- à défaut aux héritiers de l'Assuré décédé.

Famille

Ensemble des personnes ayant la qualité d'Assuré.

Infirmité permanente partielle

- Perte d'un bras,

- Perte d'une jambe,

- Perte totale de la vue d'un œil.

Infirmité permanente totale

- Perte des deux bras,

- Perte des deux jambes,

- *Perte d'un bras* et *Perte d'une jambe*,

- *Perte totale de la vue des deux yeux*,

- *Perte totale de la vue d'un œil* et *Perte d'un bras* ou *Perte d'une jambe*,

- Invalidité permanente totale, c'est-à-dire l'incapacité d'exercer sa profession ou une activité rémunérée et l'obligation d'avoir recours à l'assistance d'une tierce personne pour effectuer les actes ordinaires de la vie (article L 341-4 3° du Code de la sécurité sociale).

Perte d'un bras

Amputation du bras à partir du niveau du poignet ou perte totale et définitive de l'usage du bras.

Perte d'une jambe

Amputation de la jambe à partir du niveau de la cheville ou perte totale et définitive de l'usage de la jambe.

Perte totale de la vue d'un œil

Réduction définitive de la vue à 3/60 au moins sur l'échelle de Snellen.

Perte totale de la vue des deux yeux

Réduction définitive de la vue entraînant le classement en invalidité de 3^e catégorie (au sens de l'article L 341-4 du Code de la sécurité sociale).

■ 2. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de verser au *Bénéficiaire* le montant des indemnités prévues ci-après

- En cas de décès accidentel ou d'*Infirmité Permanente Totale* :
 - En cas d'*Accident Garanti* : **310 000 €**
 - En cas d'*Accident de Trajet* : **46 000 €**
 - En cas de *Blessure* à bord d'un *Véhicule de location* : **46 000 €**
- En cas d'*Infirmité Permanente Partielle* :
 - En cas d'*Accident Garanti* : **155 000 €**
 - En cas d'*Accident de Trajet* : **23 000 €**
 - En cas de *Blessure* à bord d'un *Véhicule de location* : **23 000 €**

■ 3. MONTANTS & LIMITES DE LA GARANTIE

Indépendamment du nombre de Cartes assurées utilisées pour le paiement :

- En cas d'*Accident Garanti*, notre limite d'engagement est fixée à 310 000 € par *Sinistre* et par *Famille*, quel que soit le nombre d'*Assurés*.
- En cas d'*Accident de Trajet*, notre limite d'engagement est fixée à 46 000 € par *Sinistre* et par *Assuré* dans la limite de 310 000 € par *Famille*, quel que soit le nombre d'*Assurés*.
- En cas de *Blessure* à bord d'un *Véhicule de location*, notre limite d'engagement est fixée à 46 000 € par *Sinistre* et par *Assuré*.

Aucune *Blessure* ou *Accident de trajet* ne peut donner droit au versement à la fois du capital décès accidentel et des indemnités prévues en cas d'*Infirmité Permanente Totale* ou d'*Infirmité Permanente Partielle*. Toutefois, dans le cas où, après avoir perçu une indemnité résultant d'une *Infirmité Permanente Totale* ou d'une *Infirmité Permanente Partielle*, l'*Assuré* viendrait à décéder dans un délai de 2 ans des suites d'une même *Blessure* ou accident lors d'un *Trajet*, Nous verserons au *Bénéficiaire* le capital prévu en cas de décès accidentel après déduction de l'indemnité déjà versée au titre de l'*Infirmité Permanente Totale* ou de l'*Infirmité Permanente Partielle*.

■ 4. EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

Effet de la garantie

La garantie prend effet :

- à partir du moment où l'*Assuré* quitte son *Domicile* ou son lieu de travail habituel pour entreprendre un déplacement et ce, seulement dans le cas où il y a eu Règlement du titre de transport,
- lors d'une location de véhicule, au jour et à l'heure où la location est effectuée pour entreprendre un *Voyage garanti* et à condition du Règlement de la location.

Cessation de la garantie

La garantie cesse :

- au jour et à l'heure du retour de l'*Assuré* au premier lieu rattaché à savoir son *Domicile* ou son lieu de travail habituel,
- lors d'une location de véhicule, à la restitution du véhicule loué.

■ 5. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 1 - 4), sont exclues de cette garantie les *Blessures* résultant de lésions causées directement ou indirectement, partiellement ou totalement par :

- Les infections bactériennes à l'exception des infections pyogéniques résultant d'une coupure ou d'une *blessure* accidentelle.
- Toute forme de *Maladie*, accident cardiaque, rupture d'anévrisme.
- Les interventions médicales ou chirurgicales sauf si elles résultent d'une *Blessure*.
- Les *Blessures* résultant de l'utilisation de drogues et médicaments non prescrits médicalement ainsi que les *Blessures* résultant d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur, égal ou supérieur à celui fixé par la loi régissant la circulation automobile en vigueur du pays dans lequel la *Blessure* a eu lieu à la date de la *Blessure*.

■ 1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

Dompage corporel

Toute atteinte physique subie par une personne.

Dompage immatériel consécutif

Tout Dommage autre que matériel ou corporel qui est la conséquence directe des Dommages matériels ou Dommages corporels garantis.

Dompage matériel

Toute altération, détérioration, perte ou destruction, d'une chose ou d'une substance, y compris toute atteinte à un animal.

Etranger

Tout pays, à l'exclusion du *pays de résidence de l'Assuré*, de la France métropolitaine, des Principautés d'Andorre et de Monaco, des Départements d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), des Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis-et-Futuna, Saint-Martin et Saint Barthélemy) et de la Nouvelle Calédonie.

Evènement

(Cette définition prévaut sur celle figurant chapitre 1-3)

Réclamation amiable ou judiciaire faite à l'Assuré, l'ensemble des réclamations se rattachant à un même fait générateur constituant un seul et même Evènement.

Tiers

Toute personne physique ou morale à l'exclusion :

- des personnes ayant la qualité d'Assurés, leurs ascendants, leurs descendants,
- de leurs préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions.

■ 2. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de prendre en charge les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant incomber à l'Assuré, en vertu de la législation ou de la jurisprudence en vigueur dans le pays du séjour, en raison des Dommages corporels et/ou des Dommages matériels causés à des Tiers au cours d'un Voyage garanti à l'Etranger.

Cette garantie intervient à défaut ou en complément de toute assurance Responsabilité Civile personnelle de l'Assuré qui s'engage donc à déclarer tout Sinistre à son assureur concerné.

■ 3. MONTANTS & LIMITES DE LA GARANTIE

La garantie s'exerce dans la limite :

- Dommages Corporels et Dommages Immatériels Consécutifs causés à des Tiers : 1 525 000 € par Evènement.
- Dommages Matériels et Dommages Immatériels Consécutifs causés à des Tiers : 1 525 000 € par Evènement.
- Dans le cas où un Assuré serait responsable d'un *Dompage Corporel* et d'un *Dompage Matériel*, notre engagement maximum serait de 1 525 000 € par Evènement.

Ces montants incluent les frais et dépenses réclamés par le Tiers sinistré pour lesquels l'Assuré serait reconnu légalement redevable ainsi que les frais et dépenses engagés par Nous pour sa défense.

■ 4. EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

Les titres de transport du *Voyage garanti* à l'*Etranger* ont fait l'objet d'un Règlement au préalable :

- cette garantie prend effet dès que l'*Assuré* quitte son *pays de résidence* habituel et cesse dès son retour dans son *pays de résidence* habituel.

Aucun titre de transport n'a été réglé préalablement au moyen de la *Carte assurée*, mais les dépenses d'hôtellerie ou de *Véhicule de location* de l'*Assuré* ont été réglées au moyen de la *Carte assurée* :

- cette garantie prend effet à compter du début du séjour à l'hôtel et/ou de la location de Véhicule et cesse à la fin du séjour à l'hôtel ou de la location de *Véhicule* majorée de 24 heures.

IMPORTANT

- **La Responsabilité Civile de l'Assuré en tant que conducteur d'un Véhicule de location n'est pas garantie (Chapitre 11 - 5).**
- **L'Assuré doit nous aviser immédiatement de toutes poursuites, enquêtes dont il pourrait faire l'objet. Aucune reconnaissance de responsabilité, promesse, offre, paiement et indemnisation ne pourra être proposé par l'Assuré sans Notre accord écrit.**
- **L'Assuré doit également déclarer le Sinistre auprès de son Assureur Multirisque Habitation (Chapitre 13 - 4).**

■ 5. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 1-4), sont exclus de cette garantie :

- Les dommages résultant de toute participation à des matchs, courses ou compétitions sportives officiels ou autres essais préparatoires à ces manifestations, ainsi que la pratique de tout sport à titre professionnel ;
- Les activités nécessitant une assurance Responsabilité Civile spécifique et obligatoire ;
- Tout dommage immatériel non consécutif à un *Dommage corporel* ou un *Dommage matériel* garanti ;
- Tout dommage causé par des véhicules à moteur, caravanes, engins à moteur, embarcations à voile ou à moteur, aéronefs, animaux dont l'*Assuré* ou les personnes dont il est civilement responsable dont la propriété, la conduite ou la garde ;
- Tout dommage causé aux biens appartenant à l'*Assuré* ou dont il a la garde au moment de l'*Evènement* ;
- Les amendes, y compris celles qui seraient assimilées à des réparations civiles et les frais s'y rapportant ;
- Les dommages engageant la Responsabilité Civile professionnelle de l'*Assuré* et/ou la Responsabilité Civile de son employeur ;
- Les dommages causés par les immeubles ou parties d'immeuble dont l'*Assuré* est propriétaire, locataire ou occupant.

■ 1. SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS

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

■ 2. PRESCRIPTION

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

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

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

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

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

■ 3. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Données des Assurés

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex, agissant à travers sa succursale irlandaise, dont le nom commercial est Europ Assistance SA Irish Branch (« l'*Assureur* »), en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel de l'*Assuré* ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'assistance et d'assurance ;
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des assurés ayant bénéficié des services d'assistance et d'assurance ;
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles ;

- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque ;
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales ;
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance ;
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

L'Assuré est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du contrat.

Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes d'assistance et d'assurance de l'Assuré sera plus difficile voire impossible à gérer.

A cet effet, l'Assuré est informé que ses données personnelles sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles de l'Assuré sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

L'Assuré est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont encadrés par :

- une convention de flux transfrontières établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur ;
- des contrats d'adhésion des entités de l'Assureur aux règles internes conformes à la recommandation 1/2007 du Groupe de travail de l'Article 29 sur la demande standard d'approbation des règles d'entreprise contraignantes pour le transfert de données personnelles ;
- une convention de flux transfrontières établie conformément au Privacy Shield actuellement en vigueur s'agissant des transferts de données à destination des Etats-Unis.
- ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance et d'assurance. Les catégories de données suivantes sont concernées :
- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants),
- données de localisation,
- données de santé, y compris le numéro de sécurité sociale (NIR).

L'Assuré, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition pour motif légitime. L'Assuré a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem. En ce qui concerne les directives générales, elles devront être adressées à un tiers qui sera désigné par Décret.

L'exercice des droits de l'Assuré s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier

accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : eaglobaldpo@europ-assistance.com
- soit par voie postale :
EUROP ASSISTANCE SA - A l'attention du Délégué à la protection des données
1, promenade de la bonnette - 92633 Gennevilliers

Enfin, l'Assuré est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale Informatique et libertés.

Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

Europ Assistance informe l'Assuré, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet :

SOCIETE OPPOSETEL - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10 000 TROYES
www.bloctel.gouv.fr

■ 4. PLURALITÉ D'ASSURANCES

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, Vous devez Nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à Votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de *Sinistre*.

■ 5. FAUSSE DÉCLARATION

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse de Votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées Nous demeurent acquises et Nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues (article L113-8 du Code des assurances).

Toute omission ou déclaration inexacte de Votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui Vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités (article L113-9 du Code des assurances).

■ 6. DROIT APPLICABLE - TRIBUNAUX COMPETENTS - LANGUE

La présente Notice d'Information, rédigée en langue française, est régie par le droit français.

■ 7. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - ACPR - 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

■ 1. DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES

Selon la garantie concernée, SPB versera à l'Assuré ou au *Bénéficiaire* le capital garanti ou remboursera les frais et dépenses engagés ou le montant du préjudice subi, dans les 48 heures suivant la réception de tous les éléments nécessaires au règlement.

■ 2. DÉCLARATION DES SINISTRES

En cas de *Sinistre*, l'Assuré ou le *Bénéficiaire* doit le déclarer, dans les 15 jours où il en a connaissance, à SPB soit :

- par internet:

Adresse du site : <https://bnpparibas-pf.spb.eu>

- par téléphone :

Sur la ligne 09 70 82 04 41 (numéro non surtaxé, facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur), ligne téléphonique accessible 7j / 7 24h / 24 (hors jours légalement chômés et/ou fériés et sauf interdiction légale ou réglementaire)

- par mail :

A l'adresse suivante : goldmastercard@spb.eu

- par voie postale : **SPB Assurance Cartes MasterCard Gold BNPP Personal Finance - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex**

- par télécopie :

Ligne **09 70 82 03 58**

IMPORTANT

Le non-respect du délai de 15 jours pour déclarer un *Sinistre* entraîne la perte de tout droit à garantie pour le *Sinistre* en cause si l'Assureur établit que le retard lui a causé un préjudice, cette disposition ne s'appliquant pas si le retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure.

■ 3. DOCUMENTS ET PIÈCES JUSTIFICATIVES COMMUNS À TOUTES LES GARANTIES

Les documents communiqués par l'Assuré ou le *Bénéficiaire* peuvent être des originaux ou des documents certifiés conformes :

- la preuve de la qualité d'Assuré de la personne sinistrée au moment de la mise en jeu de la garantie,
- la preuve du paiement par la *Carte assurée* des prestations garanties : l'attestation de la Banque Émettrice dûment complétée adressée à l'Assuré par SPB ou à défaut le relevé de compte bancaire ou la facturette du paiement,
- les documents matérialisant les prestations garanties : titres de transport (billets d'avion, de *train*...), *contrat de location* (de véhicule, de séjour ou de logement...), forfaits, cours de ski, etc.,
- le formulaire de déclaration sur l'honneur dûment complété adressé par SPB, attestant l'existence ou non d'autres contrats garantissant le même risque (Article L121-4 du Code des assurances sur les assurances cumulatives),
- un Relevé d'identité bancaire.

En complément des documents à communiquer pour chacune des garanties suivantes, l'Assureur pourra demander, selon les circonstances du *Sinistre*, toute pièce supplémentaire pour apprécier le bien-fondé

de la demande d'indemnisation.

En plus, pour les garanties « Annulation ou Modification de Voyage » et « Interruption de Voyage »

- tout certificat médical et toute pièce administrative (acte de décès, rapport de police ou de pompiers...), ainsi que le questionnaire médical dûment complété qui sera adressé par SPB,
- le dépôt de plainte en cas de vol dans le cadre du *Préjudice matériel important*,
- le bulletin d'inscription au *Voyage garanti* et les conditions générales de vente du prestataire pour l'annulation, modification ou interruption et la facture détaillée des frais déboursés par avance au moyen de la *Carte assurée* pour l'interruption,
- les titres de transport originaux non utilisés,
- la facture des frais d'annulation ou de modification retenus par le prestataire ou le justificatif de l'absence de remboursement,
- un document officiel précisant le lien de parenté avec la personne à l'origine de l'annulation ou de la modification ou de l'interruption,

pour une modification de voyage, la copie du nouveau contrat de voyage,

- une attestation de l'employeur de l'*Assuré* justifiant de la date de décision de mutation professionnelle et de la date de prise d'effet,
- une attestation de l'employeur de l'*Assuré* justifiant de la date de validation des congés préalable à la date de réservation du *Voyage garanti*.

En plus, pour la garantie « Interruption de Voyage »

- la facture des prestations non consommées réglées au moyen de la préalablement au déclenchement de l'*Evènement*,
- toute pièce administrative, les certificats médicaux établis par les autorités sanitaires du lieu de séjour ainsi que le questionnaire médical dûment complété qui sera adressé par SPB.

En plus, pour la garantie « Véhicule de location »

- la facture de location,
- le questionnaire de déclaration de *Sinistre* dûment complété et qui sera adressé à l'*Assuré* par SPB,
- la déclaration de *Sinistre* effectuée auprès du loueur,
- en cas de vol ou vandalisme du *Véhicule de location*, le récépissé du dépôt de plainte remis par les autorités compétentes,
- le constat contradictoire de l'état du véhicule au retour,
- le constat amiable,
- la facture, le devis des réparations ou le rapport d'expertise,
- la preuve de paiement de la *franchise* ou des réparations le cas échéant.

En plus, pour la garantie « Retard d'Avion » ou « Retard de Train SNCF »

- l'attestation de retard émanant de la compagnie aérienne ou ferroviaire,
- une liste inventaire des frais engagés ainsi que les factures correspondantes.

En plus, pour la garantie « Vol / Perte / Détérioration de Bagages »

- le ticket d'enregistrement des *Bagages* perdus, volés ou détériorés,
- l'attestation de perte, de vol ou de détérioration de *Bagage* émanant de la compagnie aérienne ou ferroviaire,
- la déclaration de *Sinistre* effectuée auprès de la compagnie aérienne ou de la compagnie ferroviaire,
- le justificatif précisant le montant des indemnisations versées par la compagnie aérienne ou

ferroviaire,

- une liste inventaire des effets perdus, volés ou détériorés, ainsi que les factures ou factures pro forma correspondantes des effets perdus, volés ou détériorés,
- en cas de détérioration, la facture de réparation ou le constat d'impossibilité de réparation. Dans ce cas, l'objet endommagé sera réclamé et les frais d'envoi seront remboursés à l'Assuré.

En plus, pour la garantie « Retard de *Bagages* »

- l'attestation de retard émanant de la compagnie aérienne ou ferroviaire,
- le ticket d'enregistrement et le bordereau de remise des *bagages* retardés,
- une liste inventaire des frais engagés ainsi que les factures correspondantes.

En plus, pour les garanties « Neige et Montagne »

Pour toutes les garanties :

- une lettre circonstanciée de l'Assuré précisant la nature et les conséquences du *Sinistre*,
- toute pièce administrative se rapportant au *Sinistre*, les certificats médicaux établis par les autorités sanitaires du lieu de séjour ainsi que le questionnaire médical dûment complété et qui sera adressé à l'Assuré par SPB.

En plus, pour les « Frais de Recherche et de Secours »

- la facture des frais de secours et de recherche,
- la preuve du paiement des frais de secours le cas échéant.

En plus, pour la garantie « Frais de Premier Transport »

- la facture des frais de premier transport,
- la preuve du paiement des frais de premier transport le cas échéant,
- la lettre de remboursement ou de non-intervention des services de l'assurance maladie ainsi que la lettre de prise en charge ou non de la complémentaire santé.

En plus, pour la garantie « Frais Médicaux en *France* »

- tout certificat médical et toute pièce administrative (facture des frais engagés, rapport de police ou de pompiers...) justifiant l'*Evènement* ayant entraîné des frais médicaux,
- la lettre de remboursement ou de non-intervention des services de l'assurance maladie ainsi que la lettre de prise en charge ou non de la complémentaire santé.

En plus, pour les garanties « Forfaits Remontées Mécaniques » et « Cours de Ski »

- tout certificat médical et toute pièce administrative (acte de décès, rapport de police ou de pompiers...) justifiant l'*Evènement* ayant entraîné la non utilisation totale ou partielle des forfaits et/ou des cours de ski,
- la facture du forfait et/ou des cours de ski,
- pour les « forfaits saison », une attestation de la station indiquant les dates d'ouverture et de fermeture du domaine skiable.

En plus, pour la garantie «Vol ou Bris de skis et chaussures de ski personnels »

- la facture d'achat du matériel personnel,
- la facture de location du matériel de remplacement stipulant la matérialité du *Sinistre*,
- procès-verbal effectué auprès des autorités locales compétentes en cas de vol des skis et/ou des chaussures de ski personnels.

En plus, pour la garantie «Matériel de Ski loué »

- la facture de location du Matériel de Ski,

- une attestation du loueur mentionnant la matérialité du *Sinistre* et les frais restant à la charge de l'*Assuré*,
- une déclaration sur l'honneur de l'*Assuré* décrivant les circonstances du *Sinistre*,
- le procès-verbal effectué auprès des autorités locales en cas de vol du Matériel de Ski.

En plus, pour la garantie « Responsabilité Civile »

- une déclaration circonstanciée de l'*Assuré* décrivant l'*Evènement*, ainsi que les coordonnées du *Tiers* lésé,
- la réponse de l'*Assureur* Multirisque Habitation à l'*Assuré* suite à sa déclaration de *Sinistre*,
- la facture initiale des matériels endommagés ainsi que la facture correspondant aux réparations,
- les certificats médicaux, rapports d'expertise,
- la preuve du paiement des réparations,
- tout pli, sommation, mise en demeure propre à engager la garantie.

En plus, pour la garantie « Défense et Recours »

- tout pli, sommation, mise en demeure propre à engager la garantie.

En plus, pour la garantie « Décès / Invalidité »

- un certificat de décès ou les certificats médicaux établissant les invalidités (rapport d'expertise médicale...),
- le procès-verbal des autorités locales (police, pompiers...),
- les coordonnées du Notaire en charge de la succession,
- un document légal permettant d'établir la qualité du *Bénéficiaire*, notamment la copie d'une pièce d'identité,
- en cas d'*Atteinte corporelle* pouvant entraîner une invalidité, se soumettre à toute expertise requise par l'*Assureur*.

En plus, pour la garantie « Responsabilité Civile à l'*Etranger* »

- une déclaration circonstanciée de l'*Assuré* décrivant l'*Evènement* ainsi que les coordonnées du *Tiers* lésé,
- la réponse de l'*Assureur* Multirisques Habitation de l'*Assuré* suite à sa déclaration de *Sinistre*,
- la facture initiale des matériels endommagés ainsi que la facture des réparations correspondantes,
- les certificats médicaux, rapports d'expertise,
- la preuve du paiement des réparations,
- tout pli, sommation, mise en demeure propre à engager la garantie.

■ 4. RÉCLAMATIONS OU LITIGES

Etape 1 - Votre réclamation

En cas de désaccord avec les services proposés, Vous pouvez adresser Votre réclamation au Département Réclamations de SPB, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- Formulaire de réclamation en ligne sur le site www.spb-assurance.fr
- Adresse mail : reclamations-bnpp-pf@spb.eu
- Adresse postale : SPB Département Réclamations - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex
- Télécopie : 02 32 74 29 69

Le Département Réclamations de SPB s'engage à accuser réception de la réclamation **dans les 10 jours ouvrables** suivant sa date de réception (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et, en tout état de cause, à apporter une réponse à la réclamation au maximum **dans les 2 mois suivant sa date de réception**.

Etape 2 - Faire appel

Si la réponse fournie ne correspond pas à Vos attentes, Vous pouvez Vous adresser directement au Responsable de la Relation Clientèle par courrier à l'adresse suivante :

Responsable de la relation clientèle - Europ Assistance - Service Remontées Clients - 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Etape 3 - Contacter le médiateur

Si le litige persiste après examen de Votre demande, Vous pourrez saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

<http://www.mediation-assurance.org>

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

■ 5. EXPERTISE

Les dommages sont évalués de gré à gré ou à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties.

Chacune des parties, le titulaire de la carte assurée et l'Assureur, choisit un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert. Les trois experts opèrent d'un commun accord et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le tribunal de commerce de Paris.

Cette nomination a lieu sur simple requête de la partie la plus diligente faite au plus tôt 15 jours après l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée de mise en demeure avec avis de réception. Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et s'il y a lieu, la moitié des honoraires du *Tiers* expert et des frais de sa nomination.

■ 6. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex (ci-après dénommée « l'Assureur »), agissant en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel du *Bénéficiaire*/de l'*Assuré*/du Souscripteur ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'assistance et d'assurance,
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des *Bénéficiaires/Assurés/Souscripteurs* ayant bénéficié des services d'assistance et d'assurance,
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles,
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque,
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales,
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion,
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance,
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

Le *Bénéficiaire*/L'*Assuré*/Le Souscripteur est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du contrat.

Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes d'assistance et d'assurance du *Bénéficiaire*/de l'*Assuré*/du Souscripteur sera plus difficile voire impossible à gérer.

À cet effet, le *Bénéficiaire*/l'*Assuré*/le Souscripteur est informé que ses données personnelles sont destinées

à l'Assureur, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles du *Bénéficiaire*/de l'Assuré/du Souscripteur sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

Le *Bénéficiaire*/L'Assuré/Le Souscripteur est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays *tiers* non membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de données à destination de ces pays *tiers* sont encadrés par :

- une convention de flux transfrontières établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur,
- des contrats d'adhésion des entités de l'Assureur aux règles internes conformes à la recommandation 1/2007 du Groupe de travail de l'Article 29 sur la demande standard d'approbation des règles d'entreprise contraignantes pour le transfert de données personnelles,
- une convention de flux transfrontières établie conformément au Privacy Shield actuellement en vigueur s'agissant des transferts de données à destination des États-Unis.

Le *Bénéficiaire*/L'Assuré/Le Souscripteur peut demander une copie de ces garanties appropriées encadrant les transferts de données à l'une ou l'autre des adresses indiquées ci-dessous.

Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance et d'assurance. Les catégories de données suivantes sont concernées :

- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants),
- données de localisation,
- données de santé, y compris le numéro de Sécurité sociale (NIR).

Le *Bénéficiaire*/L'Assuré/Le Souscripteur, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition. Le *Bénéficiaire*/L'Assuré/Le Souscripteur a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

L'exercice des droits du *Bénéficiaire*/de l'Assuré/du Souscripteur s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr,
- soit par voie postale : EUROP ASSISTANCE - À l'attention du Délégué à la protection des données - 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex

Enfin, le *Bénéficiaire*/L'Assuré/le Souscripteur est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

1.2. Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

EUROP ASSISTANCE informe le *Bénéficiaire*/L'Assuré/le Souscripteur, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet :

SOCIETE OPPOSETEL - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10000 TROYES
www.bloctel.gouv.fr



**ASSISTANCE
CARTE GOLD
MASTERCARD**

Notice d'information



ASSISTANCE CARTE GOLD MASTERCARD

NOTICE D'INFORMATION

Notice d'information du contrat d'assurance n°TS8 (dénommé ci-après « Contrat »), régi par le Code des assurances et souscrit :

- **par BNPP Personal Finance**, Société Anonyme au capital de 546 601 552 €, 1 boulevard Haussmann, 75009 Paris, N° ORIAS : 07 023 128 (www.orias.fr), RCS : Paris n°542 097 902, est souscripteur du contrat d'assurance et possède des droits propres au titre de ce Contrat à l'encontre de l'Assureur. Ci-après désignée « le Souscripteur ».
- **auprès d'Europ Assistance** (dénommé ci-après l'« Assureur »), Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 46 926 941 €, 451 366 405 RCS Nanterre, dont le siège social se situe 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, agissant également au nom et pour le compte de sa succursale irlandaise, dont le nom commercial est EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH et dont le principal établissement est situé au 4th Floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01 N5W8, Ireland, enregistrée en Irlande sous le certificat N° 907089. Ci-après désignée « Europ Assistance » ou « l'Assureur ».
- **par l'intermédiaire de SPB**, société par actions simplifiée de courtage d'assurance, au capital de 1 000 000 €, ayant son siège social 71 Quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du Havre sous le n° 305 109 779 et à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le n° 07 002 642, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09. Ci-après désignée SPB



TABLEAU DES PLAFONDS DES GARANTIES

Ce tableau présente de façon synthétique les garanties de la présente Notice d'Information décrites dans le document.

GARANTIES	PLAFONDS	RÉFÉRENCES
ASSISTANCE MÉDICALE, FRAIS MÉDICAUX ET AUTRES REMBOURSEMENTS		Chapitre 2
Transport / rapatriement	Inclus	1
Retour des accompagnants	<i>Train</i> en 1 ^{re} classe <i>Avion</i> en classe économique	2
Visite d'un proche	<i>Train</i> en 1 ^{re} classe <i>Avion</i> en classe économique	3
Prise en charge des frais d'hébergement	Avec hospitalisation : 125 € par nuit, max. 10 nuits pour l'accompagnant Sans hospitalisation : 125 € par nuit, max. 10 nuits pour le <i>Bénéficiaire</i>	4
Frais de prolongation d'hébergement	125 € par nuit, max. 375 €	5
Retour au <i>Domicile</i> des enfants de moins de 15 ans	100 € par nuit, max. 3 nuits + <i>Train</i> en 1 ^{re} classe <i>Avion</i> en classe économique	6
Garde des enfants de moins de 15 ans	200 € par jour, max. 5 jours	7
Remboursement des frais téléphoniques	100 € par <i>Évènement</i>	8
Chauffeur de remplacement	Inclus	9
Transport des animaux domestiques	Inclus	10
Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger	À concurrence de 155 000 € par <i>Bénéficiaire</i> et par <i>Évènement</i>	11
Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger	À concurrence de 155 000 € par <i>Bénéficiaire</i> et par <i>Évènement</i> (franchise 50 €) Urgence dentaire : 700 €	12
Retour anticipé de l' <i>Assuré</i>	<i>Train</i> en 1 ^{re} classe <i>Avion</i> en classe économique	13
Décès de l' <i>Assuré</i>	Inclus	14
ASSISTANCE AUX VOYAGEURS		Chapitre 3
Assistance en cas de poursuites judiciaires : - Avance de la caution pénale - Avance des honoraires d'avocat - Prise en charge des honoraires d'avocat	À concurrence de 16 000 € À concurrence de 16 000 € À concurrence de 3 100 €	1
Aide à la poursuite du voyage : - Assistance aux démarches administratives - Avance de frais sur place	Inclus À concurrence de 2 000 €	2
Acheminement d'objets : - Acheminement de dossiers - Acheminement de lunettes, lentilles ou prothèses auditives - Acheminement de médicaments	Inclus Inclus Inclus	3
Transmission de messages urgents	Inclus	4

Chaque mot ou expression, qui apparaît en italique (cf. Chapitre 1 - 2. Définitions), et à laquelle une signification particulière est donnée a le même sens tout au long de la présente Notice d'Information, sauf indication contraire.

■ 1. CONSEILS AUX VOYAGEURS

> **Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, Vous devez impérativement obtenir l'accord préalable d'Europ Assistance, en appelant ou en faisant appeler sans attendre Europ Assistance, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 au :**

Téléphone au + 33 (0) 1 41 85 97 15*

Télécopie au +33 (0) 1 41 85 98 26

**Appel non surtaxé. Coût d'un appel local (depuis la France métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon Votre opérateur téléphonique.*

- > Vous devez Vous conformer strictement aux conditions mentionnées dans la présente Notice d'Information afin de bénéficier des garanties.
- > Vous êtes couvert pendant les 90 premiers jours de Votre *Déplacement*.
- > L'*Assuré* doit porter à la connaissance des personnes l'accompagnant lors de son *Déplacement* les règles à observer en cas de demande d'assistance.
- > Pour obtenir l'un des documents suivants, l'*Assuré* doit s'adresser avant son départ à l'institution compétente et en France, auprès de la Caisse d'Assurance *Maladie*.
 - Si l'*Assuré* est assuré au titre d'un régime légal d'assurance maladie d'un Pays Membre de l'Espace Economique Européen (EEE) ou de la Suisse et souhaite bénéficier des prestations de l'assurance maladie lors de son *Déplacement* dans l'un de ces pays, il lui est nécessaire d'être titulaire de la carte européenne d'assurance maladie (individuelle et nominative) en cours de validité.
 - Si l'*Assuré* se déplace dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen (EEE) ou de la Suisse, il doit se renseigner, avant son départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, il doit consulter sa Caisse d'Assurance Maladie pour vérifier si une convention a été conclue et s'il a des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire...).
- > L'attestation d'assistance médicale relative à l'obtention d'un visa est délivrée sans frais par SPB pour le compte d'*Europ Assistance* dans un délai maximum de 8 jours ouvrés à compter de la réception de la demande de l'*Assuré* assortie de tous les éléments nécessaires à sa rédaction. **Cette attestation est disponible aux conditions indiquées sur le site <https://bnpparibas-pf.spb.eu>.** Ces informations comprennent notamment le nom, prénom, adresse, destination et dates du voyage, mais peuvent varier en fonction des exigences spécifiques émises par le consulat du pays de destination.
- > Lors de Vos *Déplacements*, n'oubliez pas d'emporter les documents justifiant de Votre identité et tout document nécessaire à Votre voyage : passeport, carte nationale d'identité, carte de séjour, visa d'entrée, visa de retour, carnet de vaccination de Votre animal s'il vous accompagne, etc. et de vérifier leur date de validité.

■ 2. PRÉALABLE AU VOYAGE

Le Service Information d'*Europ Assistance* peut informer l'*Assuré*, du lundi au samedi de 9h00 à 18h30 (heure de France métropolitaine), au + 33 (0) 1 41 85 97 15* sur les sujets suivants :

- les visas et les documents nécessaires aux frontières des pays étrangers. Si Vous détenez un passeport d'un pays autre que celui de Votre *Pays de Résidence*, Nous Vous communiquerons les coordonnées de l'ambassade ou du consulat du pays concerné ;
- les vaccins obligatoires et une information sur les alertes émises par l'Organisation Mondiale de la Santé ;
- les droits de douanes et les règlements douaniers ;
- les cours des devises étrangères et les taxes sur la valeur ajoutée à l'étranger ;
- les coordonnées des ambassades ou des consulats ;
- les prévisions météorologiques à l'étranger ;
- les langues parlées dans le pays de destination ;
- les fuseaux horaires et les décalages horaires.

*Appel non surtaxé. Coût d'un appel local (depuis la France métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon Votre opérateur téléphonique.

CHAPITRE 1

DISPOSITIONS COMMUNES

Chaque mot ou expression, qui apparaît en italique (cf. Chapitre 1 - 2. Définitions), et à laquelle une signification particulière est donnée a le même sens tout au long de la présente Notice d'Information, sauf indication contraire.

■ 1. OBJET DU CONTRAT D'ASSISTANCE

Les garanties de la présente Notice d'Information, régies par le Code des assurances français, permettent aux *Assurés* de bénéficier des prestations en cas de *Maladie, Blessure, décès* ou poursuites judiciaires.

Europ Assistance permet également aux *Assurés* de bénéficier de certaines prestations d'assistance lors d'un *Déplacement* hors de leur *Pays de Résidence*.

Cette Notice d'Information récapitule les modalités d'entrée en vigueur, le champ d'application des garanties ainsi que les formalités à accomplir pour déclarer un *Sinistre* au titre du contrat d'assurance que BNPP Personal Finance a souscrit auprès de l'*Assureur*, sous le numéro de police PP7, au bénéfice des titulaires de la *Carte Assurée*.

ÉLIGIBILITÉ

Les garanties récapitulées dans cette Notice d'Information sont proposées à condition que la *Carte Assurée* soit en cours de validité au moment de la survenance d'un *Sinistre* donnant lieu à une demande d'assistance.

Elles sont automatiquement résiliées en cas de non renouvellement ou en cas de retrait ou de blocage de la *Carte Assurée* par BNPP Personal Finance ou par le titulaire de la *Carte Assurée*.

La déclaration de perte ou vol de la *Carte Assurée* ne suspend pas ces garanties.

L'*Assuré* est exclusivement garanti pour le montant attaché à la couverture de la *Carte Assurée*. Si le titulaire de la *Carte Assurée* est titulaire d'autres cartes auprès de BNPP Personal Finance, l'*Assuré* bénéficie exclusivement de l'assistance liée à la *Carte Assurée* sans possibilité de cumul avec les garanties prévues par les autres contrats carte.

CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent dans le monde entier, à l'exclusion des pays et territoires suivants : Corée du Nord, Syrie, Crimée, Iran et Venezuela, sans *franchise* kilométrique, lors de tout *Déplacement* de l'*Assuré* :

- Si son *Pays de Résidence* est situé en France :

- dans son *Pays de Résidence*,
 - hors de son *Pays de Résidence*, pendant les 90 premiers jours du *Déplacement*.
- Si son *Pays de Résidence* est situé hors de France :
 - hors de son *Pays de Résidence*, pendant les 90 premiers jours du *Déplacement*.

Ces conditions sont valables pour toutes les prestations à l'exception des prestations Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger (Chapitre 2 - 11), Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger (Chapitre 2 - 12), Chauffeur de remplacement (Chapitre 2 - 9), Assistance en cas de poursuites judiciaires (Chapitre 3 - 1), Aide à la poursuite du voyage (Chapitre 3 - 2), Acheminement d'objets (Chapitre 3 - 3), pour lesquelles les conditions d'application sont indiquées dans leur descriptif ainsi que dans le tableau récapitulatif des prestations d'assistance (Cf. TABLEAU RECAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE à la fin de cette Notice d'Information).

Sont exclus des garanties, les conséquences :

- **de la participation de l'Assuré à des rixes, crimes, paris, insurrections, émeutes ou mouvements populaires, sauf s'il agit en état de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;**
- **d'un fait de guerre civile ou étrangère ;**
- **d'une mise en contact et/ou d'une contamination par une substance nucléaire, c'est-à-dire tout élément, particule, atomes ou matière qui, par émission, rejet, dispersion, dégagement ou échappement de matériaux radioactifs, émet un niveau de radiation par ionisation, fission, fusion, rupture ou stabilisation,**
- **d'une substance chimique, c'est-à-dire tout composant solide, liquide ou gazeux qui, selon la manipulation qui en est faite, est susceptible de provoquer une maladie, une invalidité ou le décès, chez les humains et les animaux ;**
- **des effets d'explosions, de dégagement de chaleur ou d'irradiation provenant du fait de la transmutation de noyaux d'atome et de la radioactivité, et des effets de radiation provoqués par l'accélération artificielle de particules.**

Tout autre cas de force majeure.

SANCTIONS INTERNATIONALES

L'Assureur ne fournira pas de garantie, ne paiera pas de Sinistre et ne fournira aucun service décrit dans la notice d'information qui exposerait l'Assureur à une sanction, à une interdiction ou à une restriction en vertu des résolutions de l'Organisation des Nations Unies ou de sanctions commerciales ou économiques, de lois ou règlements de Union européenne ou des États-Unis d'Amérique. Une information plus détaillée est disponible sur le site suivant : <https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaître/informations-reglementaires-internationale>

INFORMATION DES ASSURÉS

BNPP Personal Finance émetteur de la *Carte Assurée* a souscrit auprès de l'Assureur un contrat d'assistance en son nom et pour le compte des titulaires de Cartes Assurées. Le présent contrat prend effet à compter du 1^{er} janvier 2020 à 0H00. Les présentes dispositions s'appliquent aux *Sinistres* dont la date de survenance est postérieure au 1^{er} janvier 2020 à 0h00.

Le présent document constitue la Notice d'Information que BNPP Personal Finance s'engage à remettre au titulaire de la *Carte Assurée*. La Notice d'Information du présent contrat d'assistance définit les modalités d'entrée en vigueur, le champ d'application des garanties ainsi que les formalités à accomplir en cas de besoin d'assistance.

En cas de modification des conditions du contrat ou en cas de résiliation de celui-ci, BNPP Personal Finance s'engage à informer par tout moyen à sa convenance le titulaire de la *Carte Assurée* au moins

deux mois avant la date d'effet de la modification ou de la résiliation.

Lorsqu'un *Assuré* souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application des garanties, il peut appeler *Europ Assistance* au **+ 33 (0) 1 41 85 97 15***.

*Appel non surtaxé. Coût d'un appel local (depuis la France métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon Votre opérateur téléphonique.

JUSTIFICATIFS NÉCESSAIRES À L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

L'*Assuré* s'engage, à la demande d'*Europ Assistance*, à lui communiquer :

- tout document afin de justifier de son lieu de *Résidence* et de la durée de son *Déplacement* (Par exemple : photocopie du passeport pour le visa d'entrée dans le pays si nécessaire, justificatifs de résidence) ;
- tout document afin de justifier de la qualité d'*Assuré* (carte d'invalidité, certificat de vie maritale, copie de son avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf Votre nom, Votre adresse et les personnes composant Votre foyer fiscal) ;
- les justificatifs qui pourront être des originaux des dépenses dont le remboursement peut être demandé.
Toute prestation non utilisée ne peut donner lieu au versement d'indemnité compensatoire ;
 - lorsqu'un transport est organisé et pris en charge ;
 - les titres de transport non utilisés que l'*Assuré* détient ;
 - réserver le droit à *Europ Assistance* de les utiliser ;
- rembourser à *Europ Assistance* les montants dont l'*Assuré* obtiendrait le remboursement.

Et tout autre justificatif qu'*Europ Assistance* estimera nécessaire pour apprécier le droit aux prestations d'assistance.

À défaut de présentation des justificatifs demandés par *Europ Assistance*, celui-ci refusera la prise en charge des frais d'assistance ou procédera à la refacturation des frais déjà engagés.

■ 2. DÉFINITIONS

Un certain nombre de termes figurant dans cette Notice d'Information sont définis ci-après (par ordre alphabétique). Chaque descriptif de prestation d'assistance peut éventuellement comporter une ou plusieurs définitions spécifiques. Chaque mot ou expression, à laquelle une signification particulière est donnée, a le même sens tout au long de la présente Notice d'Information, sauf indication contraire, et commence par une majuscule.

Assuré (L'*Assuré* est également désigné dans le texte par : « Vous », « Votre », « Vos ».)

Sont considérées comme Assurées les personnes suivantes, qu'elles se déplacent ensemble ou séparément et quel que soit leur mode de transport :

Le titulaire de la *Carte Assurée*, son conjoint, partenaire dans le cadre d'un P.A.C.S.* ou concubin* vivant sous le même toit et pouvant justifier de cette situation.

- Leurs enfants célibataires de moins de 25 ans et, le cas échéant, leurs enfants qui viendraient à naître au cours de la validité du présent contrat d'assistance.
- Leurs enfants adoptés, célibataires de moins de 25 ans, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'Etat Civil Français.
- Les enfants du titulaire ou ceux de son conjoint, partenaire ou concubin*, célibataires de moins de 25 ans.
- Leurs ascendants et descendants titulaires d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80 % (Art. L.241-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles) vivant sous le même toit que le titulaire de la *Carte Assurée*, selon les termes de l'Article 196 A bis du CGI et :
 - fiscalement à charge,ou
 - auxquels sont versées, par le titulaire de la *Carte Assurée*, son conjoint, partenaire ou concubin,

des pensions alimentaires permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus.

Sont considérées comme Assurées les personnes suivantes, uniquement lorsqu'elles séjournent avec leur grand-parent titulaire de la Carte Assurée et exclusivement pendant la durée du déplacement, quel que soit leur mode de transport :

- les petits-enfants, célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge

** La preuve du P.A.C.S. sera apportée par un certificat de P.A.C.S. et celle de concubinage sera apportée par un certificat de vie commune ou de concubinage ou à défaut une attestation sur l'honneur de vie maritale et/ou un justificatif de Domicile aux noms des Assurés, établi antérieurement à la demande de prestation.*

Autorité Médicale

Toute personne titulaire d'un diplôme, en état de validité, de médecine ou de chirurgie.

Avion

Avion de ligne régulière en classe économique.

Bénéficiaire

Assuré ayant subi l'Evènement ou bénéficiant de la prestation d'Assistance.

Blessure

Toute atteinte corporelle médicalement constatée, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure atteignant le Bénéficiaire et non intentionnelle de la part de ce dernier.

Carte Assurée

Carte Mastercard BNPP Personal Finance.

Déplacement

A titre privé ou professionnel, en France ou à l'étranger quel que soit le mode de transport.

Europ Assistance

Europ Assistance est également désigné dans le texte par : « Nous », « Notre », « Nos » et désigne le gestionnaire des prestations d'assistance.

Evènement

Toute Maladie ou Blessure à l'origine d'une demande d'intervention auprès d'Europ Assistance.

France

On entend par France :

- S'agissant des prestations Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger (Chapitre 2 - 12), Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger (Chapitre 2 - 13) : la France métropolitaine (Corse comprise), la Principauté de Monaco, les Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélémy), la Nouvelle Calédonie.
- S'agissant des autres prestations : la France métropolitaine (Corse comprise), les Principautés de Monaco et d'Andorre, les Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélémy), la Nouvelle Calédonie.

Maladie

Altération de santé du Bénéficiaire, dûment constatée par une Autorité médicale habilitée, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

Membre de la (sa) famille

- Les enfants, le conjoint/ concubin/ ou Partenaire de PACS, la mère, le père de l'Assuré, les parents du conjoint de l'Assuré, les petits-enfants de l'Assuré,
- ainsi que la sœur ou le frère, y compris les enfants du conjoint partenaire ou concubin du père ou de la mère de l'Assuré.

Pays de Résidence

Pays où l'Assuré a son lieu de *Résidence* depuis plus de 90 jours consécutifs lors de la demande auprès d'Europ Assistance.

Résidence

Lieu d'établissement principal et habituel de l'Assuré dans son *Pays de Résidence*.

Sinistre

Survenance d'un *Evènement* de nature à entraîner l'application de l'une des garanties de la présente Notice d'Information.

Train

Train en première classe (place assise en 1^{re} classe, couchette 1^{re} classe ou wagon-lit).

Véhicule

Véhicule de tourisme (auto/moto) à moteur, dûment assuré, dont le poids total autorisé en charge (PTAC) est inférieur ou égal à 3,5 tonnes.

Les « pocket bike », les quads, les karts, les voitures immatriculées conduites sans permis, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à Domicile), taxis, ambulances, véhicules de location, véhicules de courtoisie, auto-écoles, véhicules écoles, les véhicules d'une cylindrée inférieure à 125 cm³, et les corbillards sont exclus.

CHAPITRE 2

ASSISTANCE MÉDICALE, FRAIS MÉDICAUX ET AUTRES REMBOURSEMENTS

ATTENTION

- > **Europ Assistance intervient à la condition expresse que l'Evènement qui l'amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment du départ.**
- > **Les montants de prise en charge garantis s'entendent TTC.**
- > **Europ Assistance ne se substitue pas aux organismes locaux de secours d'urgence.**

■ 1. TRANSPORT / RAPATRIEMENT

Lorsqu'un *Bénéficiaire* en *Déplacement* subit une *Maladie* ou une *Blessure*, Nos médecins se mettent en relation avec l'*Autorité Médicale* qui a reçu le *Bénéficiaire* à la suite de l'*Evènement*.

Les informations recueillies, auprès de l'*Autorité Médicale* locale et éventuellement du médecin traitant habituel, permettent à *Europ Assistance*, après décision de ses médecins, de déclencher et d'organiser en fonction des seules exigences médicales, soit le retour du *Bénéficiaire* sur son lieu de *Résidence*, soit son transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de son lieu de *Résidence* :

- par véhicule sanitaire léger ;
- par ambulance ;
- par Train ;
- par Avion ;
- par avion sanitaire.

Dans certains cas, la situation médicale du *Bénéficiaire* peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche de son lieu de

Résidence. Le service médical d'*Europ Assistance* peut effectuer les démarches de recherche de place dans un service médicalement adapté.

Seule la situation médicale du *Bénéficiaire* et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

IMPORTANT

- > Il est à cet égard expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort à Nos médecins et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorité médicale.**
- > Le choix de la destination de rapatriement, du lieu d'hospitalisation, de la date, de la nécessité d'un accompagnement et des moyens utilisés pour le rapatriement relèvent exclusivement de la décision de Notre équipe médicale.**
- > Tout refus de la solution proposée par Notre équipe médicale entraîne la déchéance des garanties d'assistance médicale.**

■ 2. RETOUR DES ACCOMPAGNANTS

Lorsqu'un *Bénéficiaire* est transporté dans le cadre de la prestation Transport / Rapatriement (Chapitre 2 - 1), *Europ Assistance* organise et prend en charge le transport, par *Train* ou *Avion*, des autres *Assurés* se déplaçant avec lui jusqu'au lieu de l'hospitalisation ou au lieu de *Résidence* du *Bénéficiaire*.

■ 3. VISITE D'UN PROCHE

Un *Bénéficiaire* est hospitalisé sur le lieu de l'*Evènement* et Nos médecins ne préconisent pas un Transport / Rapatriement (Chapitre 2 - 1) **avant 10 jours**.

Europ Assistance organise et prend en charge le *déplacement* aller et retour par *Train* ou *Avion* d'une personne choisie par le *Bénéficiaire* ou par un Membre de sa famille pour lui permettre de se rendre à son chevet.

Aucune *franchise* de durée d'hospitalisation n'est appliquée pour les cas suivants :

- Le *Bénéficiaire* est un enfant de moins de 15 ans ;
- Le *Bénéficiaire* est dans un état jugé critique par Nos médecins.

■ 4. PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HÉBERGEMENT

- Dans le cadre de la prestation Visite d'un proche (Chapitre 2 - 4), un *Bénéficiaire* est hospitalisé sur le lieu de l'*Evènement* et Nos médecins ne préconisent pas un Transport / Rapatriement (Chapitre 2 - 1) **avant 10 jours**, *Europ Assistance* prend en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne qui a été choisie ou de la personne déjà présente au chevet du *Bénéficiaire*, **à concurrence de 125 € par nuit et pour 10 nuits maximum**.
- Si un *Bénéficiaire* est dans l'obligation de prolonger son séjour pour raisons médicales avérées, sans hospitalisation et après accord de Notre médecin, *Europ Assistance* prend en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner du *Bénéficiaire* **à concurrence de 125 € par nuit et dans la limite de 10 nuits maximum**.

■ 5. FRAIS DE PROLONGATION D'HÉBERGEMENT

Le *Bénéficiaire*, hospitalisé **depuis 10 jours**, n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation Transport / Rapatriement (Chapitre 2 - 1). En complément de la prestation Prise en charge des frais d'hébergement (Chapitre 2 - 5), les frais d'hôtel supplémentaires, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne qui a été choisie ou de la personne déjà présente au chevet du *Bénéficiaire*, sont pris en charge **à concurrence de 125 € par nuit et pour un montant total maximum de 375 €**.

■ 6. RETOUR AU DOMICILE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Le *Bénéficiaire* ayant subi une *Maladie* ou une *Blessure*, dans les conditions de la prestation Transport / Rapatriement (Chapitre 2 - 1), se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans qui l'accompagnent et aucune personne l'accompagnant n'est en mesure de s'occuper des enfants, *Europ Assistance* organise et prend en charge le voyage aller et retour par *Train* ou *Avion* d'une personne choisie par le *Bénéficiaire* ou par un Membre de sa *famille* pour raccompagner les enfants jusqu'à leur lieu de *Résidence*. À défaut, *Europ Assistance* missionne une personne qualifiée pour accompagner les enfants jusqu'à leur lieu de *Résidence*.

Europ Assistance prend également en charge les frais de séjour (Frais d'hébergement, de repas et de boisson) de l'accompagnant à concurrence de 100 € par nuit et dans la limite de 3 nuits consécutives maximum.

Les titres de transport et les frais de séjour des enfants restent à la charge du *Bénéficiaire*.

■ 7. GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Lorsqu'un *Bénéficiaire* est transporté dans le cadre de la prestation Transport / Rapatriement (Chapitre 2 - 1), et que personne ne peut s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans, *Europ Assistance* prend en charge la présence d'une personne qualifiée au *Domicile* du *Bénéficiaire* **à concurrence de 200 € par jour et dans la limite de 5 jours maximum**. Le remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation d'une facture détaillée.

■ 8. REMBOURSEMENT DES FRAIS TELEPHONIQUES

Dans le seul cas de prise en charge par *Europ Assistance* après une *Maladie* ou une *Blessure*, ou le décès d'un *Assuré*, *Europ Assistance* rembourse les frais téléphoniques restant à la charge de l'*Assuré* correspondant aux seuls appels à destination ou provenant d'*Europ Assistance* **à concurrence de 100 € par Événement**.

Ce remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation de la facture détaillée de l'opérateur téléphonique.

■ 9. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

En cas de décès de l'*Assuré* ou si le *Bénéficiaire* se trouve dans l'incapacité de conduire son *Véhicule* et aucune personne sur place n'est habilitée à le remplacer, *Europ Assistance* met à disposition un chauffeur professionnel pour ramener le *Véhicule*, soit dans son *Pays de Résidence*, soit dans le pays de *Déplacement*, par l'itinéraire le plus direct.

Europ Assistance prend en charge les frais de voyage et de salaire du chauffeur professionnel. Le chauffeur professionnel intervient selon la réglementation applicable à sa profession.

Les conditions suivantes doivent être remplies :

- Vous conduisiez le *Véhicule* pour Votre *Déplacement* en tant que propriétaire ou utilisateur autorisé dudit *Véhicule* ;
- L'immobilisation du *Véhicule* intervient dans un pays de la Carte Internationale d'Assurance Automobile ;
- une délégation écrite de conduite ainsi que tous les documents administratifs du *Véhicule* (carte grise, vignette, attestation d'assurance en cours de validité) doivent être remis au chauffeur professionnel.

De plus, pour bénéficier d'un rapatriement par un chauffeur professionnel, le *Véhicule* doit respecter les conditions cumulatives suivantes:

- avoir moins de 8 ans ou moins de 150 000 km ;
- répondre aux règles du code de la route français ;

Sinon, *Europ Assistance* devra en être informé et se réservera alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur professionnel.

Dans ce cas et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur professionnel, *Europ Assistance*

fournit et prend en charge un billet de *Train* ou d'*Avion* pour aller rechercher le *Véhicule*.

En tout état de cause, il est précisé qu'un chauffeur professionnel est tenu de respecter la législation du travail et, en particulier doit (en l'état actuel de la réglementation) observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps global de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures.

ATTENTION

- > Pour les **Assurés** ou **Bénéficiaires** dont le **Pays de Résidence** est la France métropolitaine, les Principautés de Monaco ou d'Andorre, cette prestation est rendue exclusivement pour les **Déplacements effectués dans les pays mentionnés sur la « Carte Internationale d'Assurance Automobile »** ou « Carte Verte », à l'exclusion des **Départements et Régions d'Outre-Mer** (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les **Collectivités d'Outre-Mer** (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélémy) et la Nouvelle Calédonie.
- > Pour les **Assurés** ou **Bénéficiaires** dont la **Résidence** est située dans un des **Départements et Régions d'Outre-Mer** (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les **Collectivités d'Outre-Mer** (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélémy) et la Nouvelle Calédonie cette prestation n'est jamais accessible.
- > Pour les **Assurés** ou **Bénéficiaires** dont le **Pays de Résidence** est situé hors de France, cette prestation n'est jamais accessible.

IMPORTANT

- > **Europ Assistance** ne prend pas en charge les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration du **Bénéficiaire** et des éventuels passagers.

■ 10. TRANSPORT DES ANIMAUX DOMESTIQUES

Le *Bénéficiaire* ayant subi une *Maladie* ou une *Blessure*, dans les conditions de la prestation Transport / Rapatriement (Chapitre 2 - 1), se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de son animal (**chien ou chat exclusivement**) qui l'accompagne et aucune personne accompagnant le *Bénéficiaire* n'est en mesure de s'occuper de l'animal, *Europ Assistance* organise le transport de l'animal, vers le *Domicile* d'un proche du *Bénéficiaire* ou vers une structure spécialisée, dans le *Pays de Résidence* du *Bénéficiaire*.

Les frais de transport, frais de cage compris, restent à la charge du Bénéficiaire.

La mise en œuvre de cette prestation est soumise aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement exigées par les prestataires sollicités (vaccinations à jour, caution, etc.) ainsi qu'à la législation et aux règlements sanitaires en vigueur dans chacun des pays et notamment ceux imposant des périodes de quarantaine.

Pour cette prestation, le *Bénéficiaire* ou une personne autorisée par le *Bénéficiaire* doit préalablement remettre au prestataire qu'*Europ Assistance* aura sollicité le carnet de vaccination de l'animal.

■ 11. AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION À L'ÉTRANGER

Europ Assistance fait l'avance des frais d'hospitalisation engagés hors **France pendant les 90 premiers jours du Déplacement hors du Pays de Résidence de l'Assuré, et à concurrence de 155 000 € par Bénéficiaire et par Evènement**, pour les soins prescrits en accord avec Nos médecins.

Europ Assistance adresse préalablement au *Bénéficiaire*, à un Membre de sa *famille* ou le cas échéant à un *tiers*, un formulaire de reconnaissance des sommes dues que celui-ci retourne signé à *Europ Assistance*.

Le signataire s'engage à rembourser Europ Assistance :

- dans les **15 jours** qui suivent le remboursement de ses dépenses par les organismes d'assurance **maladie**, de prévoyance ou mutualiste auxquels il cotise ;

- et au plus tard **dans les 90 jours à compter de la date d'envoi de chaque facture** par ce dernier, indépendamment de toute procédure de remboursement engagée par le *Bénéficiaire* auprès d'organismes d'assurance maladie et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auxquels il cotise.

À défaut de paiement dans ces deux cas, *Europ Assistance* se réserve le droit d'engager toute procédure de recouvrement utile auprès du *Bénéficiaire*.

ATTENTION

Cette prestation est rendue :

- > **dans tous les cas hors de France,**
- > **pendant les 90 premiers jours du Déplacement hors du Pays de Résidence de l'Assuré.**

IMPORTANT

- > **Cette prestation n'est acquise qu'à la condition et pour la période durant laquelle Nos médecins jugent, après recueil des informations auprès de l'Autorité Médicale, que le Bénéficiaire ne peut être transporté.**
- > **Cette prestation n'est toutefois pas accordée si Europ Assistance est en mesure d'effectuer le transport du Bénéficiaire et que ce dernier souhaite en dépit de la décision d'Europ Assistance, rester sur place.**

■ 12. REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER

Europ Assistance rembourse **à concurrence de 155 000 € par Bénéficiaire et par Evènement** le montant des frais médicaux engagés qui n'aura pas été pris en charge par l'organisme d'assurance maladie et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auxquels le *Bénéficiaire* cotise.

Europ Assistance remboursera au *Bénéficiaire* les frais non pris en charge par les organismes susvisés, déduction faite **d'une franchise de 50 € par Bénéficiaire et par Evènement**, et sous réserve de la communication par le *Bénéficiaire* à *Europ Assistance* des justificatifs originaux de remboursement émanant de ces organismes.

Dans l'hypothèse où les organismes auxquels le *Bénéficiaire* cotise ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, *Europ Assistance* remboursera le *Bénéficiaire* **à concurrence de 155 000 €** sous réserve de la communication par celui-ci des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes.

Nature des frais ouvrant droit à remboursement complémentaire :

- Honoraires médicaux ;
- Examens médicaux ;
- Frais de médicaments prescrits par une *Autorité médicale* ;
- Frais d'ambulance prescrite par une *Autorité médicale* pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par la Sécurité Sociale ou tout autre organisme d'assurance maladie ;
- Frais d'hospitalisation selon les conditions prévues pour la prestation Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger (Chapitre 2 - 11) ;
- Urgence dentaire considérée comme telle par Nos médecins et prise en charge **à concurrence de 700 €**.

ATTENTION

Cette prestation est rendue :

- > **dans tous les cas hors de France,**
- > **pendant les 90 premiers jours du Déplacement hors du Pays de Résidence de l'Assuré.**

■ 13. RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ

Un Assuré en *Déplacement* apprend l'hospitalisation non planifiée ou le décès d'un Membre de sa *famille*. Pour lui permettre de se rendre au chevet du Membre de sa *famille* ou d'assister aux obsèques, *Europ Assistance* organise et prend en charge le voyage en *Train* ou en *Avion*, jusqu'à la gare ou l'aéroport le plus proche du lieu d'hospitalisation ou des obsèques.

- Dans le *Pays de Résidence* de l'Assuré, l'organisation et la prise en charge concernent :
 - soit le titre de transport aller simple de l'Assuré et d'un autre Assuré de son choix qui voyageait avec lui ;
 - soit le titre de transport aller et retour d'un seul des Assurés, avec un retour dans un délai de 1 mois maximum après la date du décès ou de l'hospitalisation.
- Hors du *Pays de Résidence* de l'Assuré, l'organisation et la prise en charge s'effectuent **à concurrence des frais de transport qu'aurait supposé le retour de l'Assuré sur son lieu de Résidence** dans les conditions prévues ci-dessus.

IMPORTANT

La prestation Retour Anticipé de l'Assuré en cas d'hospitalisation d'un Membre de sa famille n'est rendue qu'aux conditions suivantes :

- que l'hospitalisation soit de plus de 24 heures, hospitalisation ambulatoire et de jour non comprises ;
- que le retour de l'Assuré tel que prévu à l'origine de son *Déplacement* n'intervienne pas dans les 24 heures suivant la demande d'assistance.

La prestation Retour Anticipé de l'Assuré n'est rendue qu'à condition que l'Assuré fournisse, à la demande d'Europ Assistance, un bulletin d'hospitalisation ou un certificat de décès et/ou tout justificatif établissant le lien de parenté avec le Membre de la famille concerné.

■ 14. DÉCÈS DE L'ASSURÉ

Si un Assuré décède au cours d'un *Déplacement*, *Europ Assistance* organise et prend en charge le transport du corps jusqu'au lieu des obsèques dans son *Pays de Résidence*.

Europ Assistance prend également en charge **à l'exclusion de tout autre frais et 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.

Europ Assistance organise et prend également en charge le retour par *Train* ou *Avion* des autres Assurés qui voyageaient avec l'Assuré décédé afin qu'ils puissent assister aux obsèques.

- Dans le cas d'une inhumation hors du *Pays de Résidence* de l'Assuré, *Europ Assistance* organise et prend en charge le transport du corps **à concurrence des frais qu'aurait occasionné le rapatriement du corps jusqu'au lieu de Résidence** du défunt 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, **Europ Assistance ne prend en charge que les frais d'inhumation ou de crémation du corps du défunt à concurrence de 800 €.**

ATTENTION

Les avances de frais : Avance de la caution pénale, Avance du montant des honoraires d'avocat et Avance de frais sur place, sont consenties sous réserve que préalablement, l'Assuré, un Membre de sa famille ou un tiers communique à Europ Assistance toute information utile et donne son accord par écrit pour le débit de la somme correspondante sur son compte bancaire.

■ 1. ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES

L'Assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation du pays dans lequel il se trouve. *Europ Assistance* :

- fait l'avance de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, **à concurrence de 16 000 €** ;
- fait l'avance du montant des honoraires d'avocat **à concurrence de 16 000 €** ;
- prend en charge le montant réel des honoraires d'avocat **à concurrence de 3 100 €**.

Cette prestation est rendue :

- **dans tous les cas hors de France** ;
- **pendant les 90 premiers jours du Déplacement hors du Pays de Résidence de l'Assuré.**

■ 2. AIDE À LA POURSUITE DU VOYAGE

L'Assuré en *Déplacement* perd ou se fait voler ses papiers d'identité (passeport, carte nationale d'identité, permis de conduire) et/ou ses titres de transport et/ou sa *Carte Assurée* et/ou certains objets indispensables. Afin de lui permettre de poursuivre son *Déplacement* ou de retourner sur son lieu de *Résidence*, *Europ Assistance* peut mettre en œuvre les prestations ci-après.

- Assistance aux démarches administratives

Suite à la perte ou au vol de ses papiers d'identité, *Europ 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* ou à rentrer dans son *Pays de Résidence*.

À la demande de l'Assuré, *Europ Assistance* missionne sur place une personne qualifiée pour l'assister lors de ses démarches administratives. **Les frais de mission et d'honoraires de cette personne sont à la charge de l'Assuré.**

À son retour dans son *Pays de Résidence*, *Europ 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.

***Europ Assistance* ne prend pas en charge les frais d'émission des nouveaux papiers d'identité.**

- Avance de frais sur place

Si l'Assuré perd ou se fait voler ses titres de transport et/ou sa *Carte Assurée*, *Europ 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 (hôtel, location de véhicule, train, avion,...).

Europ Assistance fera parvenir à l'Assuré une avance de fonds d'un **montant maximum de 2 000 €**.

Ces prestations sont rendues pendant les 90 premiers jours du Déplacement hors du Pays de Résidence de l'Assuré.

■ 3. ACHEMINEMENT D'OBJETS

Les envois d'objets, dont l'organisation est effectuée par *Europ Assistance*, sont soumis aux différentes législations des douanes françaises et étrangères et aux conditions générales des sociétés de transport utilisées par *Europ Assistance*.

***Europ Assistance* dégage toute responsabilité :**

- **sur la nature et le contenu des objets transportés, l'Assuré restant seul responsable à ce titre ;**
- **pour les pertes ou vols des objets, pour des restrictions réglementaires ou pour des raisons indépendantes de sa volonté (grève, faits de guerre, délais de fabrication ou tout autre cas de force majeure) qui pourraient retarder ou rendre impossible l'acheminement des objets ainsi que pour les conséquences en découlant.**

- Acheminement de dossiers

Si l'Assuré en *Déplacement* perd ou se fait voler ses dossiers, *Europ Assistance* se chargera de prendre auprès de la personne désignée par l'Assuré le double des dossiers susvisés, **dans la limite de 5 kg**, et de les acheminer jusqu'à l'Assuré.

Les frais de transport de dossiers, de douane et autres frais d'envoi restent à la charge de l'Assuré qui doit préciser à *Europ Assistance* les éventuelles formalités à remplir pour l'exportation de ces documents.

- Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives

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 bris ou à la perte de celles-ci, *Europ Assistance* se charge de les lui envoyer par les moyens les plus appropriés.

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

Europ Assistance 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 l'envoi des lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives. À défaut, *Europ Assistance* ne pourra être tenue d'exécuter la prestation.

Europ Assistance prend en charge les frais de transport. **Les frais de conception des lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives ainsi que les frais de douanes sont à la charge de l'Assuré.**

- Acheminement de médicaments

Lorsque certains médicaments indispensables prescrits par une *Autorité médicale* ne sont pas disponibles dans le pays où séjourne l'Assuré, *Europ Assistance* recherche localement leurs équivalents éventuellement disponibles. A défaut et après avoir obtenu copie de l'ordonnance auprès du médecin traitant de l'Assuré, *Europ Assistance* les recherche, en *France* exclusivement et organise leur envoi. *Europ Assistance* prend en charge les frais d'expédition et refacture à l'Assuré le coût d'achat des médicaments et les frais de douane, que l'Assuré s'engage à rembourser à *Europ Assistance* à réception de la facture.

Ces envois sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la *France* et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation ou d'exportation des médicaments.

Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques, et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France.

Ces prestations sont rendues pendant les 90 premiers jours du *Déplacement* hors du Pays de Résidence de l'Assuré.

■ 4. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

À la suite d'une *Maladie* ou une *Blessure*, ou décès d'un *Assuré*, *Europ Assistance* pourra se charger de la transmission de messages urgents à l'employeur ou à la *famille* de l'*Assuré*.

Tout texte entraînant une responsabilité financière, civile ou commerciale est transmis sous la seule responsabilité de son auteur.

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

■ 1. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS

- Les frais engagés sans accord préalable d'*Europ Assistance* ou non expressément prévus par la présente Notice d'Information, les frais non justifiés par des documents originaux.
- Les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence, tels que SAMU, pompiers, et les frais s'y rapportant.
- Les *Evènements* survenus dans les pays exclus de la présente Notice d'Information, à savoir Afghanistan, Burundi, Corée du Nord, Irak, Libye, Mali, République Centrafricaine, Somalie, Soudan, Soudan du Sud, Syrie, Yémen. Cette liste est susceptible d'évoluer, il sera dans ce cas impossible de vous délivrer des attestations d'assistance. Vous pouvez vous référer au site <https://bnpparibas-pf.spb.eu> pour consulter la liste à jour.
- Un *Evènement* trouvant son origine dans une *Maladie* et / ou une *Blessure* préexistante diagnostiquée et/ou traitée ayant fait l'objet d'une hospitalisation (hospitalisation continue, hospitalisation de jour ou hospitalisation ambulatoire) dans les 6 mois précédant la demande d'assistance, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.
- L'organisation et la prise en charge du transport visé au paragraphe Transport / Rapatriement (Chapitre 2 - 1) pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'*Assuré* de poursuivre son *Déplacement* professionnel.
- Les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse.
- Les demandes relatives à la procréation ou à la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences.
- L'organisation des recherches et secours des personnes, notamment en montagne, en mer ou dans le désert, et les frais s'y rapportant.
- Les frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques engagés dans le *Pays de Résidence* qu'ils soient ou non consécutifs à une *Maladie* ou une *Blessure* survenue hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré*.
- Les frais d'optique (lunettes ou verres de contact, par exemple), les frais d'appareillages médicaux et prothèses (prothèses dentaire notamment).
- Les frais liés à la prise en charge d'états pathologiques ne relevant pas de l'urgence, les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination, les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés dans le *Pays de Résidence*, les frais de services médicaux ou paramédicaux et d'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.
- Les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions (ou leurs essais) quelles qu'elles soient, soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque l'*Assuré* y participe en qualité de concurrent.
- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement et/ou d'accouchement.

- Les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, de mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, explosions, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure.
- Les conséquences des situations à risque infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine, de mesures préventives ou de surveillance spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où l'Assuré séjourne et/ou nationales du pays d'origine.
- Les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, de l'usage abusif d'alcool selon le taux en vigueur du pays dans lequel la garantie d'assistance est requise.
- Les conséquences de tentative de suicide.
- Les conséquences d'actes intentionnels de la part de l'Assuré ou les conséquences d'actes dolosifs.
- Les cures thermales, les interventions à caractère esthétique et leurs conséquences éventuelles, les séjours en maison de repos, la rééducation, kinésithérapie, chiropraxie, les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant.
- Les dommages survenus à l'Assuré se trouvant sous la responsabilité de l'autorité militaire.
- Les frais de restaurant, les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un rapatriement par avion de ligne régulière, les frais de douane, les frais d'annulation de séjour.
- Les cautions exigées à la suite d'une conduite en état d'ivresse ou d'une *faute intentionnelle*.

■ 2. LIMITES DE RESPONSABILITÉ ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Europ Assistance ne pourra être tenue pour responsable des manquements ou des retards dans l'exécution des prestations :

- Résultant de cas de force majeure tels qu'habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux compétents ou des événements suivants : guerres civiles ou étrangères, émeutes, instabilité politique notoire, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (et ce quel que soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...), limitation de trafic aérien, grèves et faits de grèves, explosions, désintégration du noyau atomique.
- En cas de délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visa d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires au transport de l'Assuré à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou son entrée dans le pays préconisé par Nos médecins pour y être hospitalisé.
- En cas de recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels *Europ Assistance* a l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.
- En cas de restrictions susceptibles d'être opposées par les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes ; restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.). De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur et bien évidemment d'avis médical défavorable au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

■ 1. SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS

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

■ 2. PRESCRIPTION

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

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

Toutefois, ce délai ne court :

1. En cas de réticence, omission, déclaration 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. »

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

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

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

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

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

■ 3. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

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

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'*Europ Assistance* en charge de Votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'*Europ Assistance*.

Europ Assistance se réserve également la possibilité d'utiliser Vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques. Vous êtes également informé que Vos données personnelles

peuvent faire l'objet de traitements dans le cadre du dispositif de lutte contre la fraude à l'assurance, ce qui peut entraîner une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Europ Assistance peut être amenée à communiquer certaines de Vos données aux partenaires à l'origine de la présente garantie.

En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, *Europ Assistance* peut être amenée à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Vous disposez, en justifiant de Votre identité, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations Vous concernant en écrivant à :

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

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

Par ailleurs, Vous êtes informés que les conversations téléphoniques que Vous échangerez avec *Europ Assistance* pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées conformément à la déclaration CNIL. Vous pourrez Vous y opposer en manifestant Votre refus auprès de Votre interlocuteur.

■ 4. RÉCLAMATIONS OU LITIGES

Etape 1 - Votre réclamation

En cas de réclamation ou de litige, l'*Assuré* pourra s'adresser au Service Remontées Clients d'*Europ Assistance*, par e-mail à l'adresse suivante : Service.qualite@europ-assistance.fr.

Ou par courrier à l'adresse suivante : *Europ Assistance - Service Remontées Clients - 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.*

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

Etape 2 - Faire appel

Si la réponse fournie ne correspond pas à Vos attentes, Vous pouvez Vous adresser directement au Responsable de la Relation Clientèle par courrier à l'adresse suivante :

Responsable de la relation clientèle - *Europ Assistance - Service Remontées Clients - 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.*

Etape 3 - Contacter le médiateur

Si le litige persiste après examen de Votre demande, Vous pourrez saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
<http://www.mediation-assurance.org>

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

■ 5. PLURALITÉ D'ASSURANCES

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, Vous devez Nous informer du nom de l'*Assureur* auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à Votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de *Sinistre*.

■ 6. DROIT APPLICABLE - TRIBUNAUX COMPÉTENTS - LANGUE

La présente Notice d'Information, rédigée en langue française, est régie par le droit français.

■ 7. AUTORITE DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - ACPR - 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

■ 8. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Données des Assurés

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex, agissant à travers sa succursale irlandaise, dont le nom commercial est Europ Assistance SA Irish Branch (« l'Assureur »), en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel de l'Assuré ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'assistance et d'assurance ;
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des assurés ayant bénéficié des services d'assistance et d'assurance ;
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles ;
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque ;
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales ;
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance ;
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

L'Assuré est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du contrat.

Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes d'assistance et d'assurance de l'Assuré sera plus difficile voire impossible à gérer.

A cet effet, l'Assuré est informé que ses données personnelles sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles de l'Assuré sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

L'Assuré est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont encadrés par :

- une convention de flux transfrontières établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur ;
- des contrats d'adhésion des entités de l'Assureur aux règles internes conformes à la recommandation 1/2007 du Groupe de travail de l'Article 29 sur la demande standard d'approbation des règles d'entreprise contraignantes pour le transfert de données personnelles ;

- une convention de flux transfrontières établie conformément au Privacy Shield actuellement en vigueur s'agissant des transferts de données à destination des Etats-Unis.
- ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance et d'assurance. Les catégories de données suivantes sont concernées :
- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants),
- données de localisation,
- données de santé, y compris le numéro de sécurité sociale (NIR).

L'Assuré, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition pour motif légitime. L'Assuré a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem. En ce qui concerne les directives générales, elles devront être adressées à un tiers qui sera désigné par Décret.

L'exercice des droits de l'Assuré s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : eaglobaldpo@europ-assistance.com
- soit par voie postale :

EUROP ASSISTANCE SA - A l'attention du Délégué à la protection des données
1, promenade de la bonnette - 92633 Gennevilliers

Enfin, l'Assuré est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale Informatique et libertés.

Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

Europ Assistance informe l'Assuré, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet :

SOCIETE OPPOSETEL - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10 000 TROYES
www.bloctel.gouv.fr

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Ce tableau présente de façon synthétique les prestations d'assistance de la Notice d'Information dont les termes et conditions sont définis ci-avant.

Prestations d'Assistance	Pays de Résidence situé en France		Pays de Résidence situé hors de France		Paragraphe de référence
	Déplacement dans le Pays de Résidence	Déplacement hors du Pays de Résidence	Déplacement dans le Pays de Résidence	Déplacement hors du Pays de Résidence	
Transport / Rapatriement	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 2-1
Retour des accompagnants	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 2-2
Visite d'un proche	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 2-3
Prise en charge des frais d'hébergement	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 2-4
Frais de prolongation d'hébergement	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 2-5
Retour au Domicile des enfants de moins de 15 ans	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 2-6
Garde des enfants de moins de 15 ans	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 2-7
Remboursement des frais téléphoniques	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 2-8
Chauffeur de remplacement	oui ⁽³⁾⁽⁴⁾	oui ^{(1)(3) (4)}	non	non	Chapitre 2-9
Transport des animaux domestiques	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 2-10
Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 2-11
Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾⁽²⁾	Chapitre 2-12
Retour Anticipé de l'Assuré	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 2-13
Décès de l'Assuré	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 2-14
Assistance en cas de poursuites judiciaires : - Avance de la caution pénale - Avance des honoraires d'avocats - Prise en charge des honoraires d'avocats	non non non	oui ⁽¹⁾ oui ⁽¹⁾ oui ⁽¹⁾	non non non	oui ⁽¹⁾⁽²⁾ oui ⁽¹⁾⁽²⁾ oui ⁽¹⁾⁽²⁾	Chapitre 3-1
Aide à la poursuite du voyage : - Assistance aux démarches administratives - Avance de frais sur place	non non	oui ⁽¹⁾ oui ⁽¹⁾	non non	oui ⁽¹⁾ oui ⁽¹⁾	Chapitre 3-2
Acheminement d'objets : - Acheminement de dossiers - Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives - Acheminement de médicaments	non non non	oui ⁽¹⁾ oui ⁽¹⁾ oui ⁽¹⁾	non non non	oui ⁽¹⁾ oui ⁽¹⁾ oui ⁽¹⁾	Chapitre 3-3
Transmission de messages urgents	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 3-4

(1) Pendant les 90 premiers jours du Déplacement. **(2)** Sauf déplacements en France. **(3)** Uniquement pour les Déplacements dans les pays mentionnés sur la « Carte verte », à l'exclusion des Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), des Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélemy) et de la Nouvelle Calédonie. **(4)** Pour les Assurés ou Bénéficiaires dont la Résidence est située dans un des Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), des Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélemy) et de la Nouvelle Calédonie, **cette prestation n'est jamais accessible.**



LA GARANTIE “LIVRAISON INTERNET” ET “EXTENSION DE GARANTIE”



NOTICE

Les Garanties « Livraison Internet » et « Extension de Garantie » issues de la Convention d'assurance collective n° 727, sont des contrats de Cardif - Assurances Risques Divers - S.A. au capital de 21 602 240 €, 308 896 547 RCS PARIS, dont le siège social est situé au 1, boulevard Haussmann 75009 Paris, Bureaux : 8, rue du Port - 92728 Nanterre Cedex, gérés par Gras Savoye, Société de courtage d'assurance et de réassurance, société par actions simplifiée au capital de 1 432 600 €, dont le siège social est situé 33/34, quai de Dion-Bouton à Puteaux (92800), identifiée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 311 248 637 et immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 001 707.

Ces garanties sont réservées aux titulaires d'une « Carte Mastercard » ou « Carte Gold ».

La Convention d'assurance collective n°727 est souscrite par BNP Paribas Personal Finance S.A. au capital de 529 548 810 €, Siège social : 1, boulevard Haussmann 75009 Paris - 504 097 902 RCS Paris, n° ORIAS 07 023 128 (www.orias.fr) agissant en qualité de Société de courtage non soumise à l'exclusivité : liste des entreprises d'assurances partenaires disponible sur simple demande.

Société soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4 Place de Budapest, CS 92459 75436 PARIS CEDEX 09.

■ 1- DÉFINITIONS

Pour faciliter la lecture de cette notice,

- « BNP Paribas Personal Finance » désigne le Souscripteur du Contrat d'assurance et l'entité émettrice de la Carte.
- « Cardif » désigne CARDIF Assurances Risques Divers, l'Assureur.
- « Contrat d'assurance » désigne le contrat d'assurance « Livraison Internet » et « Extension de Garantie » distribué par BNP Paribas Personal Finance et comprenant des garanties souscrites par BNP Paribas Personal Finance auprès de Cardif.
- « Gras Savoye » désigne le Gestionnaire, entité chargée par Cardif de la gestion des contrats d'assurance.

Les mots « essentiels » indiqués en italique dans la notice sont définis ci-dessous pour vous aider à mieux comprendre votre contrat.

Adhérent

Toute personne physique titulaire d'une Carte ainsi désignée sur le contrat de crédit renouvelable, pouvant bénéficier des garanties d'assurance proposées au titre du présent Contrat d'assurance. Au titre des garanties « Livraison Internet » et « Extension de Garantie », seul l'Adhérent est désigné comme Assuré.

Biens Electroménagers

- Biens de gros électroménager : cuisinière à gaz ou électrique, table de cuisson (tous modèles dont vitrocéramique et induction), four à gaz ou électrique, lave-linge, lave-linge séchant, sèche-linge, lave-vaisselle, réfrigérateur, réfrigérateur américain, réfrigérateur congélateur, congélateur.

- Autres Biens : micro-ondes, hotte, cave à vin.

Bien(s) Garanti(s)

Le(s) Bien(s) Garanti(s) désigne(nt), selon les cas, les Biens Garantis au titre de l'Extension de Garantie, les Biens Garantis au titre de la Garantie Livraison Internet, ou l'ensemble des Biens Garantis au titre de ces deux garanties.

Biens Garantis au titre de l'Extension de Garanti

Biens électroménagers, TV HiFi Vidéo et Micro-Informatiques à usage privé; d'une valeur d'achat unitaire supérieure ou égale à 75 € TTC ; achetés neufs en France; réglés en tout ou partie avec la Carte ; situés au Domicile de l'Adhérent ; n'étant plus couverts au titre d'une Garantie commerciale ni au titre de la Garantie légale de conformité, et n'étant pas couverts au titre de la Garantie légale contre les vices cachés.

Biens Garantis au titre de la Garantie Livraison Internet

Bien meuble à usage privé ; acheté neuf sur un site internet marchand situé dans la Zone Euro auprès d'un commerçant ; livré en France par envoi postal avec solution de suivi ou par transporteur ; payé en tout ou partie au moyen de la *Carte* ; d'une valeur unitaire comprise entre 50 € et 1 500 € TTC pour les *Cartes* Mastercard et d'une valeur unitaire comprise entre 50 € et 2 000 € TTC pour les *Cartes* Gold.

Biens TV Hifi Vidéo

Home cinéma, éléments Hifi séparés (dont enceintes), chaîne Hifi compacte, téléviseur, téléviseur écran plasma ou LCD, magnétoscope, lecteur DVD, biens combinés ou dérivés des *biens TV Hifi Vidéo* ci-avant listés.

Biens Micro-Informatiques

Ordinateurs PC fixes et portables.

Carte

Carte bancaire appelée « *Carte Mastercard* » ou « *Carte Gold* », accessoire du *contrat de crédit renouvelable* et délivrée BNP Paribas Personal Finance, permettant de régler des achats et à laquelle sont attachées les garanties Livraison Internet et Extension de Garantie.

Contrat Carte

Contrat permettant la souscription d'une *Carte* et précisant ses conditions d'utilisation.

Contrat de crédit renouvelable

Constitue un *contrat de crédit renouvelable*, une ouverture de crédit qui, assortie ou non de l'usage d'une *Carte* de crédit, offre à son *Bénéficiaire* la possibilité de disposer de façon fractionnée aux dates de son choix du montant de crédit consenti.

Domicile

Résidence principale et fiscale de l'*Adhérent*.

Faute dolosive

Acte ou omission volontairement commis par l'*Adhérent*.

Faute intentionnelle

Acte ou omission volontairement commis par l'*Adhérent* dans l'intention de provoquer le *Sinistre*.

Garantie Commerciale

Garantie qui peut être contractuellement octroyée par le constructeur ou le vendeur du *Bien Garanti*. Cette garantie s'ajoute aux Garanties Légales obligatoires et permet d'obtenir, sous certaines conditions, le remboursement, le remplacement ou la réparation d'un bien en *panne*.

Garanties Légales

- Garantie légale de conformité (articles L.217-4 à L.217-14 du Code de la Consommation) : garantie légale imposant au vendeur de délivrer un bien conforme au contrat. A défaut, il est responsable des défauts de conformité.

L'action doit être intentée dans un délai de 2 ans à compter de la délivrance du *Bien Garanti*.

- Garantie légale contre les vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code Civil) : le vendeur est responsable des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix s'il les avait connus.

L'action doit être intentée dans le délai de 2 ans à compter de la découverte du vice.

Livraison non-conforme

Le *Bien Garanti* réceptionné au titre de la Garantie Livraison Internet ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande et/ou est réceptionné défectueux, cassé ou incomplet.

Non livraison d'un bien

Le *Bien Garanti* au titre de la Garantie Livraison Internet n'est pas réceptionné dans les 30 jours calendaires après le débit de la première échéance (totale ou partielle) relative à la commande apparaissant sur le relevé de compte lié au *Contrat de crédit renouvelable* de l'*Adhérent*.

Panne

Dysfonctionnement total ou partiel résultant d'un défaut interne du *Bien Garanti* et ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique.

Prix d'achat du Bien Garanti

Prix d'achat TTC hors frais de port et taxe écologique, tel qu'indiqué sur la facture d'achat.

Sinistre

Évènement susceptible de déclencher les garanties objet du Contrat d'assurance. Il s'agit ici de la *Non-livraison* ou de la *Livraison Non-conforme* pour la garantie Livraison internet, et de la *Panne* pour la garantie Extension de garantie.

Zone Euro

Zone monétaire comprenant les pays de l'Union européenne ayant adopté l'euro comme monnaie unique.

■ 2 - OBJET DE LA GARANTIE

2.1 Garantie livraison internet

La *Garantie Livraison Internet* a pour objet de garantir l'*Adhèrent* contre les pertes pécuniaires causées par la *Non-livraison* ou la *Livraison non-conforme* du *Bien Garanti*, sous réserve des exclusions mentionnées à l'article 7.

2.2 Extension de garantie

L'Extension de Garantie a pour objet de garantir contre le risque de *Panne*, sous réserve des exclusions mentionnées à l'article 7, tous les *Biens Garantis* au titre de cette garantie.

■ 3 - CONCLUSION DE L'ADHÉSION, PRISE D'EFFET ET DURÉE DE LA GARANTIE

3.1 Conclusion de l'adhésion

L'adhésion à la Convention d'assurance collective n°727 est conclue à la date de signature du *Contrat Carte*.

Toutefois, l'adhésion n'est pas conclue si vous faites l'objet de mesures restrictives ou de gel des avoirs en vertu du règlement européen n° 2580/2001 du 27 décembre 2001 ou des articles L 562-1 et suivants du code monétaire et financier.

3.2 Prise d'effet des garanties

La Garantie Livraison Internet prend effet au jour de la délivrance de la *Carte* par BNP Paribas Personal Finance. L'Extension de Garantie prend effet pour chaque *Bien Garanti* à compter du jour suivant l'échéance de la *Garantie commerciale* du *Bien Garanti*.

3.3 Durée de l'adhésion et des garanties

La durée de l'adhésion correspond à la durée de validité de la *Carte*.

L'adhésion et la garantie prennent fin :

- à la date anniversaire du *Contrat de crédit renouvelable* auquel la *Carte* est associée en cas de non renouvellement de celui-ci pour quelque cause que ce soit,
- en cas de résiliation à l'initiative de BNP Paribas Personal Finance ou de Cardif de la Convention d'assurance collective n°727 à compter de la date d'effet de la résiliation. À ce titre, BNP Paribas Personal Finance informera l'*Adhèrent* au moins trois mois avant la date d'effet de la résiliation de la convention,
- en cas de résiliation du *Contrat de crédit renouvelable* auquel la *Carte* est associée à compter de la date d'effet de la résiliation,
- en cas de résiliation du *Contrat Carte*, à compter de la date d'effet de la résiliation.

Par ailleurs, en cas de résiliation du *Contrat Carte*, du *Contrat de crédit renouvelable* ou de non renouvellement du *Contrat de crédit renouvelable*, les biens achetés avec la *Carte* sont couverts au titre de l'Extension de Garantie jusqu'à la date d'expiration de cette dernière.

L'Extension de Garantie permet à l'*Adhèrent* de bénéficier d'une couverture supplémentaire d'une durée maximale de 24 mois à compter du jour suivant l'échéance de la *Garantie commerciale*. Le cumul de la *Garantie commerciale* et de l'Extension de Garantie ne peut excéder 48 mois, à compter de la date d'achat ou de livraison du *Bien Garanti*.

■ 4- PRESTATIONS D'ASSURANCE

L'assureur n'accordera aucune garantie ou prestation ni aucun paiement au titre de ce Contrat, dès lors que la mise en œuvre d'une telle garantie, la fourniture d'une telle prestation ou un tel paiement l'exposerait à une sanction, prohibition ou restriction résultant d'une loi ou règlement des Nations Unies ou de l'Union européenne en matière de sanction économique, ou toute autre règle ou loi applicable relative à des sanctions économiques ou commerciales.

4.1 - LA GARANTIE LIVRAISON INTERNET

4.1.1 - En cas de Livraison non-conforme

Gras Savoye contacte le commerçant dans un délai de 5 jours ouvrés maximum après la déclaration de *Sinistre* effectuée par l'*Adhèrent* afin qu'il livre à ce dernier le bien souhaité.

Si 30 jours calendaires après cette demande, le bien conforme à la commande n'a pas été livré et si l'*Adhèrent* n'a pas été remboursé par le commerçant, Cardif indemnise l'*Adhèrent* dans les conditions suivantes, et dans les limites prévues à l'article 5 « Limitation de la garantie » :

- si le commerçant accepte le retour du *Bien Garanti* non conforme et réexpédie un bien de remplacement, ou effectue un remboursement auprès de l'*Adhèrent* : Cardif prend en charge les frais de réexpédition du *Bien Garanti* non conforme si les frais ne sont pas pris en charge par le commerçant,
- si le commerçant accepte le retour du *Bien Garanti* non conforme mais n'expédie pas de bien de remplacement et n'effectue pas de remboursement auprès de l'*Adhèrent* : Cardif prend en charge les frais de réexpédition du *Bien Garanti* non conforme ainsi que le remboursement du *Prix d'achat du Bien Garanti*,
- si le commerçant n'accepte pas le retour du *Bien Garanti* non conforme : l'*Adhèrent* doit envoyer le *Bien Garanti* non conforme à Gras Savoye par envoi postal avec solution de suivi ou par transporteur. Cardif prend en charge les frais d'expédition du *Bien Garanti* non conforme à Gras Savoye ainsi que le remboursement du *Prix d'achat du Bien Garanti*.

4.1.2 - En cas de Non-livraison

Si, dans les 30 jours calendaires après la date de débit de la première échéance (totale ou partielle) relative à la commande figurant sur le relevé de compte du *contrat de crédit renouvelable* de l'*Adhèrent*, le commerçant n'a pas envoyé le bien et n'a pas effectué de remboursement :

Cardif prend en charge le remboursement du *Prix d'achat du Bien Garanti*, sous 5 jours ouvrés à compter de l'instruction du dossier complet de l'*Adhèrent* (dans la limite du plafond de garantie défini à l'article 5 « Limitation de la garantie »).

4.2 - EXTENSION DE GARANTIE

Au terme de la *Garantie commerciale*, en cas de *panne* électrique, électronique, électromécanique ou mécanique du *Bien Garanti*, les prestations d'assurance sont les suivantes :

- Si le Bien Garanti est réparable :

Cardif prend en charge les frais d'établissement du devis de réparation, les frais de réparation, main d'œuvre, remplacement des pièces et frais de déplacement dans la limite du plafond de garantie et du *Prix d'achat du Bien Garanti*. Si le bien réparé subit de nouveau une *Panne* pour les mêmes causes dans un délai de 30 jours calendaires suivant la date de la réparation, Cardif prend en charge la nouvelle réparation du bien.

- Si le Bien Garanti n'est pas réparable ou si les frais de réparation sont supérieurs au *Prix d'achat du Bien Garanti* :

L'*Adhèrent* doit envoyer le *Bien Garanti* à Gras Savoye par envoi postal avec solution de suivi ou par transporteur.

Cardif rembourse le *Bien Garanti* non réparable dans la limite du plafond de garantie (défini à l'article 5 « Limitation des garanties ») et du *Prix d'achat* de ce *Bien Garanti*. Cardif prend également en charge les frais d'expédition de ce *Bien Garanti* non réparable à Gras Savoye.

■ 5- LIMITATION DE LA GARANTIE

Le montant des prestations versées par Cardif au titre d'un *Sinistre* ne dépassera pas les limitations de garantie ci-dessous exposées.

Ce montant comprend le remboursement du *Prix d'achat* du *Bien Garanti* ainsi que le remboursement des frais de réexpédition du *Bien Garanti* et les frais d'établissement du devis de réparation le cas échéant.

Dans le cas où le *Bien Garanti* aurait été réglé par plusieurs moyens de paiement, les garanties produiront leurs effets dans la limite des sommes effectivement réglées au moyen de la *Carte*.

De la même manière, dans le cas où le paiement du *Prix d'achat* du *Bien Garanti* se ferait en plusieurs fois, les garanties produiront leurs effets dans la limite des sommes effectivement réglées au moyen de la *Carte* au jour du *Sinistre*.

5.1 - Pour les *Cartes* mastercard

Le montant des prestations est limité à 1 500 € par *Sinistre* dans la limite de 2 *Sinistres* par an.

5.2 Pour les *Cartes* gold

Le montant des prestations est limité à 2 000 € par *Sinistre* dans la limite de 3 *Sinistres* par an.

■ 6 - FORMALITÉS EN CAS DE SINISTRE

En cas de *Sinistre*, l'*Adhèrent* doit contacter le Centre Assurance au numéro suivant : 01 40 87 89 60 (numéro non surtaxé, de 9h à 17h30 du lundi au vendredi), afin que la relation avec Gras Savoye soit établie.

6.1 - GARANTIE LIVRAISON INTERNET

En cas de Non-livraison du *Bien Garanti*, l'*Adhèrent* doit déclarer son *Sinistre* dans un délai de 7 jours ouvrés à compter des 30 jours calendaires suivant le débit de la première échéance (totale ou partielle) relative à la commande figurant sur son relevé de compte lié au *Contrat de crédit renouvelable*.

En cas de *Livraison non-conforme* du *Bien Garanti*, l'*Adhèrent* dispose d'un délai de 7 jours ouvrés à compter de la date de livraison du bien pour déclarer son *Sinistre*.

Suite à sa déclaration de *Sinistre*, l'*Adhèrent* recevra de la part de Gras Savoye un courrier ainsi qu'une liste de pièces justificatives nécessaires à l'instruction de son dossier qu'il devra lui retourner **sous 15 jours** ouvrés à l'adresse suivante :

Gras Savoye - Assurance Carte - TSA 34287 - 77283 Avon Cedex.

Les pièces justificatives à fournir sont :

Dans tous les cas :

- La facture détaillée du *Bien Garanti*, présentant la date, les caractéristiques et référence du *Bien Garanti*, son *Prix d'achat* ainsi que les coordonnées précises du commerçant,
- Le relevé de compte lié au *Contrat de crédit renouvelable* mentionnant le débit du *Prix d'achat* ou de la mensualité du *Bien Garanti*,
- En cas de refus du remboursement par le commerçant : la copie du justificatif mentionnant ce refus,
- Un Relevé d'Identité Bancaire (R.I.B) pour le versement des prestations d'assurance.

En cas de *Livraison non-conforme* :

- le justificatif de livraison du *Bien Garanti* non conforme mentionnant la date de livraison de ce bien à l'*Adhèrent*,

À réception de ces pièces justificatives, Gras Savoye procède à l'analyse du *Sinistre* déclaré par l'*Adhèrent*. Dès réception de l'accord de prise en charge par Gras Savoye, et lorsque le *Bien Garanti* non conforme doit être renvoyé au commerçant ou à Gras Savoye, l'*Adhèrent* doit envoyer la pièce justificative complémentaire suivante :

- le justificatif du montant des frais d'expédition par envoi postal avec solution de suivi ou par transporteur.

Et, le cas échéant, toutes les pièces supplémentaires que Gras Savoye estimerait nécessaires pour évaluer la matérialité du *Sinistre*.

Le remboursement s'effectue par virement sur le compte bancaire de l'*Adhèrent* dont le R.I.B. aura été fourni au titre des pièces justificatives ci-dessus détaillées (ou par chèque sur demande de l'*Adhèrent*).

Sauf circonstances particulières et sous réserve de l'accord exprès ou tacite de Cardif, tout paiement devant être effectué par Cardif interviendra par crédit d'un compte bancaire ouvert au nom de l'*Adhèrent* dans un État membre de l'Union européenne, partie à l'Espace Économique Européen ou membre de l'Espace unique de paiement en euros (SEPA) et sera libellé en euros.

Par conséquent, Cardif pourra légitimement refuser de procéder à tout paiement par crédit d'un compte bancaire ouvert auprès d'un établissement situé sur un autre territoire ou libellé dans une devise autre que l'euro.

6.2 - EXTENSION DE GARANTIE

L'*Adhèrent* doit déclarer son *Sinistre* (la *Panne du Bien Garanti*) dans un délai de 7 jours ouvrés à compter de sa constatation.

Cette déclaration de *Sinistre* ne pourra intervenir qu'à la condition que le *Bien Garanti* ne soit plus couvert au titre d'une *Garantie Commerciale* ni au titre de la *Garantie légale de conformité*, et qu'il ne soit pas couvert au titre de la *Garantie légale contre les vices cachés*.

Après avoir déclaré son *Sinistre* au Centre Assurance, l'*Adhèrent* transmet à Gras Savoye les pièces justificatives ci-dessous listées sous 15 jours à l'adresse suivante :

Gras Savoye - Assurance Carte - TSA 34287 - 77283 Avon Cedex.

Les pièces justificatives à fournir sont :

Dans tous les cas :

- La facture détaillée du *Bien Garanti*, présentant la date, les caractéristiques et référence du *Bien Garanti*, son *Prix d'achat* ainsi que les coordonnées précises du commerçant,
- Le relevé de compte lié au *Contrat de crédit* renouvelable mentionnant le débit du *Prix d'achat* ou de la mensualité du *Bien Garanti*,
- Un R.I.B. pour le versement des prestations d'assurance,
- Un justificatif de la *Garantie commerciale* accordée par le fabricant ou le vendeur (livret de garantie),
- Un devis de réparation ou de non réparation du *Bien Garanti* sur lequel doit figurer :
 - Les coordonnées du réparateur,
 - Les coordonnées du client détenteur du *Bien Garanti* - La date d'établissement du devis,
 - La date de la *Panne*,
 - La marque, référence, et le type de l'appareil,
 - Le défaut constaté par le technicien,
 - Le montant estimé de la réparation,
 - La mention de non réparation en cas de bien irréparable,

À réception de ces pièces justificatives, Gras Savoye procède à l'analyse du *Sinistre* déclaré par l'*Adhèrent*.

Dans le cas où le *Bien Garanti* est réparable et dès réception de l'accord de réparation par Gras Savoye, l'*Adhèrent* fait procéder à la réparation de son bien et doit ensuite envoyer à Gras Savoye la pièce justificative complémentaire suivante :

- La facture de réparation correspondant au devis de réparation, sur laquelle doit figurer :
 - Les coordonnées du réparateur,
 - Les coordonnées du client détenteur du *Bien Garanti* (nom, adresse, signature),
 - La date de la réparation,
 - La date de la *Panne*,
 - La marque, la référence et le type de l'appareil,
 - Le défaut constaté par le technicien,
 - La nature des travaux effectués,

- Le détail chiffré du montant de la réparation (fournitures, frais de main-d'œuvre, frais de déplacement etc), Dans le cas où le Bien Garanti est irréparable (ou si les frais de réparation sont supérieurs au *Prix d'achat du Bien Garanti*) :

L'Adhérent doit expédier par envoi postal avec solution de suivi ou par transporteur, le *Bien Garanti* irréparable à Gras Savoye à l'adresse indiquée précédemment.

L'Adhérent doit ensuite adresser à Gras Savoye le justificatif du montant des frais d'expédition de ce bien. Le remboursement s'effectue par virement sur le compte bancaire de l'Adhérent dont le R.I.B. aura été fourni au titre des pièces justificatives ci-dessus détaillées (ou par chèque sur demande de l'Adhérent). Sauf circonstances particulières et sous réserve de l'accord exprès ou tacite de Cardif, tout paiement devant être effectué par Cardif interviendra par crédit d'un compte bancaire ouvert au nom de l'Adhérent dans un État membre de l'Union européenne, partie à l'Espace Économique Européen ou membre de l'Espace unique de paiement en euros (SEPA) et sera libellé en euros.

Par conséquent, Cardif pourra légitimement refuser de procéder à tout paiement par crédit d'un compte bancaire ouvert auprès d'un établissement situé sur un autre territoire ou libellé dans une devise autre que l'euro.

■ 7 - EXCLUSIONS

7.1 - GARANTIE LIVRAISON INTERNET

Ne sont pas couverts au titre du présent Contrat d'assurance :

- les animaux,
- les biens et denrées périssables, les denrées alimentaires,
- les boissons,
- les végétaux,
- les véhicules terrestres à moteur,
- les espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers, valeurs de toute espèce,
- les bijoux ou objets précieux tels que les objets d'art, orfèvrerie, argenterie,
- les données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne,
- les téléphones portables,
- les prestations de services, y compris celles consommées en ligne,
- les biens à usage industriel ou professionnel,
- les biens achetés pour être revendus comme marchandise,
- les biens achetés d'occasion,
- les biens achetés sur un site de vente aux enchères,
- les transactions entre particuliers,
- la qualité de la prestation incluse dans le service livré (voyage, transport).

Ne sont pas pris en charge les Sinistres provenant :

- d'un retard de livraison consécutif à un défaut d'approvisionnement du stock,
- d'une *faute intentionnelle* ou dolosive de l'Adhérent,
- d'une guerre étrangère ou insurrections,
- d'une confiscation par les autorités,
- d'une grève des prestataires ou des transporteurs, un lock-out (fermeture temporaire du lieu de travail à l'initiative de l'employeur) ou un sabotage commis dans le cadre d'une action concertée de grève,
- des effets directs de l'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiation provenant de transmutation de noyaux d'atomes ou de la radioactivité, ainsi que des Sinistres dus aux effets de radiation provoqués par accélération artificielle des atomes.

Par ailleurs, l'*Adhérent* ne peut bénéficier de la garantie *livraison non-conforme* en cas de mise en œuvre préalable d'une *Garantie Légale*.

7.2 - EXTENSION DE GARANTIE

Sont exclus de la présente garantie :

Les *Pannes* :

- survenues antérieurement à la date de prise d'effet des garanties,
- lorsque le numéro de série du *Bien Garanti* en panne est illisible,
- relevant des exclusions spécifiques à la garantie constructeur du *Bien Garanti* mentionnées dans la notice d'utilisation du *Bien garanti*.

Les *Pannes* déjà prises en charge au titre :

- de la Garantie légale contre les vices cachés
- de la Garantie légale de conformité
- des Garanties commerciales offertes par le constructeur ou le vendeur,
- de la garantie Multirisques Habitation souscrite par l'*Adhérent*.

Les *Pannes* résultant :

- d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'*Adhérent* ou de l'un de ses proches (conjoint, partenaire de PACS, concubin, descendant ou ascendant),
- de l'utilisation de périphériques, consommables ou accessoires non conformes ou inadaptés à l'appareil garanti,
- du non-respect des instructions d'utilisation, de branchement, d'installation et d'entretien figurant dans la notice du constructeur de l'appareil garanti,
- de l'ouverture et/ou de la modification du contenu et/ou des caractéristiques d'origine de l'appareil ou des périphériques internes, par une personne non compétente pour effectuer des réparations,
- de la survenance d'un événement de force majeure,
- d'un accident d'ordre électrique dont l'origine est extérieure à l'appareil garanti,
- d'un dommage accidentel,
- d'un virus informatique,
- d'un défaut caché résultant de la responsabilité du constructeur,
- d'un vol ou d'une tentative de vol,
- d'un dommage causé par le sable, la mer, l'action du soleil, le vent, ou tout autre élément ou phénomène naturel.

Les matériels :

- utilisés à des fins professionnelles ou commerciales,
- les périphériques, accessoires, consommables et pièces d'usure liés au fonctionnement de l'appareil garanti,
- achetés d'occasion ou remis à neuf (rénovés par le commerçant ou le constructeur).

Les frais :

- de mise en service, réglage, nettoyage et entretiens courants,
- de déplacement sur demande non justifiée.

Les dommages et conséquences induites par le *Sinistre* et externes à l'appareil garanti dont :

- les pertes ou dommages au contenu (périssable ou non) de l'appareil qui aurait été endommagé,
- tout préjudice lié à la perte de jouissance de l'appareil garanti.

Sont également exclus :

- **les dommages liés aux mauvais réglages accessibles au client sans démontage de l'appareil garanti,**
- **les dommages esthétiques causés aux parties extérieures de l'appareil garanti et dont l'endommagement ne nuit pas à son bon fonctionnement,**
- **en ce qui concerne les moniteurs et écrans TV : les rémanences, brûlure d'écran, défauts de cellule (pixel) et traces.**

■ 8 - TERRITORIALITÉ

Les *garanties* s'appliquent en France. Toutefois, sont couverts au titre de la *Garantie Livraison Internet*, les biens achetés sur un site Internet marchand situé dans la Zone Euro (avec Livraison en France)..

■ 9 - GÉNÉRALITÉS

• Langue du Contrat d'assurance et Droit applicable

La langue utilisée pendant la durée du Contrat d'assurance est le français.

Les relations précontractuelles et le présent Contrat d'assurance sont régis par le droit français. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du présent Contrat d'assurance sera de la compétence des juridictions françaises.

• Demande d'information et réclamations

Pour toute réclamation :

A réception de la réclamation de l'*Adhérent*, nous nous engageons à en accuser réception dans les 10 jours ouvrables à compter de sa réception, sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai.

La réponse à la réclamation sera apportée dans les meilleurs délais et au plus tard, dans les deux mois de sa réception. Le cas échéant, si des circonstances particulières justifient d'un délai de traitement plus long, l'*Adhérent* en sera dûment informé.

1^{er} niveau :

L'*Adhérent* peut contacter Gras Savoye :

Gras Savoye - 2 rue de Gourville - Ormes 45911 Orléans cedex 9

2^e niveau :

En cas de désaccord sur la réponse donnée au 1^{er} niveau, l'*assuré* a la possibilité de s'adresser par courrier au Service qualité réclamations à l'adresse suivante :

**CARDIF Assurances Risques Divers - Service Experts réclamation - Prévoyance SH 944
8, rue du Port - 92728 Nanterre CEDEX**

3^e niveau :

En cas de désaccord persistant sur la réponse donnée au 2^e niveau et si toutes les voies de recours internes ont été épuisées, l'*assuré* ou ses ayants droits peuvent solliciter l'intervention du Médiateur de l'assurance :

En ligne via le formulaire de contact dédié : www.mediation-assurance.org

Par courrier à l'adresse suivante :

Le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09

Le Médiateur de l'assurance est une personne extérieure et indépendante de CARDIF. La sollicitation du Médiateur de l'Assurance est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire.

La procédure est écrite, gratuite, et confidentielle.

La Charte de la Médiation ainsi que les conditions d'accès au Médiateur sont disponibles sur le site internet de l'association La Médiation de l'Assurance (www.mediation-assurance.org).

Les dispositions de la présente section relative au processus de réclamation s'entendent sans préjudice des autres voies d'action légales que vous pouvez exercer à tout moment.

• Contrôle de l'entreprise d'assurance

L'organisme chargé du contrôle de CARDIF - Assurances Risques Divers en tant qu'entreprise d'assurance est l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution - 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

• Subrogation

L'Assureur qui a fourni une ou plusieurs prestations au titre du contrat est subrogé à concurrence du coût de ladite (ou desdites) prestation(s) dans tous les droits et actions de l'Adhérent contre tous tiers responsables de la panne, de la Non-livraison ou de la *Livraison non-conforme*, dans les conditions de l'article L. 121-12 du Code des assurances.

• Prescription

Conformément à l'article L. 114-1 du Code des assurances, « Toutes actions dérivant du 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'Adhérent 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'Adhérent ou a été indemnisé par ce dernier ».

Conformément aux dispositions de l'article L. 114-2 du Code des assurances, « La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un *Sinistre*. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'Assureur à l'Adhérent en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Adhérent à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ».

Conformément aux dispositions des articles 2240 à 2244 du Code civil :

- « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription » ;
- « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription (...) » ;
- « Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulée par l'effet d'un vice de procédure » ;
- « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance » et cette interruption « est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée » ;
- « Le délai de prescription (...) est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée » ;

Conformément aux dispositions de l'article L. 114-3 du Code des assurances :

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

Conformément aux dispositions des articles 2233 à 2239 du Code civil :

- « La prescription ne court pas : à l'égard d'une créance qui dépend d'une condition, jusqu'à ce que la condition arrive ; à l'égard d'une action en garantie, jusqu'à ce que l'éviction ait lieu ; à l'égard d'une créance à terme, jusqu'à ce que ce terme soit arrivé ;
- La prescription ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure ;
- Elle ne court pas ou est suspendue contre les mineurs non émancipés et les majeurs en tutelle, sauf pour les actions en paiement ou en répétition des salaires, arrérages de rente, pensions alimentaires, loyers, fermages, charges locatives, intérêts des sommes prêtées et, généralement, les actions en paiement de tout ce qui est payable par années ou à des termes périodiques plus courts ;
- Elle ne court pas ou est suspendue entre époux, ainsi qu'entre partenaires liés par un pacte civil de solidarité ;
- Elle ne court pas ou est suspendue contre l'héritier acceptant à concurrence de l'actif net, à l'égard des créances qu'il a contre la succession ;

- La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois ;

- La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée ».

• Informatique et Libertés

Dans le cadre de la relation d'assurance, Cardif, en tant que responsable de traitement, est amené à recueillir auprès de l'*Adhèrent* des données à caractère personnel protégées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et par le Règlement (UE) général sur la protection des données n°2016-679.

Les données à caractère personnel qui sont demandées par Cardif sont obligatoires. Si des données à caractère personnel demandées sont facultatives, cela sera précisé au moment de leur collecte.

Les données à caractère personnel collectées par Cardif lui sont nécessaires :

a. Pour se conformer à ses différentes obligations légales ou réglementaires

Cardif utilise les données à caractère personnel de l'*Adhèrent* pour se conformer aux réglementations en vigueur afin de :

- Contrôler les opérations et identifier celles qui sont anormales/inhabituelles ;
- Gérer, prévenir et détecter les fraudes ;
- Surveiller et déclarer les risques (de nature financière, de crédit, de nature juridique, de conformité ou liés à la réputation, de défaillance, etc.) auxquels Cardif et/ou le Groupe BNP Paribas est/sont susceptible(s) d'être confronté(s) ;
- Enregistrer, si nécessaire, les conversations téléphoniques, les discussions via messagerie instantanée, les courriers électroniques, etc. nonobstant toute autre utilisation décrite ci-dessous ;
- Prévenir et détecter le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et se conformer à toute réglementation en matière de sanctions internationales et d'embargos dans le cadre de la procédure de connaissance des clients (KYC) (pour identifier l'*Adhèrent*, vérifier son identité, vérifier les informations le concernant par rapport aux listes de sanctions et déterminer son profil) ;
- Détecter et gérer les demandes et les opérations suspectes ;
- Procéder à une évaluation de l'adéquation et du caractère approprié des produits d'assurance proposés conformément aux réglementations sur la distribution des produits d'assurance ;
- Contribuer à la lutte contre la fraude fiscale et satisfaire ses obligations de notification et de contrôle fiscal ;
- Enregistrer les opérations à des fins comptables ;
- Prévenir, détecter et déclarer les risques liés à la Responsabilité Sociale de l'Entreprise et au développement durable ;
- Détecter et prévenir la corruption ;
- Echanger et signaler différentes opérations, transactions ou demandes ou répondre à une demande officielle émanant d'une autorité judiciaire, pénale, administrative, fiscale ou financière locale ou étrangère dûment autorisée, un arbitre ou un médiateur, des autorités chargées de l'application de la loi, d'organes gouvernementaux ou d'organismes publics.

b. Pour exécuter tout contrat auquel l'Adhérent est partie ou pour exécuter des mesures précontractuelles prises à sa demande

Cardif utilise les données à caractère personnel de l'Adhérent pour conclure et exécuter ses contrats ainsi que pour gérer sa relation avec l'Adhérent, notamment afin de :

- Définir le score de risque d'assurance de l'Adhérent et déterminer une tarification associée ;
- Evaluer si Cardif peut proposer à l'Adhérent un produit ou un service et à quelles conditions (y compris le prix) ;
- Assister l'Adhérent en particulier en répondant à ses demandes ;
- Fournir à l'Adhérent ou aux clients professionnels des produits et des services ;
- Gérer et traiter les incidents de paiement et les impayés (identification des clients en situation d'impayé et le cas échéant, exclusion de ceux-ci du bénéfice de nouveaux produits ou services).

c. Pour servir ses intérêts légitimes

Cardif utilise les données à caractère personnel de l'Adhérent, y compris les données relatives à ses opérations, aux fins suivantes :

- Gestion des risques :
 - Conserver la preuve du paiement de la prime ou de la cotisation d'assurance, y compris sous format électronique ;
 - Gérer, prévenir et détecter les fraudes ;
 - Contrôler les opérations et identifier celles qui sont anormales/inhabituelles ;
 - Procéder à un recouvrement ;
 - Faire valoir des droits en justice et se défendre dans le cadre de litiges ;
 - Développer des modèles statistiques individuels afin d'améliorer la gestion des risques ou afin d'améliorer les produits et services existants ou d'en créer de nouveaux ;
- Personnalisation de l'offre de Cardif ainsi que de celle des autres entités du Groupe BNP Paribas envers l'Adhérent pour :
 - Améliorer la qualité des produits ou services ;
 - Promouvoir des produits ou services correspondant à la situation et au profil de l'Adhérent ;
 - Dédire les préférences et les besoins de l'Adhérent pour lui présenter une offre commerciale personnalisée ;Cette personnalisation peut être obtenue grâce à :
 - La segmentation des prospects et clients de Cardif ;
 - L'analyse des habitudes et préférences de l'Adhérent sur les divers canaux de communication proposés par Cardif (courriers électroniques ou messages, visites sur les sites Internet, etc.) ;
 - Le partage des données de l'Adhérent avec une autre entité du Groupe BNP Paribas, en particulier si l'Adhérent est client de cette autre entité ou est susceptible de le devenir, principalement afin d'accélérer le processus de mise en relation ;
 - La correspondance entre les produits ou services dont l'Adhérent bénéficie déjà avec les données le concernant que Cardif détient (par exemple, Cardif peut identifier le besoin de l'Adhérent de souscrire un produit d'assurance de protection familiale car ce dernier a indiqué avoir des enfants) ;
 - L'analyse des traits de caractère ou des comportements chez les clients actuels et la recherche d'autres personnes qui partagent les mêmes caractéristiques à des fins de prospection.
- Activités de recherche et de développement (R&D) consistant à élaborer des statistiques et des modèles pour :
 - Optimiser et automatiser les processus opérationnels (par exemple la création d'un chatbot pour les FAQ) ;
 - Proposer des produits et services permettant de répondre au mieux aux besoins de l'Adhérent ;

- Adapter la distribution, le contenu et les tarifs des produits et services de Cardif sur la base du profil de l'*Adhèrent* ;
- Créer de nouvelles offres ;
- Prévenir les incidents de sécurité potentiels, améliorer l'authentification des clients et gérer les accès ;
- Améliorer la gestion de la sécurité ;
- Améliorer la gestion du risque et de la conformité ;
- Améliorer la gestion, la prévention et la détection des fraudes ;
- Améliorer la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.
- Objectifs de sécurité et de gestion des performances des systèmes informatiques, et notamment :
 - Gérer les technologies de l'information, y compris l'infrastructure (par exemple les plates-formes partagées), la continuité de l'activité et la sécurité (par exemple l'authentification des internautes) ;
 - Prévenir les dommages causés aux personnes et aux biens (par exemple la protection vidéo).
- Plus généralement :
 - Informer l'*Adhèrent* au sujet des produits et services de Cardif ;
 - Réaliser des opérations financières telles que les ventes de portefeuilles de créances, les titrisations, le financement ou le refinancement du Groupe BNP Paribas ;
 - Organiser des jeux concours, loteries et autres opérations promotionnelles ;
 - Réaliser des enquêtes d'opinion et de satisfaction ;
 - Améliorer l'efficacité des processus (formation du personnel de Cardif en enregistrant les relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès. L'*Adhèrent* peut modifier ou révoquer ces directives particulières à tout moment.
 - Améliorer l'automatisation des processus notamment en testant des applications, en traitant les réclamations de manière automatique, etc.

Dans tous les cas, l'intérêt légitime de Cardif reste proportionné et il s'assure, grâce à un test de mise en balance, que les intérêts ou droits fondamentaux de l'*Adhèrent* sont préservés.

Les données à caractère personnel de l'*Adhèrent* peuvent être regroupées au sein de statistiques anonymes qui peuvent être fournies à des entités du Groupe BNP Paribas pour les aider dans le développement de leur activité.

L'*Adhèrent* dispose des droits suivants :

- **Droit d'accès** : l'*Adhèrent* peut obtenir les informations concernant le traitement de ses données à caractère personnel, et une copie de celles-ci ;
- **Droit de rectification** : s'il considère que ses données à caractère personnel sont inexactes ou incomplètes, l'*Adhèrent* peut demander qu'elles soient modifiées en conséquence ;
- **Droit à l'effacement** : l'*Adhèrent* peut demander la suppression de ses données à caractère personnel, dans la limite autorisée par la loi ;
- **Droit à la limitation** : l'*Adhèrent* peut demander la limitation du traitement de ses données à caractère personnel ;
- **Droit d'opposition** : l'*Adhèrent* peut s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel, pour des raisons tenant à sa situation particulière. L'*Adhèrent* bénéficie par ailleurs d'un droit d'opposition absolu concernant les traitements de ses données à caractère personnel aux fins de prospection commerciale, et y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection ;
- **Droit de retirer son consentement** : lorsque l'*Adhèrent* a donné son consentement pour le traitement de ses données à caractère personnel, il a le droit de retirer son consentement à tout moment ;
- **Droit à la portabilité des données** : lorsque la loi l'autorise, l'*Adhèrent* peut demander la restitution des données à caractère personnel qu'il a fournies à Cardif, ou lorsque cela est techniquement possible, le transfert de celles-ci à un tiers ;
- **Droit de définir des directives** relatives à la conservation, l'effacement ou la communication des données à caractère personnel de l'*Adhèrent*, applicables après son décès.

Pour exercer l'un des droits listés ci-dessus, l'*Adhérent* doit adresser un courrier postal ou électronique à l'adresse suivante :

BNP PARIBAS CARDIF - DPO
8, rue du Port, 92728 Nanterre Cedex- France ; ou
data.protection@cardif.com

L'*Adhérent* doit accompagner sa demande d'une photocopie/scan de sa pièce d'identité, lorsque cela est nécessaire, afin que Cardif puisse avoir une preuve de son identité.

Si l'*Adhérent* souhaite avoir plus d'informations sur le traitement de ses données à caractère personnel par Cardif, il peut consulter la Notice d'information relative à la protection des données disponible directement à l'adresse suivante : <https://www.cardif.fr/notice-protection-des-donnees>

Cette Notice contient l'ensemble des informations relatives aux traitements des données à caractère personnel que Cardif, en tant que responsable du traitement, doit fournir à l'*Adhérent*, en ce compris les catégories de données à caractère personnel traitées, leur durée de conservation ainsi que les destinataires éventuels des données à caractère personnel.

• **Lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme - Respect des sanctions internationales**

Cardif est assujéti à des obligations légales et réglementaires au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme, le gel des avoirs et la lutte contre la corruption. Ces obligations doivent être mises en œuvre avant la conclusion de l'adhésion et tout au long de la vie de l'adhésion.

Cela se traduit par l'obligation :

- d'identifier l'*Adhérent* au contrat ;
- de pratiquer un examen attentif des opérations effectuées au titre du contrat.

Pour satisfaire à ces obligations, Cardif peut recueillir tous éléments d'information pertinents ainsi que, le cas échéant, des pièces justificatives. L'*Adhérent* s'engage à fournir toutes les informations et pièces justificatives demandées. Si Cardif n'obtient pas les informations et pièces nécessaires, elle a l'obligation de ne pas conclure l'adhésion. Par ailleurs, il est précisé que Cardif n'accepte aucune opération en espèces.

Sanctions internationales

En tant que filiale du Groupe BNP PARIBAS, Cardif respecte toutes sanctions économiques et commerciales ou mesures restrictives (interdictions et restrictions au commerce de biens, de technologies ou de services ciblés avec certains pays, mesures de gel des fonds et ressources économiques, restrictions à l'accès aux services financiers) décidées, administrées, imposées ou appliquées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, l'Union Européenne, le département américain du Trésor chargé du contrôle des avoirs étrangers (U.S. Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control - OFAC), le Département d'Etat américain (U.S. Department of State), ou toute autre autorité compétente ayant le pouvoir d'édicter de telles sanctions.

• **Inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique : Bloctel**

L'*Adhérent* peut s'inscrire gratuitement sur la liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet www.bloctel.gouv.fr (article L.223-1 du Code de la consommation). Cette inscription entraînera l'interdiction pour tout professionnel, ou tout intermédiaire agissant pour son compte, de le démarcher par téléphone, sauf si cette sollicitation intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et qu'elle a un rapport avec l'objet de ce contrat.



Notice Information Assurance Carte Cetelem Gold Mastercard - 03/2022

cetelem
Plus responsables, ensemble

Vous pouvez vous opposer sans frais à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de prospection auprès de BNP Paribas Personal Finance - Service Consommateurs - 95908 Cergy-Pontoise Cedex 09.

Cetelem est une marque de BNP Paribas Personal Finance établissement de crédit - S.A. au capital de 546 601 552 €.

Siège social : 1, boulevard Haussmann 75318 Paris Cedex 09 - 542 097 902 RCS Paris - N° ORIAS : 07 023 128 (www.orias.fr).