

NOTICE D'INFORMATION ASSURANCES

La présente notice d'information a pour objet de vous donner toutes les informations utiles relatives aux garanties d'assurance attachées à votre Carte de paiement VISA GOLD BUSINESS, à leur mise en œuvre, ainsi qu'aux limites de garanties et exclusions applicables.

En votre qualité de titulaire de la carte VISA GOLD BUSINESS (ci-après, « titulaire » ou « assuré »), vous avez accès à des garanties d'assurance par l'intermédiaire du contrat collectif – référencé V05 GOLD BUSINESS – souscrit par :

Le courtier CREDIT MUTUEL ARKEA, Société anonyme coopérative de crédit à capital variable - RCS Brest 775 577 018, ayant son siège social sis 1, rue Louis Lichou – 29480 Le Relecq Kerhuon – inscrite à l'ORIAS sous le n° 07 025 585 (vérifiable sur www.orias.fr)

Ci-après, « le souscripteur »

Auprès de :

L'assureur

SURAVENIR ASSURANCES, Société anonyme au capital entièrement libéré de 38.265.920 euros – RCS de Nantes 343 142 659 – ayant son siège social sis 2 rue Vasco de Gama, Saint Herblain – 44931 Nantes cedex 9. Entreprise régie par le Code des assurances et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR sise 4 Place de Budapest – CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09).

Ci-après, « l'assureur »

Un contrat de délégation de gestion de sinistres a été souscrit par SURAVENIR ASSURANCES et CREDIT MUTUEL ARKEA auprès d'EUROP ASSISTANCE France, Société Anonyme au capital de 2 464 320 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 403 147 903, dont le siège social est situé 1 promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers Cedex. EUROP ASSISTANCE FRANCE est l'interlocuteur privilégié de l'Assuré pour toutes informations relatives à son contrat d'assurance ou aux événements qui en découlent.

POUR TOUTE DEMANDE :

Vous devez déclarer votre sinistre directement sur le site de votre Banque Emettrice ou directement sur le site <https://assurance-carte.europ-assistance.fr>

Vous pouvez également nous contacter par courriel à l'adresse sinistre@europ-assistance.fr, ou par courrier postal à l'adresse suivante :

**EUROP ASSISTANCE France
Service Indemnisations Assurance
1 promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers Cedex**

Vous bénéficiez également de garanties d'assistance attachées à votre carte VISA GOLD BUSINESS. Pour en connaître le contenu ainsi que les modalités de mise en œuvre, reportez-vous à la notice d'information assistance de votre carte VISA GOLD BUSINESS.

SOMMAIRE

1.	PRISE D'EFFET ET CESSATION DU CONTRAT D'ASSURANCE	3
2.	CONDITIONS D'ACCÈS AUX GARANTIES	3
3.	TABLEAU SYNOPTIQUE DES GARANTIES	4
4.	DÉFINITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES	4
5.	LES GARANTIES D'ASSURANCE DE LA CARTE VISA GOLD BUSINESS À USAGE PROFESSIONNEL	5
5.1.	La garantie « un collaborateur »	5
5.1.1.	Définitions communes à la garantie « un collaborateur »	5
5.1.2.	Garantie « décès / invalidité »	6
5.1.3.	La garantie « retard de transport »	9
5.1.4.	La garantie « retard de bagages »	10
5.1.5.	La garantie « perte, vol ou détérioration des bagages »	11
5.1.6.	La garantie « responsabilité civile à l'étranger »	12
5.1.7.	La garantie « assistance juridique à l'étranger »	13
5.1.8.	La garantie « véhicule de location »	14
5.1.9.	La garantie « modification ou annulation de voyage »	16
5.1.10.	La garantie « interruption de voyage »	17
5.1.11.	Tableau synoptique de la territorialité des garanties	19
5.2.	Garantie achats	19
5.2.1.	Définitions applicables à la garantie « achats »	19
5.2.2.	Objet de la garantie	20
5.2.3.	Limites de notre engagement	20
5.2.4.	Exclusions spécifiques à la garantie « achat »	20
5.3.	Garantie « prolongation garantie constructeur »	20
5.3.1.	Définitions spécifiques à la garantie « prolongation garantie constructeur »	20
5.3.2.	Objet de la garantie	21
5.3.3.	Limites de notre engagement	21
5.3.4.	Renonciation à recours	21
5.3.5.	Exclusions applicables à la garantie « prolongation garantie constructeur »	21
5.4.	La garantie « utilisation frauduleuse du téléphone portable suite vol »	22
5.4.1.	Définitions applicables à la garantie « utilisation frauduleuse du téléphone portable »	22
5.4.2.	Objet de la garantie	22
5.4.3.	Limites de notre engagement	22
5.4.4.	Exclusions applicables à la garantie « utilisation frauduleuse du téléphone portable »	22
6.	EXCLUSIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES	23
7.	MISE EN JEU DES GARANTIES	23
7.1.	Déclaration des sinistres	23
7.2.	Engagement de l'assureur	23
7.3.	Expertise	24
7.4.	Documents et pièces justificatives	24
7.4.1.	Documents et pièces justificatives communs à toutes les garanties	24
7.4.2.	Documents et pièces justificatives selon les garanties	24
7.4.3.	Versement des indemnités	26
8.	DISPOSITIONS COMMUNES	26
8.1.	Loi applicable	26
8.2.	Information	26
8.3.	Charge de la preuve	26
8.4.	Prescription	26
8.5.	Subrogation	27
8.6.	Cumul de garanties	27
8.7.	Informatique et libertés	27
8.8.	Réclamation / médiation	28
8.9.	Déchéance de garantie pour déclaration frauduleuse	29
8.10.	Autorité de contrôle et de résolution	29

1. PRISE D'EFFET ET CESSATION DU CONTRAT D'ASSURANCE

La présente notice d'information prend effet à compter du 1^{er} janvier 2019 à 0H00, et ce jusqu'à la publication de la prochaine notice d'information. Les garanties décrites aux présentes dispositions s'appliquent aux sinistres dont la date de survenance est postérieure au 1^{er} janvier 2019 à 0h00.

Les garanties de la présente notice d'information sont acquises à l'assuré à compter de la date de délivrance de la carte assurée et 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 collectif référencé V05 GOLD BUSINESS ou en cas de non-reconduction, à la date de fin dudit contrat.

La cessation du bénéfice des garanties prend effet à la date de non-renouvellement ou à la date de prise d'effet de la résiliation du contrat collectif référencé V05 GOLD BUSINESS.

2. CONDITIONS D'ACCÈS AUX GARANTIES

Sauf stipulation contraire, le bénéfice des garanties ne pourra être invoqué que si le service ou le bien, objet de la demande d'une des garanties de la présente Notice d'Information, a été réglé, totalement ou partiellement, au moyen de la carte assurée avant la survenance du sinistre.

La fin de validité de la carte assurée entraîne la perte du droit à garantie, sauf si le service ou le bien, objet de la demande d'une des garanties de la présente Notice d'Information, a été réglé, totalement ou partiellement, au moyen de la carte assurée avant sa fin de validité.

La déclaration de perte ou vol de la carte assurée ne suspend pas les garanties.

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 assurée antérieure à la remise des clés du véhicule, comme par exemple une pré-autorisation.

Si le règlement n'a pas été effectué au moyen de la carte assurée, aucune des garanties d'assurance décrites dans la présente notice d'information ne pourra être accordée.

Pour bénéficier de l'ensemble des garanties d'assurance liées à l'utilisation de la carte VISA GOLD BUSINESS, les conditions décrites ci-dessous doivent être respectées (dans le cas contraire, une déchéance des garanties sera appliquée) :

- l'entreprise pour laquelle la banque émettrice a émis la carte assurée doit avoir son compte bancaire domicilié en France,
- le titulaire de la carte assurée doit justifier d'un domicile en France.

3. TABLEAU SYNOPTIQUE DES GARANTIES

Ce tableau présente de manière exhaustive les garanties accordées au titre de votre carte VISA GOLD BUSINESS. Celles-ci fonctionnent et s'appliquent dans les limites et exclusions détaillées dans l'article 5 et 6.

GARANTIES		LIMITES
Garantie Un Collaborateur		
Décès / invalidité	Décès accidentel ou infirmité permanente totale	En cas d'accident garanti : dans la limite de 310 000 € En cas d'accident lors d'un déplacement professionnel : 46 000 € En cas d'accident à bord d'un véhicule de location : 46 000 €
	infirmité permanente partielle	En cas d'accident garanti : dans la limite de 155 000 € En cas d'accident lors d'un déplacement professionnel: 23 000 € En cas d'accident à bord d'un véhicule de location : 23 000 €
Retard de transport	Retard d'avion ou de train	Dans la limite de 840 € TTC
Retard de bagages	Achats de 1 ^{ère} nécessité	Dans la limite de 840 € TTC
Perte, vol ou détérioration de bagages et objets de valeur	Valeur de remboursement	Dans la limite de 1 640 € TTC par bagage dont 250 € TTC par objet de valeur Franchise de 70 € sur le montant total du préjudice
Responsabilité civile et assistance juridique à l'étranger	Dommages corporels et matériels causés aux tiers au cours d'un voyage garanti à l'étranger	Dommages corporels et immatériels consécutifs causés à des tiers : dans la limite de 1 525 000 € par événement Dommages matériels et immatériels consécutifs causés à des tiers : dans la limite de 1 525 000 € par événement Dommages corporels et matériels : dans la limite de 1 525 000 € par événement
Véhicule de location	Dommages au véhicule	Dans la limite de 2 sinistres par année civile
Modification ou annulation de voyage	En cas de préjudice matériel important	Dans la limite de 5 000 € TTC par assuré
	Altération de santé, décès ou raisons professionnelles	Dans la limite de 5 000 € TTC par assuré
Interruption de voyage	En cas de préjudice matériel important, altération de santé, décès ou raisons professionnelles	Dans la limite de 5 000 € TTC par assuré
Garantie Achats		
Détériorations, vol avec effraction ou agression	Biens mobiliers neufs d'une valeur d'achat > 70 €	Dans la limite de 800 € TTC par bien garanti, et un maximum de 2 300 € TTC par année d'assurance
Garantie Prolongation garantie constructeur		
Prolongation de garantie constructeur de 6 mois	Frais de réparation	Dans la limite de 800 € TTC par sinistre, et un maximum de 1 600 € TTC par année d'assurance
Garantie utilisation du téléphone portable		
Vol du téléphone portable	Communications frauduleuses par un tiers	Dans la limite de 310 € TTC par sinistre et par année d'assurance

4. DÉFINITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES

Pour la bonne compréhension des garanties décrites dans la présente notice d'information, vous trouverez ci-dessous les définitions des termes utilisés.

Chaque descriptif de garantie pourra éventuellement comporter des définitions spécifiques.

Assuré

Désigne la personne physique titulaire de la carte assurée.

Assureur

Désigne Suravenir Assurances, compagnie d'assurances désignée ci-après par le pronom « nous ».

Banque émettrice

Désigne la banque ou société de financement affiliée au réseau VISA, délivrant la carte VISA GOLD BUSINESS au titulaire.

Carte assurée

Désigne la carte VISA GOLD BUSINESS de la gamme Visa en cours de validité, délivrée par la banque émettrice et souscrite par l'entreprise, et à laquelle sont attachées les garanties d'assurance, dans le cadre d'un à usage professionnel.

Déchéance

Désigne la perte d'un droit à garantie résultant de l'inexécution de vos obligations contractuelles constatées à l'occasion d'un sinistre.

Entreprise

Désigne une personne morale ayant son siège social en France, qui souscrit la carte VISA GOLD BUSINESS auprès de la banque émettrice pour le compte des titulaires.

Franchise

Désigne la somme restant à votre charge après survenance d'un événement entraînant l'application d'une garantie.

Force majeure

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

Guerre civile

Désigne l'opposition déclarée ou non ou toute autre activité guerrière ou armée, de deux ou plusieurs parties appartenant à un même Etat dont les opposants sont d'ethnie, de confession ou d'idéologie différente. Sont notamment assimilés à la guerre civile : une rébellion armée, une révolution, une sédition, une insurrection, un coup d'Etat, les conséquences d'une loi martiale, de fermeture de frontière commandée par un gouvernement ou par des autorités locales.

Guerre étrangère

Désigne la guerre déclarée ou non ou toute autre activité guerrière, y compris l'utilisation de la force militaire par une quelconque Nation souveraine à des fins économiques, géographiques, nationalistes, politiques, raciales, religieuses ou autres. Sont aussi considérées comme guerre étrangère : une invasion, insurrection, révolution, l'utilisation de pouvoir militaire ou l'usurpation de pouvoir gouvernemental ou militaire.

Sinistre

Désigne la réalisation d'un fait dommageable susceptible d'entraîner l'application d'une garantie de la présente notice d'information.

La date du sinistre est celle à laquelle survient le fait dommageable, c'est à dire celui qui constitue le fait générateur du dommage.

Territorialité

Les garanties du présent contrat sont acquises à l'assuré, dans le monde entier, au cours d'un voyage garanti à titre professionnel, sauf mentions particulières présentes dans le descriptif des garanties.

Titulaire

Désigne la personne physique ayant son domicile en France titulaire de la carte VISA GOLD BUSINESS émise par la banque émettrice, liée à l'entreprise par un contrat de travail ou un mandat (administrateur, mandataire social...) posant les conditions d'utilisation de la carte assurée.

5. LES GARANTIES D'ASSURANCE DE LA CARTE VISA GOLD BUSINESS À USAGE PROFESSIONNEL

5.1. La garantie « un collaborateur »

5.1.1. Définitions communes à la garantie « un collaborateur »

Accident

Désigne toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'assuré et provenant de l'action soudaine et imprévue d'une cause extérieure, constatée médicalement. Il est précisé que la survenance brutale d'une maladie ne saurait être assimilée à un accident.

Assuré

Désigne la personne physique titulaire de la carte assurée.

Est également considéré comme assuré le collaborateur, désigné par le titulaire de la carte assurée, uniquement lorsqu'il séjourne avec le titulaire de la carte assurée et exclusivement pendant la durée du déplacement professionnel.

Important : au cours du même déplacement professionnel, seul un collaborateur pourra bénéficier des prestations de la présente garantie, même si le titulaire de la carte assurée est accompagné de plus d'un collaborateur.

Collaborateur

Désigne un salarié ou un stagiaire de plus de 16 ans ayant la qualité d'assuré, justifiant respectivement d'un contrat de travail ou d'une convention de stage, en cours de validité, émanant de l'entreprise dont le titulaire de la carte assurée est soit salarié, associé, administrateur ou mandataire social.

Important : la preuve de la qualité de collaborateur et de la nature professionnelle du déplacement devra être apportée par l'entreprise et/ou le titulaire de la carte assurée.

Moyen de transport public

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

Substances biologiques

Désigne tout micro-organisme pathogène (producteur de maladie) et/ou toxine produite biologiquement (y compris des organismes modifiés génétiquement et des toxines synthétisées chimiquement) susceptibles de provoquer une maladie, une invalidité ou le décès chez les humains ou les animaux.

Substances chimiques

Désigne 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 ou les animaux.

Substances nucléaires

Désigne tous les éléments, particules, atomes ou matières qui par émissions, rejets, dispersions, dégagements ou échappements de matériaux radioactifs émettent un niveau de radiation par ionisation, fission, fusion, rupture ou stabilisation.

Véhicule de location

Désigne tout véhicule terrestre à moteur à quatre roues, immatriculé, faisant l'objet d'un contrat de location auprès d'un loueur professionnel et dont le règlement est facturé au moyen de la carte assurée.

Est également considéré comme véhicule de location, le véhicule de remplacement, prêté par un garagiste, lorsque le véhicule du titulaire est immobilisé pour réparation, sous réserve que ce prêt fasse l'objet d'un contrat en bonne et due forme, assorti d'une facturation ou a minima de l'enregistrement du paiement d'une caution au moyen de la carte assurée avant la remise des clés du véhicule.

Voyage garanti

Désigne tout déplacement à titre professionnel 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, et dont le règlement a été effectué au moyen de la carte assurée avant la survenance du sinistre.

A l'occasion d'un sinistre, il appartient à l'assuré d'apporter le justificatif de ce règlement, l'assureur se réservant le droit de demander tout autre élément constituant la preuve du paiement par la carte assurée.

5.1.2. Garantie « décès / invalidité »

5.1.2.1. Définitions applicables à la garantie « décès / invalidité »

Accident garanti

Désigne un accident dont l'assuré est victime au cours d'un voyage garanti à titre professionnel en tant que simple passager d'un moyen de transport public et dont le titre de transport a été réglé directement au moyen de la carte assurée.

Désigne également 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 d'un transport public,
- en tant que passager ou conducteur d'un véhicule privé,
- en tant que passager ou conducteur d'un véhicule de location,

pour autant que la location ou le titre de transport (hors véhicule privé) aient été réglés au moyen de la carte assurée.

Accident lors d'un déplacement professionnel

Désigne tout accident survenant lors d'un déplacement professionnel uniquement, 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 de décès accidentel du titulaire de la carte assurée, le bénéficiaire est, sauf stipulation contraire écrite et signée de l'assuré, adressée à Europ Assistance par lettre recommandée avec accusé de réception :
 - le conjoint survivant de l'assuré, ni divorcé ni séparé de corps ou son concubin non séparé, ainsi que le partenaire d'un Pacte Civil de Solidarité (PACS) en cours de validité et non séparé,
 - à défaut, les enfants légitimes, reconnus ou adoptifs de l'assuré, vivants ou représentés, par parts égales entre eux,
 - à défaut, les petits-enfants de l'assuré par parts égales entre eux,
 - à défaut, le père et la mère de l'assuré par parts égales entre eux,
 - à défaut, les frères et sœurs de l'assuré par parts égales entre eux,
 - à défaut, les héritiers de l'assuré.

Vous pouvez à tout moment modifier le ou les bénéficiaire(s) désigné(s). Toute modification ou nouvelle notification de bénéficiaire interviendra à compter de la date d'envoi à Europ Assistance France de votre lettre recommandée avec avis de réception, le cachet de la poste faisant foi.

- En cas de décès accidentel d'un autre assuré et/ou du collaborateur et/ou du titulaire de la carte assurée sans qu'il n'y ait eu de désignation spécifique d'un bénéficiaire, les sommes prévues en cas de décès accidentel de l'assuré sont versées suivant l'ordre indiqué ci-dessus.
- En cas d'Infirmité Permanente Totale ou d'Infirmité Permanente Partielle, le bénéficiaire est l'assuré, sauf si celui-ci se trouve dans un cas d'incapacité. La somme prévue sera alors versée au représentant légal de l'assuré.

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

L'acceptation peut prendre la forme, soit d'un avenant signé de l'assureur, de l'assuré et du bénéficiaire, soit d'un acte authentique ou sous-seing privé signé de l'assuré et du bénéficiaire et notifié par écrit à l'assureur.

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

Dans tous les autres cas garantis, le bénéficiaire est l'assuré.

Infirmité permanente partielle

Elle désigne :

- la perte d'un bras,
- la perte d'une jambe,
- la perte totale de la vue d'un œil.

Infirmité permanente totale

Elle désigne :

- la perte de deux bras ou perte de deux jambes,
- la perte d'un bras et perte d'une jambe,
- la perte totale de la vue des deux yeux,
- la perte totale de la vue d'un œil et la perte d'un bras ou d'une jambe,
- l'Invalidité Permanente Totale.

Invalidité permanente totale

Désigne l'incapacité d'exercer sa profession ou une activité rémunérée et qui nécessite la présence d'une tierce personne à plein temps pour procéder aux actes de la vie courante au sens de la Sécurité sociale (article L 341-4,3° du Code de la Sécurité sociale dit de 3^{ème} catégorie).

Perte d'un bras

Désigne l'amputation du membre à partir du niveau du poignet ou la perte totale et définitive de l'usage du membre.

Perte d'une jambe

Désigne l'amputation du membre à partir du niveau de la cheville ou la perte totale et définitive de l'usage du membre.

Perte totale de la vue d'un œil

Désigne la perte d'un œil entraînant la réduction définitive de la vue à 3/60 au moins sur l'échelle Snellen.

Perte totale de la vue des deux yeux

Désigne la perte totale de la vue des deux yeux et implique le classement de l'assuré par la Sécurité sociale parmi les invalides de 3^{ème} catégorie.

5.1.2.2. Objet de la garantie

La présente garantie a pour objet de couvrir l'assuré contre les risques de décès ou d'infirmité permanente totale ou partielle résultant des suites d'un accident survenant au cours d'un voyage garanti, pendant les 180 premiers jours. **Au-delà de cette période, les sinistres ne sont pas garantis.**

Sous réserve que les conditions de garanties soient réunies, les montants des indemnités versées sont les suivants :

- en cas de décès accidentel ou d'infirmité permanente totale, versement d'un capital dont le montant est forfaitairement fixé à :
 - en cas d'accident garanti : 310 000 €
 - en cas d'accident lors d'un déplacement professionnel : 46 000 €
 - en cas d'accident au cours d'un voyage garanti à bord d'un véhicule de location ou d'un véhicule privé : 46 000 €
- en cas d'infirmité permanente partielle, versement d'un capital dont le montant est forfaitairement fixé à :
 - en cas d'accident garanti : 155 000 €
 - en cas d'accident lors d'un déplacement professionnel : 23 000 €
 - en cas d'accident au cours d'un voyage garanti à bord d'un véhicule de location ou d'un véhicule privé : 23 000 €

IMPORTANT : lors d'un même événement concernant à la fois le titulaire de la carte assurée et le collaborateur, le capital sera réparti pour moitié entre les bénéficiaires du titulaire de la carte assurée et les bénéficiaires du collaborateur.

5.1.2.3. Limites de notre engagement

Indépendamment du nombre de cartes assurées utilisées pour le paiement, notre limite d'engagement est fixée à :

- en cas d'accident garanti : 310 000 € par sinistre, quel que soit le nombre d'assurés,
- en cas d'accident lors d'un déplacement professionnel : 46 000 € par sinistre et par assuré, dans la limite de 310 000 € quel que soit le nombre d'assurés,
- en cas d'accident en cour d'un voyage garanti à bord d'un véhicule de location ou d'un véhicule privé : 46 000 € par sinistre et par assuré.

Aucun accident ne peut donner droit au versement à la fois du capital décès accidentel et à celui de l'Infirmité Permanente accidentelle (Totale ou Partielle). Toutefois, dans le cas où, après avoir perçu une indemnité résultant d'une Infirmité Permanente Partielle, l'assuré viendrait à décéder dans un délai de 2 ans des suites du même accident, 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 Partielle.

5.1.2.4. 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 professionnel et ce, seulement dans le cas où son titre de transport a été réglé au moyen de la carte assurée,
- à partir du jour et de l'heure de la remise des clés du véhicule de location pour entreprendre le voyage garanti, et à condition que le règlement de cette location ait été effectuée au moyen de la carte assurée.

Cessation de la garantie

La garantie cesse :

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

5.1.2.5. Exclusions relatives à la garantie « individuelle accident voyage »

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, sont exclues de cette garantie les atteintes corporelles 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'un accident garanti,
- toute activité militaire (période militaire, opérations militaires),
- les accidents résultant de l'utilisation de drogues et médicaments non prescrits médicalement ainsi que les accidents 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 française en vigueur à la date de l'accident,

5.1.3. La garantie « retard de transport »

5.1.3.1. Définitions applicables à la garantie « retard de transport »

VOL RÉGULIER

Désigne un vol commercial programmé dont les horaires sont publiés dans le "ABC WORLD AIRWAYS GUIDE" qui est considéré comme l'ouvrage de référence.

VOL CHARTER

Désigne un vol affrété par une organisation de tourisme ou une compagnie aérienne dans le cadre d'un service non régulier.

5.1.3.2. Objet de la garantie

RETARD D'AVION

Dans le cadre d'un voyage garanti et à condition que l'assuré ait subi un retard de plus de 4 heures sur un vol régulier ou de plus de 6 heures sur un vol charter par rapport à l'heure initiale de départ portée sur son titre de transport, nous remboursons, **dans la limite de 840 € TTC par retard**, quel que soit le nombre d'assurés, les frais initialement non prévus exposés par l'assuré compte tenu de ce retard :

- pour ses repas, rafraîchissements, frais d'hôtel, frais de transfert aller-retour de l'aéroport ou du terminal,
- liés à la modification ou au rachat du billet de transport, dans le cas où l'arrivée tardive du vol sur lequel voyageait l'assuré l'empêche de prendre, afin de se rendre à sa destination finale, un autre moyen de transport (avion, train, bateau, bus) dont les billets avaient été réglés avec la carte assurée avant le début du voyage garanti.

Seuls les frais réellement engagés du fait de ce retard seront pris en charge dans la limite du plafond de **840 € TTC**.

L'assuré doit demander à la compagnie aérienne un justificatif précisant l'heure d'arrivée prévue et l'heure d'arrivée réelle ainsi que le motif du retard.

La présente garantie est accordée dans les seuls cas suivants :

- 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.

S'agissant des vols charter, seuls ceux au départ d'un des pays de l'Union Européenne sont garantis au titre de la prestation « retard de transport ».

Notre conseil

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

RETARD DE TRAIN

Dans le cadre d'un voyage garanti et à condition que l'assuré ait subi un retard de plus de 4 heures par rapport à l'heure initiale de départ portée sur son titre de transport, nous remboursons **dans la limite de 840 € TTC par retard**, quel que soit le nombre d'assurés, les frais initialement non prévus engagés par l'assuré :

- pour ses repas, rafraîchissements, frais d'hôtel, frais de transfert aller-retour de la gare,
- liés à la modification ou au rachat du billet de transport, dans le cas où l'arrivée tardive du train dans lequel voyageait l'assuré l'empêche de prendre, afin de se rendre à sa destination finale, un autre moyen de transport (avion, train, bateau, bus) dont les billets avaient été réglés avec la carte assurée avant le début du voyage garanti.

L'assuré doit demander à la compagnie ferroviaire un justificatif précisant l'heure d'arrivée prévue et l'heure d'arrivée réelle ainsi que le motif du retard.

Important

Seuls les horaires publiés par la compagnie ferroviaire seront pris en considération.

5.1.3.3. Limites de notre engagement

Seuls les frais réellement engagés du fait de ce retard seront pris en charge dans la limite du plafond de **840 € TTC**.

Notre engagement maximum est fixé à **840 € TTC par retard**, étant précisé que le montant qui serait remboursé au titre de la garantie « retard de transport » serait déduit du montant que nous aurions à rembourser au titre de la garantie « retard de bagages » et inversement.

5.1.3.4. Exclusions relatives à la garantie « retard de transport »

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, aucun remboursement ne sera dû :

- si le retard résulte d'une guerre dont l'assuré a eu connaissance,
- en cas de retrait temporaire ou définitif d'un avion ou d'un vol ou d'un train 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 de l'assuré,
- si un moyen de transport similaire est mis à la disposition de l'assuré par le transporteur dans un délai de 4 heures (si l'assuré voyageait sur un vol régulier) ou dans un délai de 6 heures (si l'assuré voyageait sur un vol charter), suivant l'heure initiale de départ (ou d'arrivée dans le cas d'un vol de correspondance) du vol ou du train qu'il avait réservé et confirmé.

5.1.4. La garantie « retard de bagages »

5.1.4.1. Objet de la garantie

Dans le cadre d'un voyage garanti, nous remboursons **dans la limite de 840 € TTC par retard**, quel que soit le nombre d'assurés, les achats de première nécessité : vêtements ou articles de toilette, d'un usage indispensable revêtant un caractère d'urgence, qui se trouvaient dans les bagages retardés.

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

IMPORTANT

- seuls feront l'objet de la garantie les vols réguliers des compagnies aériennes dont les horaires sont publiés (en cas de contestation le « ABC WORLD AIRWAYS GUIDE » sera considéré comme ouvrage de référence pour déterminer l'horaire des vols et des correspondances) ainsi que les moyens de transport public réguliers dont les horaires sont publiés et connus à l'avance,
- pour que cette garantie soit acquise, l'assuré, dès qu'il a connaissance du retard de ses bagages, doit en faire la déclaration auprès d'une personne compétente et habilitée de la compagnie aérienne ou ferroviaire. **A défaut, l'assuré pourrait être déchu de son droit à garantie.**
- l'assuré doit obtenir de la compagnie aérienne ou ferroviaire concernée le bordereau de remise des bagages retardés.

5.1.4.2. Limites de notre engagement

Seuls les frais réellement engagés du fait de ce retard seront pris en charge **dans la limite du plafond de 840 € TTC**, après déduction éventuelle des indemnités versées par le transporteur.

Notre engagement maximum est fixé à **840 € TTC par retard**, étant précisé que le montant qui serait remboursé au titre de la garantie « retard de bagages » serait déduit du montant que nous aurions à rembourser au titre de la garantie « retard de transport » et inversement.

5.1.4.3. Effet, cessation et durée de la garantie

Cette garantie prend effet à compter du retard de plus de 4 heures par rapport à l'heure d'arrivée de l'assuré à l'aéroport ou à la gare **et cesse à l'arrivée dans la ville de résidence principale de l'assuré.**

5.1.4.4. Exclusions relatives à la garantie « retard de bagages »

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, aucun remboursement ne sera dû :

- dans le cas où les bagages de l'assuré seraient confisqués ou réquisitionnés par les services de douanes ou les autorités gouvernementales,

- pour les objets de première nécessité achetés postérieurement à la remise des bagages par le transporteur ou achetés plus de 4 jours après l'heure d'arrivée de l'assuré à l'aéroport ou à la gare de destination dans le cas où ses bagages ne sont toujours pas en sa possession,
- les frais engagés par l'assuré à l'arrivée de l'avion ou du train, à l'issue du trajet retour du voyage (arrivée au domicile), et ce quel que soit le délai de livraison des bagages,
- l'achat de produits d'agrément ou de la vie courante ne revêtant pas un caractère d'urgence, notamment le parfum, les produits de luxe,
- les objets de première nécessité achetés avant l'expiration du délai de 4 heures de retard.

5.1.5. La garantie « perte, vol ou détérioration des bagages »

5.1.5.1. Définitions applicables à la garantie « perte, vol ou détérioration de bagages »

Bagages

Désigne les valises, les malles, les sacs de voyage ainsi que leur contenu, pour autant qu'il s'agisse exclusivement de vêtements y compris les chaussures, d'effets, d'objets personnels et d'objets de valeur emportés ou acquis au cours du voyage garanti.

Objets de valeur

Désigne les objets dont la valeur d'achat est supérieure ou égale à **250 € TTC** : bijoux, objets façonnés avec du matériel précieux, pierres précieuses, perles, montres, fourrures, matériels cinématographiques, photographiques, informatiques ou téléphoniques portables, d'enregistrement ou de production de son ou d'image ainsi que leurs accessoires.

Valeur de remboursement

Désigne le montant de l'indemnisation de votre bagage ou de votre objet de valeur, calculé sur la base de sa valeur d'achat sur présentation d'une facture, après application d'une vétusté applicable selon le barème suivant :

- Bagage ou objet de valeur < 1 an de sa date d'achat : pas d'application de vétusté,
- Bagage ou objet de valeur ≥ 1 an et < 2 ans de sa date d'achat : application d'une vétusté de 25%,
- Bagage ou objet de valeur ≥ 2 ans de sa date d'achat : application d'une vétusté supplémentaire de 10% cumulable chaque année.

5.1.5.2. Objet de la garantie

Nous garantissons, dans la limite de **1 640 € TTC** par bagage, le vol, la perte ou la détérioration totale ou partielle des bagages de l'assuré. Cette garantie s'applique lorsque les bagages sont dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne ou ferroviaire avec laquelle l'assuré effectue un voyage garanti.

Les objets de valeur sont pris en charge dans la limite de **250 € TTC** par objet de valeur et dans la limite du plafond des **1 640 € TTC** par bagage.

IMPORTANT

- notre garantie interviendra après épuisement des indemnités que doit verser le transporteur, notamment en application de la Convention de Montréal ou celle de Varsovie, en cas de vol, perte ou destruction totale ou partielle des bagages,
- pour que cette garantie soit acquise, l'assuré, dès qu'il a connaissance de la perte, du vol ou de la détérioration de ses bagages, doit en faire la déclaration auprès d'une personne compétente et habilitée de la compagnie aérienne ou ferroviaire qui lui délivrera une fiche de réclamation à compléter et à conserver. **A défaut, l'assuré pourrait être déchu de son droit à garantie.**
- pensez à déclarer à la compagnie aérienne ou ferroviaire les objets de valeurs contenus dans vos bagages placés sous leur responsabilité.

5.1.5.3. Limites de notre engagement

Le remboursement sera effectué sur la base de la valeur de remboursement, après déduction éventuelle des indemnités versées par le transporteur, et **dans la limite du plafond de 1 640 € TTC par bagage**. Une franchise de **70 € TTC** sera appliquée sur le montant total de l'indemnisation.

Toute indemnisation due au titre de la garantie « retard de bagages » sera déduite du montant total remboursé lorsque les bagages sont perdus définitivement.

5.1.5.4. Exclusions relatives à la garantie « perte, vol ou détérioration des bagages »

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, sont exclus de cette garantie :

- tous types de prothèses et appareillages, lunettes, lentilles de contact, papiers personnels et d'identité, documents commerciaux, documents administratifs, documents d'affaires, échantillons, tous types de titres de transport, "voucher" et tous types de moyens de paiement,
- les pertes et dommages causés par :
 - l'usure normale, la vétusté, le vice propre de la chose,
 - les mites ou vermines,
 - un procédé de nettoyage,
 - les conditions climatiques,
 - le mauvais état des bagages utilisés pour le transport des effets personnels,
- les biens dont l'achat, la possession ou l'utilisation sont interdits en France,
- les dommages résultant de confiscation, saisie ou destruction par ordre d'une autorité administrative ou judiciaire,
- les bagages et leur contenu qui ne sont pas la propriété personnelle de l'assuré,
- les denrées périssables, les animaux, les végétaux,
- les objets en verre, cristal, porcelaine ou assimilés.

5.1.6. La garantie « responsabilité civile à l'étranger »

5.1.6.1. Définitions applicables à la garantie « responsabilité civile à l'étranger »

Dommege corporel

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

Dommege immatériel consécutif

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

Dommege matériel

Désigne l'altération, la détérioration, la perte, la destruction d'une chose ou d'une substance y compris l'atteinte physique à des animaux, résultant d'un événement imprévu et extérieur à la chose endommagée.

Étranger

Désigne tout pays à l'exclusion du pays de résidence de l'assuré et de la France métropolitaine, des Principautés d'Andorre et de Monaco, de la France d'Outre-Mer, de la Nouvelle Calédonie.

Évènement

Désigne toute réclamation amiable ou judiciaire qui est faite à l'assuré. L'ensemble des réclamations se rattachant à un même fait générateur constitue un seul et même évènement.

Garde

Désigne les pouvoirs d'usage, de contrôle et de direction qu'exerce l'assuré sur une chose ou sur une autre personne.

Tiers

Désigne toute personne physique ou morale à l'exclusion :

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

5.1.6.2. Objet de la garantie

Nous garantissons 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 dommages matériels causés aux tiers au cours d'un voyage garanti à l'étranger.

Cette garantie intervient à défaut ou en complément d'une assurance responsabilité civile personnelle de l'assuré.

5.1.6.3. Effet, cessation et durée de la garantie

Pour que la garantie « responsabilité civile à l'étranger » puisse être accordée :

- les titres de transport du voyage garanti à l'étranger doivent avoir été préalablement réglés au moyen de la carte assurée : 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,
- ou
- les dépenses d'hôtellerie ou de véhicule de location de l'assuré doivent avoir 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

- 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 (Cf. article 8.6 « cumul de garanties »).

5.1.6.4. Limites de notre engagement

Notre engagement est plafonné comme suit :

- dommages corporels et dommages immatériels consécutifs causés à des tiers : dans la limite maximum de **1.525.000 €** par évènement.
- dommages matériels et dommages immatériels consécutifs causés à des tiers : dans la limite maximum de **1.525.000 €** par évènement.

Dans le cas où un assuré serait responsable d'un dommage corporel et d'un dommage matériel, notre engagement maximum ne pourra en tout état de cause être supérieur à **1.525.000 €** par évènement.

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.

5.1.6.5. Exclusions applicables à la garantie « responsabilité civile à l'étranger »

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, sont exclus de cette garantie :

- la responsabilité civile de l'assuré en tant que conducteur d'un véhicule de location,
- 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 ont 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'évènement,
- 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.

5.1.7. La garantie « assistance juridique à l'étranger »

5.1.7.1. Définition applicable à la garantie « assistance juridique à l'étranger »

Étranger

Désigne tout pays à l'exclusion du pays de résidence de l'assuré et de la France métropolitaine, des Principautés de Monaco et d'Andorre, de la France d'Outre-Mer.

5.1.7.2. Objet de la garantie

Sur demande explicite de l'assuré lors d'un voyage garanti à l'étranger, nous pourrions lui communiquer les coordonnées d'avocats et d'interprètes locaux. En aucun cas, notre responsabilité ne pourra être engagée.

Pour obtenir ces informations, l'assuré devra nous contacter :

- par téléphone au +33 .9.77.40.11.88
- par mail : pj@suravenir-assurances.fr

5.1.8. La garantie « véhicule de location »

5.1.8.1. Définitions applicables à la garantie « véhicule de location »

Assuré

Désigne :

- vous, personne physique, titulaire de la carte assurée,
- les personnes voyageant avec vous désignées en tant que conducteur sur le contrat de location.

Frais d'immobilisation

Désigne le forfait journalier de stationnement du véhicule éventuellement facturé par le réparateur.

Franchise

Désigne la part du sinistre qui reste à votre charge, dans la limite du montant prévu dans le contrat de location, lorsque vous avez décliné les assurances du loueur¹.

Franchise non rachetable

Désigne la part du sinistre qui reste à votre charge, dans la limite du montant prévu dans le contrat de location, lorsque vous avez accepté les assurances du loueur¹ ou lorsque celles-ci vous ont été imposées.

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).

Garde

Désigne les pouvoirs d'usage, de contrôle et de direction qu'exerce l'assuré sur une chose ou sur une autre personne.

5.1.8.2. Objet de la garantie

La garantie « véhicule de location » est acquise aux assurés lors d'un voyage garanti à condition que :

- leurs noms aient été préalablement portés sur le contrat de location,
- la durée totale du contrat de location n'excède pas 31 jours même si la location est constituée de plusieurs contrats successifs.

Nous garantissons dans la limite de la franchise ou de la franchise non rachetable :

- 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 dans les 48 heures auprès des autorités compétentes,
- en cas de dommages matériels uniquement, nous prenons en charge la facturation des frais d'immobilisation dans la limite du prix de la location journalière multiplié par le nombre de jours d'immobilisation nécessités par la réparation du véhicule.

IMPORTANT

Pour bénéficier de cette garantie lors du voyage garanti, vous devez impérativement :

- répondre aux critères de conduite imposés par la loi, la réglementation locale ou le loueur,
- conduire le véhicule de location conformément aux clauses du contrat de location signé avec le loueur,
- louer le véhicule auprès d'un loueur professionnel avec établissement d'un contrat de location conforme à la réglementation locale.

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.

NOTRE CONSEIL

- 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 avant et après la location de celui-ci,
 - en cas de vol ou de vandalisme 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 (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.

5.1.8.3. 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.

5.1.8.4. Limites de notre engagement

Notre indemnisation est limitée au maximum à deux sinistres par carte assurée survenus au cours de la même année civile.

5.1.8.5. Exclusions applicables à la garantie « véhicule de location »

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, sont exclus de cette garantie :

- les prêts gratuits de véhicules,
- les dommages causés suite aux confiscations ou aux enlèvements des véhicules par les autorités de Police ou sur réquisition,
- les dommages résultants de l'utilisation de stupéfiants ou substances analogues, de médicaments non prescrits 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 loi régissant la circulation automobile française en vigueur à la date du sinistre,
- les dommages causés par l'usure du véhicule ou par un vice de construction,
- les pannes du véhicule de location,
- l'erreur de carburant,
- les dommages volontaires,
- les dommages causés dans l'habitacle du véhicule qui sont non consécutifs à un vol ou à un accident de circulation (les accidents de fumeurs, les dommages causés par les animaux ou objets dont l'assuré a la propriété ou la garde),
- les dépenses n'ayant pas trait à la réparation ou au remplacement du véhicule (à l'exception, en cas de dommages matériels, des frais de remorquage ou d'immobilisation qui seraient facturés),
- la location des véhicules suivants : 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, GMC, Graham Paige, GTM, Holden, Hudson, Hummer, Imola, Infiniti, Intermecanica, International Harvester, Isdera, Jaguar, Jeep, Jensen, Lamborghini, Lexus, 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,
- les limousines de toutes marques et modèles,
- les véhicules de collection en circulation depuis plus de 20 ans ou dont la production a été arrêtée depuis plus de 10 ans par le constructeur,
- les véhicules de plus de 3.5 tonnes de poids total autorisé en charge,
- les véhicules de plus de 8m³ (mètres cubes) de volume utile,
- les dommages aux véhicules survenant lors de l'utilisation tout-terrain ou 4x4 du véhicule loué, sur circuit, ou lors de leur participation à des épreuves, compétitions ou épreuves préparatoires,
- les véhicules à 2 et 3 roues, les camping-cars et caravanes, les quads,
- la location simultanée de plus d'un véhicule,
- les dommages ou le vol des effets personnels ou professionnels situés à l'intérieur du véhicule de location.

5.1.9. La garantie « modification ou annulation de voyage »

5.1.9.1. Définitions applicables à la garantie « modification ou annulation de voyage »

Altération de santé garantie

Désigne un accident ou une maladie faisant l'objet d'une consultation réalisée préalablement à la modification ou à l'annulation du voyage garanti, par une autorité médicale habilitée constatant la pathologie empêchant de voyager et impliquant :

- la cessation de toute activité professionnelle,
ou
- le maintien à domicile de la personne concernée si elle n'exerce pas une activité professionnelle, et nécessitant dans ces deux cas des soins appropriés.

Préjudice matériel important

Désigne 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 compétentes.

5.1.9.2. Objet de la garantie

Nous garantissons le remboursement des frais non récupérables restants à la charge de l'assuré, après indemnisation du voyageur, occasionnés par la modification ou l'annulation d'un voyage garanti.

L'indemnisation de l'assuré est due lorsque la modification ou l'annulation du voyage est la conséquence des faits générateurs suivants :

- une altération de santé garantie ou le décès :
 - de l'assuré,
 - de ses ascendants (maximum 2^{ème} degré), descendants (maximum 2^{ème} degré), frères, sœurs, beaux-parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères, demi-sœurs, compagnons de voyages nommés sur le bulletin d'inscription, associés ou toutes autres personnes amenées à remplacer temporairement l'assuré dans le cadre de ses activités professionnelles,
Il est précisé que les personnes mentionnées ci-dessus ne sont en aucun cas indemnisées si elles n'ont pas la qualité d'assuré.
- un préjudice matériel important atteignant l'assuré dans ses biens immeubles ou dans ses locaux professionnels lorsqu'il exerce une profession libérale ou dirige une entreprise,
- pour les raisons professionnelles suivantes :
 - le licenciement économique de l'assuré à condition que la procédure n'ait pas été engagée avant l'achat du voyage garanti. Il est précisé que la convocation à l'entretien préalable à un licenciement fait partie de la procédure,
 - l'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour le voyage garanti alors que l'assuré était inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat ni d'une mission de travail temporaire,
 - la décision de mutation professionnelle, effective dans les deux mois qui suivent, imposée par l'employeur de l'assuré à une date se situant avant la fin du voyage garanti, non connue avant la réservation et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de sa part,
 - la suppression ou la modification, par l'employeur de l'assuré, de la période de congés payés qu'il avait précédemment validée, l'empêchant ainsi d'effectuer son voyage garanti. Dans ce cas, une franchise correspondant à 20% du coût total du voyage sera déduite du montant du remboursement. Cette garantie ne concerne que les collaborateurs salariés ayant une ancienneté en tant que salarié de plus d'un an dans son entreprise. Sont exclues les personnes pour lesquelles la validation d'un supérieur hiérarchique pour poser, modifier et/ou annuler leurs congés n'est pas nécessaire (ex : les cadres dirigeants, responsables et représentants légaux d'entreprise ...).
- la convocation en tant que juré d'assise.

IMPORTANT

- sauf cas fortuit ou de force majeure, l'assuré doit immédiatement faire les démarches nécessaires à l'annulation ou la modification de son voyage garanti auprès du voyageur ou de la compagnie aérienne, et au plus tard dans les 72 heures suivant la première constatation de l'événement (pour la déclaration auprès d'Europ Assistance France, se reporter à l'article 7 « Mise en jeu des garanties »). Si l'assuré ne respecte pas ce délai de 72 heures, le remboursement dû sera limité au montant des frais qui auraient été à sa charge à la date du sinistre conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions générales de vente du voyageur ou de la compagnie aérienne.

- dans les cas d'altération de santé garantie, la décision d'indemnisation est soumise à l'avis médical du Médecin Conseil de l'assureur. Celui-ci se réserve la faculté de demander toutes pièces médicales complémentaires et/ou procéder à tout contrôle médical qu'il jugera utile.
- nous ne pourrions, en aucun cas, rembourser à l'assuré la prime d'assurance annulation ou modification qu'il aurait acquittée auprès de son Tour-Operator ou de son agence de voyages si l'assuré ne l'a pas déclinée, y compris celle automatiquement incluse dans un forfait qu'il a accepté. Selon la réglementation en vigueur, les taxes d'aéroport doivent vous être remboursées par le voyageur ou la compagnie aérienne.

5.1.9.3. Limites de notre engagement

Nous remboursons les frais non récupérables, après indemnisation du voyageur, prévus contractuellement aux conditions de vente :

- 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'altération de santé garantie, 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, et dans la limite des frais réellement engagés.

5.1.9.4. Effet, cessation et durée de la garantie

La garantie « modification ou annulation de voyage » prend effet :

- en cas d'altération de santé garantie, 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.

La garantie « modification ou annulation de voyage » cesse le lendemain zéro heure suivant la date de départ.

5.1.9.5. Exclusions applicables à la garantie « modification ou annulation de voyage »

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, 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, permis de conduire,
- de l'oubli d'une vaccination,
- de la modification ou l'annulation du voyage garanti du fait du transporteur ou de l'organisateur quelle que soit la cause,
- de la non présentation (« no show ») de l'assuré ou des personnes prévues dans le cadre de la garantie,
- 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,
- 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 états de grossesse sauf complication imprévisible constatée par une autorité médicale habilitée et, dans tous les cas, des états de grossesse à partir du premier jour du 7ème mois,
- de tout soin, intervention chirurgicale, cure, auquel l'assuré se soumet volontairement,
- 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 avions qualifiés pour le transport de passagers).

5.1.10. La garantie « interruption de voyage »

5.1.10.1. Définitions applicables à la garantie « interruption de voyage »

Altération de santé garantie d'un assuré ou d'un compagnon de voyage participant au voyage garanti

Désigne un accident ou une maladie faisant l'objet d'une consultation réalisée au cours du voyage garanti, par une autorité médicale habilitée constatant la pathologie empêchant la poursuite du voyage garanti et impliquant pour l'assuré ou un compagnon de voyage :

- un rapatriement médical organisé par une société d'assistance,
- ou une hospitalisation sur le lieu de séjour,
- ou l'interdiction de quitter le lieu d'hébergement et nécessitant dans tous les cas des soins appropriés.

Altération de santé garantie d'un tiers ne participant pas au voyage garanti

Désigne un accident ou une maladie d'un tiers faisant l'objet d'une consultation réalisée durant le voyage garanti de l'assuré, par une autorité médicale habilitée, constatant la pathologie du tiers et impliquant :

- son maintien à domicile et la délivrance de soins appropriés,
- et le retour de l'assuré.

Compagnon de voyage

Désigne toute personne participant au voyage garanti, dès lors qu'elle est nommée sur le bulletin d'inscription.

Préjudice matériel important

Désigne tout dommage matériel (incendie, vol, dégât des eaux, explosion, effondrement) dont la gravité nécessite impérativement le retour de l'assuré à son domicile ou sur son lieu de travail pour prendre les mesures conservatoires nécessaires ou parce que sa présence est exigée par les autorités compétentes.

Prestations

Désigne tous les frais engagés et réglés à l'aide de la carte assurée préalablement à l'évènement garanti (altération de santé garantie, décès, préjudice matériel important ou raisons professionnelles) à l'exception des billets de retour initialement enregistrés qui ont été pris en charge ou remboursés.

Tiers

Désigne les personnes ayant un lien avec l'assuré :

- ses ascendants (maximum 2^{ème} degré), descendants (maximum 2^{ème} degré), frères, sœurs, beaux-parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères, demi-sœurs,
- son(s) associé(s) ou toute autre personne amenée à remplacer temporairement l'assuré dans le cadre de ses activités professionnelles.

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

5.1.10.2. Objet de la garantie

En cas d'interruption de voyage dans les cas prévus ci-dessous, nous garantissons le remboursement de la portion des prestations non utilisées pour la période allant du déclenchement de l'évènement garanti à la fin du voyage garanti. Toute prestation partiellement consommée sera remboursée prorata temporis.

L'indemnisation de l'assuré est due lorsque l'interruption du voyage est la conséquence des faits générateurs suivants :

- une altération de santé garantie ou le décès :
 - de l'assuré,
 - d'un tiers,
 - d'un compagnon de voyage,
- un préjudice matériel important atteignant l'assuré dans ses biens immeubles ou dans ses locaux professionnels lorsqu'il exerce une profession libérale ou dirige une entreprise,
- pour les raisons professionnelles suivantes :
 - le licenciement économique de l'assuré à condition que la procédure n'ait pas été engagée avant l'achat du voyage garanti. Il est précisé que la convocation à l'entretien préalable à un licenciement fait partie de la procédure,
 - l'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré prenant effet pendant les dates prévus pour le voyage garanti alors que vous étiez inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire,
 - la décision de mutation professionnelle, effective dans les deux mois qui suivent, imposée par l'employeur de l'assuré à une date se situant avant la fin du voyage garanti, non connue avant la réservation et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de sa part,
 - la suppression ou la modification, par l'employeur de l'assuré, de la période de congés payés qu'il lui avait précédemment validée, l'empêchant ainsi de continuer son voyage garanti. Dans ce cas, une franchise correspondant à 20% du montant du remboursement sera déduite. Cette garantie ne concerne que les collaborateurs salariés ayant une ancienneté en tant que salarié de plus d'un an dans son entreprise. Sont exclues les personnes pour lesquelles la validation d'un supérieur hiérarchique pour poser, modifier et/ou annuler leurs congés n'est pas nécessaire (ex : les cadres dirigeants, responsables et représentants légaux d'entreprise ...).

IMPORTANT

- dans les seuls cas de décès ou d'altération de santé garantie au cours du voyage garanti, nous recommandons à l'assuré de contacter ou faire contacter immédiatement VISA GOLD BUSINESS ASSISTANCE pour bénéficier des prestations d'assistance de la carte assurée (Cf. document Notice d'information Visa Gold Business Assistance).

- nous ne pourrions, en aucun cas, rembourser à l'assuré la prime d'assurance interruption qu'il aurait acquittée auprès de son Tour-Operator ou de son agence de voyages si l'assuré ne l'a pas déclinée, y compris celle automatiquement incluse dans un forfait qu'il a accepté.

5.1.10.3. Limites de notre engagement

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, et dans la limite des frais réellement engagés.

5.1.10.4. 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.

5.1.10.5. Exclusions spécifiques à la garantie « interruption de voyage »

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, sont exclues de cette garantie :

- toutes les exclusions présentes à l'article 5.1.9.5 de la garantie « modification ou annulation de voyage ».
- les maladies ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place.

5.1.11. Tableau synoptique de la territorialité des garanties

Vous trouverez ci-dessous le tableau synoptique de la territorialité des garanties dont les modalités d'application sont présentées dans les articles 5.1.2 à 5.1.10.

GARANTIES	Déplacement > 100 km du domicile ou du lieu de travail		Déplacement < 100 km du domicile ou du lieu de travail	
	Déplacement en France	Déplacement à l'étranger*	Déplacement en France	Déplacement à l'étranger*
Décès / Invalidité				
Accident garanti	Oui	Oui	Non	Non
Accident de trajet	Oui	Oui	Oui	Oui
Accident véhicule de location	Oui	Oui	Non	Non
Retard de transport	Oui	Oui	Non	Non
Retard de bagages	Oui	Oui	Non	Non
Responsabilité civile à l'étranger	Non	Oui	Non	Non
Assistance juridique à l'étranger	Non	Oui	Non	Non
Véhicule de location	Oui	Oui	Non	Non
Modification ou annulation de voyage	Oui	Oui	Non	Non
Interruption de voyage	Oui	Oui	Non	Non

*étranger : Désigne tout pays à l'exclusion de la France métropolitaine, des Principautés d'Andorre et de Monaco, de la France d'Outre-Mer, de la Nouvelle Calédonie.

5.2. Garantie achats

5.2.1. Définitions applicables à la garantie « achats »

Agression

Désigne tout acte de violence commis par un tiers et provoquant des blessures physiques, ou toute contrainte physique exercée volontairement par un tiers en vue de déposséder l'assuré.

Année d'assurance

Désigne la période de 365 jours glissants à compter du premier fait générateur ayant entraîné le versement d'indemnités.

Assuré

Désigne le titulaire de la carte assuré ainsi que toute personne à qui il fait cadeau de biens garantis.

Biens garantis

Désigne tout bien mobilier, d'une valeur unitaire supérieure à 70 € TTC (hors frais de port) acheté neuf au moyen de la carte assurée, pour un usage professionnel.

Tiers

Désigne toute personne autre que le conjoint, le concubin, les ascendants ou les descendants de l'assuré ou le représentant légal et les préposés de l'assuré.

5.2.2. Objet de la garantie

Nous garantissons les frais de réparation ou de remise en état des biens garantis achetés au moyen de la carte assurée, endommagés dans les 7 jours de leur date d'achat ou de livraison, à la suite :

- d'une détérioration,
- d'un vol avec effraction,
- d'un vol avec agression sur l'assuré.

La garantie est acquise pour les biens garantis achetés au moyen de la carte assurée dans le monde entier.

5.2.3. Limites de notre engagement

La garantie « achat » est acquise dans la limite :

- de **800 € TTC** par bien garanti,
- et de **2 300 € TTC** par année d'assurance.

Toutefois, lorsque la garantie résultera de l'application de l'arrêté interministériel constatant l'état de Catastrophe Naturelle, la garantie « achat » n'interviendra qu'après épuisement de la franchise prévue par la réglementation en vigueur, conformément à la loi du 13 juillet 1982.

Lorsque les biens garantis endommagés font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'indemnité est versée à concurrence du prix d'achat de l'ensemble au complet.

L'indemnité est versée en Euros. En cas d'achat effectué en devises étrangères, il sera tenu compte du montant débité sur le relevé bancaire ou le relevé de compte de la carte assurée.

5.2.4. Exclusions spécifiques à la garantie « achat »

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, sont exclues de cette garantie :

- les animaux,
- les denrées périssables, notamment les produits alimentaires, les fleurs et plantes,
- les véhicules à moteur, engins flottants ou aériens, ainsi que tous leurs accessoires intérieurs ou extérieurs,
- les espèces, actions, obligations, coupons, titres, papiers, et valeurs de toute espèce,
- tous les titres de transport,
- les bijoux et objets en métaux précieux massifs, les fourrures, à moins qu'ils ne soient volés suite à une agression sur l'assuré,
- les données numériques et les éléments informatiques à visualiser ou à télécharger en ligne (fichiers mp3, photos, logiciels...),
- les biens acquis sur des sites d'échange ou d'enchère et les biens achetés d'occasion,
- les biens acquis sur des sites à caractère violent, pornographique, discriminatoire, portant gravement atteinte à la dignité humaine et/ou à la décence,
- les biens dont le commerce est interdit et/ou acquis sur des sites interdits par le droit français.
- le vice caché du bien livré ou les dommages internes relevant de la garantie du fabricant,
- les actes d'insurrections ou de confiscation par les autorités,
- le remboursement des réductions dont l'Assuré a bénéficié lors de l'achat du bien,
- le vol des biens garantis dans un véhicule stationné sur la voie publique entre 22h00 et 7h00 du matin.

5.3. Garantie « prolongation garantie constructeur »

5.3.1. Définitions spécifiques à la garantie « prolongation garantie constructeur »

Année d'assurance

Désigne la période de 365 jours glissants à compter du premier fait générateur ayant entraîné le versement d'indemnités.

Assuré

Désigne le titulaire de la carte assuré ainsi que toute personne à qui il fait cadeau de biens garantis.

Biens garantis

Désigne tout bien mobilier, d'une valeur unitaire supérieure à 70 € TTC (hors frais de port) acheté neuf au moyen de la carte assurée, pour un usage professionnel, bénéficiant d'une garantie constructeur dont la durée n'excède pas 24 mois.

5.3.2. Objet de la garantie

La présente garantie a pour objet de prolonger, dans la limite de 6 mois à compter du jour suivant la date de fin de la garantie du constructeur du bien garanti, la garantie du constructeur (ou s'il n'y a pas de garantie constructeur, la garantie du distributeur) lorsque cette dernière est écrite, non optionnelle, gratuite et fournie au moment de l'achat du bien garanti.

Sont pris en charge, dans ce délai de 6 mois, les frais de réparation consécutifs aux dommages ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique, ou mécanique, interne au bien garanti, à compter du jour suivant la date de fin de la garantie du constructeur du bien garanti.

5.3.3. Limites de notre engagement

La garantie « prolongation garantie constructeur » est acquise dans la limite :

- de **800 € TTC** par sinistre,
- et de **1 600 € TTC** par année d'assurance.

L'indemnité est versée en Euros TVA incluse.

En cas d'achat effectué en devises étrangères, il sera tenu compte du montant débité sur le relevé bancaire ou le relevé de compte de la carte assurée.

Les frais de réparation sont pris en charge dans la limite de la valeur d'achat du bien garanti après déduction d'une vétusté applicable selon son ancienneté au jour de la panne, à savoir :

- pour un bien garanti âgé jusqu'à 12 mois inclus = pas de vétusté,
- pour un bien garanti âgé de 13 à 24 mois inclus = application d'une vétusté de 15 % sur la valeur d'achat du bien garanti,
- pour un bien garanti âgé de 25 à 30 mois inclus = application d'une vétusté de 25 % sur la valeur d'achat du bien garanti.

Dans le cas où le bien garanti ne peut pas être réparé du fait :

- de l'impossibilité de trouver des pièces de rechange,
- de l'épuisement définitif du stock du fabricant ou de l'importateur,

le montant de l'indemnité sera équivalent au montant des frais de réparation.

Dans le cas où le montant des frais de réparation est égal ou supérieur à la valeur d'achat du bien garanti, déduction faite de la vétusté ci-dessus, le montant de l'indemnité versée est équivalent à la valeur de remplacement à neuf du bien après déduction de la vétusté telle que décrite ci-dessus.

Lorsque les biens endommagés font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'indemnité est versée à concurrence de la valeur d'achat de l'ensemble, déduction faite de la vétusté.

IMPORTANT

Vous devrez nous fournir un devis estimatif ou une facture détaillée de la réparation sur lequel sera mentionnée de façon précise l'identification du bien garanti.

5.3.4. Renonciation à recours

De convention express entre les parties, il est entendu que l'assureur renonce à exercer son droit de recours, sauf à l'encontre des transporteurs, installateurs et d'une façon générale de tous les professionnels dont la responsabilité pourrait être engagée.

5.3.5. Exclusions applicables à la garantie « prolongation garantie constructeur »

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, sont exclues de cette garantie :

- les dommages, pannes, défaillances ou défauts, imputables à des causes d'origine externe,
- les pannes résultant de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine de l'appareil garanti,
- les frais de remise en service, ainsi que les défauts de fonctionnement constatés lors de celle-ci,
- les pièces en caoutchouc (à l'exception des joints de portes qui restent garantis),
- les réglages accessibles à l'utilisateur sans démontage de l'appareil,

- le non-respect des instructions du constructeur, y compris les dommages exclus dans les notices remises par le constructeur ou le distributeur,
- le contenu des appareils (denrées, vêtements...),
- le calage des matériels encastrés,
- les dommages résultant d'une erreur de manipulation,
- une réparation ou les dommages subis par le bien garanti, après une réparation effectuée par toute autre personne qu'un service après-vente agréé par le vendeur,
- les pannes affectant des pièces non-conformes à celles préconisées par le constructeur
- les frais de devis suivis ou non d'une réparation,
- les dommages résultant du fait du réparateur,
- les véhicules terrestres à moteur, les engins flottants ou aériens,
- les dommages dus à une corrosion ou à la détérioration graduelle du matériel,
- les pannes résultant d'un défaut d'entretien,
- les biens âgés de plus de 30 mois.

5.4. La garantie « utilisation frauduleuse du téléphone portable suite vol »

5.4.1. Définitions applicables à la garantie « utilisation frauduleuse du téléphone portable »

Année d'assurance

Désigne la période de 365 jours glissants à compter du premier fait générateur ayant entraîné le versement d'indemnités.

Assuré

Désigne le titulaire de la carte assurée, sur le compte duquel sera prélevé le prix des communications.

Carte SIM

Désigne la carte délivrée au titre d'un abonnement à un réseau, utilisée pour le fonctionnement du téléphone portable garanti.

Téléphone portable garanti

Désigne le téléphone portable appartenant à l'assuré.

Tiers

Désigne toute personne autre que le conjoint ou le concubin, les ascendants ou les descendants du titulaire de la carte assurée, le représentant légal et les préposés de l'assuré, ainsi que toute personne autorisée par l'assuré à utiliser le téléphone portable garanti.

5.4.2. Objet de la garantie

Nous prenons en charge le remboursement du prix des communications effectuées frauduleusement par un tiers à l'aide de la carte SIM dérobée à l'assuré.

La garantie est accordée pendant les 48 heures suivant le vol de la carte SIM et avant l'enregistrement de la demande de mise hors service de la ligne auprès de l'opérateur de téléphonie.

5.4.3. Limites de notre engagement

La garantie « utilisation frauduleuse du téléphone portable » est accordée **dans la limite de 310 € TTC par sinistre et par année d'assurance.**

Il est entendu que toutes les communications effectuées frauduleusement à la suite d'un même vol constituent un seul et même sinistre.

IMPORTANT

En cas de vol de votre téléphone portable, faites bloquer votre ligne et votre mobile.

- appelez immédiatement le service client de votre opérateur. Il suspendra votre ligne et bloquera votre téléphone volé.
- déposez une plainte au service de police ou de gendarmerie le plus proche en leur indiquant le numéro IMEI de votre téléphone volé.
- envoyez une copie du procès verbale de la plainte au service client de votre opérateur.

5.4.4. Exclusions applicables à la garantie « utilisation frauduleuse du téléphone portable »

Outre les exclusions communes définies à l'article 6, sont exclus de cette garantie :

- Les utilisations frauduleuses commises à la suite d'une perte ou de la disparition du téléphone portable garanti et/ou de la carte SIM,

- Les utilisations frauduleuses commises à la suite du vol du téléphone portable alors qu'il était dans un véhicule stationné sur la voie publique entre 22h00 et 7h00 du matin,
- Les utilisations frauduleuses commises après la date de mise en opposition de la carte SIM,
- Les utilisations frauduleuses commises par une personne autre qu'un tiers

6. EXCLUSIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES

Le présent contrat ne couvre pas les préjudices résultant :

- de la faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré,
- de l'absence d'aléa,
- des conséquences ou étant occasionnés par un fait de guerre étrangère et/ou guerre civile,
- de la participation de l'assuré à des rixes, des crimes, des paris, des insurrections, des émeutes et des mouvements populaires, sauf cas de légitime défense ou s'il se trouve dans l'accomplissement du devoir professionnel ou dans un cas d'assistance à personne en danger,
- de tout sinistre, toute suite et/ou conséquence directe ou indirecte provenant d'une quelconque mise en contact et/ou contamination par des substances dites nucléaires, biologiques ou chimiques,
- d'un suicide ou de sa tentative,
- des dommages dus aux effets directs ou indirects d'explosions, de dégagement de chaleur ou d'irradiation provenant du fait de transmutation de noyaux d'atome et de la radioactivité ainsi que les dommages dus aux effets de radiation provoqués par l'accélération artificielle de particules.

7. MISE EN JEU DES GARANTIES

7.1. Déclaration des sinistres

Sauf stipulation contraire, il est fait obligation à l'assuré ou au bénéficiaire de déclarer tout sinistre de nature à entraîner la mise en jeu d'une ou plusieurs des garanties prévues par le présent contrat, dans les 20 jours qui suivent la date à laquelle l'assuré ou le bénéficiaire en a eu connaissance. Le non-respect de ce délai entraîne la perte de tout droit à garantie pour le sinistre en cause si nous établissons que le retard dans la déclaration nous a causé un préjudice, cette disposition ne s'appliquant pas si le retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure.

L'assuré ou le bénéficiaire doit déclarer son sinistre sur le site de sa Banque Emettrice, ou directement sur le site <https://assurance-carte.europ-assistance.fr>

Il peut également contacter Europ Assistance France :

- par courriel à l'adresse : sinistre@europ-assistance.fr
ou
- par courrier postal à l'adresse suivante :
Europ Assistance France – Service Indemnisations Assurance
1 promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers cedex

L'assuré recevra chez lui un questionnaire qui sera à retourner dûment complété, accompagné notamment des documents justificatifs dont la liste lui aura été adressée avec le questionnaire.

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 Codes des assurances.

- **article L 113-8 (fausse déclaration intentionnelle) - La nullité de votre contrat :** votre contrat est considéré comme n'ayant jamais existé (les sinistres éventuellement déclarés restent à votre charge et les cotisations nous restent acquises).
- **article L 113-9 (fausse déclaration non-intentionnelle) :**
 - **avant sinistre :** nous gardons le droit soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit de résilier le contrat 10 jours après notification adressée à l'Assuré par lettre recommandée en restituant la portion de prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus.
 - **après sinistre - la règle proportionnelle :** l'indemnité due en cas de sinistre, que ce soit à vous-même ou à des tiers, est réduite en proportion des cotisations payées par rapport à celles qui auraient été payées si vos déclarations avaient été exactes.

7.2. 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 VISA, l'assuré bénéficie exclusivement de l'assurance liée à la carte assurée

au titre de la présente notice d'information, sans possibilité de cumul avec les garanties prévues par d'autres contrats souscrits par le souscripteur.

7.3. 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 la juridiction compétente. 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 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. De même, chaque partie conserve à sa charge les frais d'avocat engagés pour désigner le tiers expert.

7.4. Documents et pièces justificatives

Les documents communiqués par l'assuré ou le bénéficiaire doivent être des originaux ou des documents certifiés conformes.

En complément des documents à communiquer, l'assureur pourra demander, selon les circonstances du sinistre, toute pièce supplémentaire pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.

7.4.1. Documents et pièces justificatives communs à toutes les garanties

L'assuré ou le bénéficiaire devra fournir :

- la preuve de la qualité d'assuré de la personne sinistrée au moment de la mise en jeu de la garantie,
- la preuve du caractère professionnel du déplacement du titulaire de la carte assurée et/ou du collaborateur,
- la preuve du paiement par la carte assurée des prestations garanties : l'attestation adressée à l'assuré par Europ Assistance France dûment complétée par la banque émettrice ou à défaut le relevé de compte bancaire ou la facture de paiement,
- les documents originaux matérialisant les prestations garanties : titres de transport (billets d'avion, de train ...), contrat de location de véhicule, de séjour ou de logement, etc...,
- le formulaire de déclaration sur l'honneur dûment complété adressé par Europ Assistance France, attestant l'existence ou non d'autres contrats garantissant le même risque (Article L 121-4 du Code des assurances sur les assurances cumulatives),
- un Relevé d'Identité Bancaire indiquant l'IBAN et BIC.

7.4.2. Documents et pièces justificatives selon les garanties

L'assuré ou le bénéficiaire devra fournir :

- **Au titre de 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'accident pouvant entraîner une invalidité, les conclusions de l'expertise requise par l'assureur.
- **Au titre de la garantie « retard de transport »**
 - l'attestation de retard émanant de la compagnie aérienne ou ferroviaire,
 - une liste inventaire des frais engagés ainsi que les factures correspondantes.
- **Au titre de 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.
- **Au titre de la garantie « perte, vol ou 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 ferroviaire,
 - le justificatif précisant le montant des indemnités 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.
- **Au titre de la garantie « responsabilité civile à l'étranger »**
 - une déclaration circonstanciée de l'assuré décrivant l'évènement ainsi que les coordonnées du tiers lésé,
 - la réponse de l'assureur multirisque 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.
- **Au titre de 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 Europ Assistance France,
 - dans le cadre du préjudice matériel important, toute pièce administrative prouvant la matérialité du sinistre (rapport de police, de pompiers, dépôt de plainte en cas de vol, déclaration de sinistre auprès de l'assureur...),
 - le bulletin d'inscription au voyage garanti et les conditions générales de vente du prestataire pour l'annulation, la modification ou l'interruption, ainsi que 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, 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.
- **Au titre de la garantie « interruption de voyage »**
 - la facture des prestations non consommées réglées au moyen de la carte assurée préalablement au déclenchement de l'évènement,
 - 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 Europ Assistance France.
- **Au titre de 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 Europ Assistance France,
 - 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.
- **Au titre de la garantie « achat »**
 - la facture d'achat, le ticket de caisse ou à défaut un duplicata,
 - tout rapport de police ou de gendarmerie, de pompier, s'il a été communiqué à l'assuré,
 - en cas de vol, une déclaration de vol auprès des autorités compétentes dans les 48 heures qui suivent la date de survenance du sinistre,
 - un devis estimatif des réparations si le bien est réparable, ou dans le cas contraire, le bien endommagé accompagné d'un devis précisant que la réparation est impossible.
- **Au titre de la garantie « prolongation garantie constructeur »**
 - la facture d'achat ou à défaut un duplicata,
 - la facture de réparation détaillée sur laquelle devra figurer :
 - le nom, l'adresse et la signature du client,
 - la date de la panne,
 - la marque, le genre, le type et les références de l'appareil,

- le motif d'appel du client et le défaut constaté par le technicien,
 - la nature des travaux effectués,
 - le détail chiffré des fournitures, des frais de main-d'œuvre et de déplacement,
 - le nom du technicien ayant effectué la réparation.
- le justificatif de garantie accordé par le fabricant ou le distributeur (livret de garantie).

• **Au titre de la garantie « utilisation frauduleuse du téléphone portable »**

- une déclaration de vol auprès des autorités compétentes dans les 48 heures qui suivent la date de survenance du sinistre,
- la copie de la lettre confirmant la mise hors service de la ligne téléphonique,
- la copie de la facture détaillée attestant le montant des communications effectuées frauduleusement par un tiers,
- une attestation de l'assuré des communications frauduleuses,
- la copie du contrat d'abonnement de l'assuré.

7.4.3. Versement des indemnités

Les indemnités seront versées, après réception par l'assureur de l'ensemble des pièces justificatives, dans les 15 jours qui suivent l'accord des parties ou la décision judiciaire exécutoire.

8. DISPOSITIONS COMMUNES

8.1. Loi applicable

La présente notice d'information est soumise au droit français. En cas de différence de législation entre le Code pénal français et les lois pénales locales en vigueur, il est convenu que le Code pénal français prévaudra quel que soit le pays où s'est produit le sinistre.

Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation de la présente notice d'information sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

8.2. Information

La banque émettrice délivrant la carte assurée a mandaté le Crédit Mutuel ARKEA pour souscrire et signer le contrat d'assurance collectif V05 GOLD BUSINESS en son nom et pour son compte.

La banque émettrice délivrant la carte assurée s'engage à remettre au titulaire la présente Notice d'Information.

La preuve de la remise de la présente Notice d'Information au titulaire de la carte assurée et de l'information relative aux modifications contractuelles incombe à la banque émettrice délivrant la carte assurée.

En cas de modification des conditions, ou en cas de résiliation du contrat d'assurance collectif V05 GOLD BUSINESS, la banque émettrice délivrant la carte assurée informera par tout moyen à sa convenance le titulaire de la carte assurée dans les conditions prévues dans les conditions générales du contrat de la carte assurée conclu avec la banque émettrice.

8.3. Charge de la preuve

Il appartient :

- à l'assuré de démontrer la réalité de la situation (conditions de mise en œuvre des garanties), sachant que toute demande non étayée par des éléments et informations suffisants pour prouver la matérialité des faits, pourra être rejetée,
- à l'assureur de démontrer que les conditions de mise en œuvre des exclusions sont réunies.

8.4. Prescription

Conformément aux dispositions de l'article L 114-1 du Code des assurances, reproduit ci-dessous, les actions dérivant du présent contrat se prescrivent dans le délai de deux ans suivant l'évènement qui en est à l'origine.

Ainsi, aux termes de 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'évènement 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. »

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.

L'article L. 114-2 du Code des assurances, précise les modalités d'interruption de la prescription comme suit:

« 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 ».

La prescription peut également être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil),
- toute demande en justice, même en référé (article 2241 à 2243 du Code civil),
- tout acte d'exécution forcée (article 2244 à 2246 du Code civil).

La prescription peut être suspendue par l'une des causes ordinaires de suspension que sont :

- l'impossibilité d'agir,
- la minorité,
- le recours à la médiation, à la conciliation ou à une procédure participative,
- une mesure d'instruction,
- une action de groupe.

8.5. Subrogation

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions contre tout responsable du sinistre et jusqu'à concurrence des indemnités versées. Cela signifie que nous avons un recours contre tout responsable du sinistre dans la limite de vos propres droits et actions pour récupérer le montant de l'indemnité versée.

Si la subrogation ne peut, du fait de l'assuré ou du bénéficiaire, s'opérer en faveur de l'assureur, la garantie de ce dernier cesse d'être engagée.

8.6. Cumul de garanties

Si les risques garantis par le présent contrat sont ou viennent à être couverts par une autre assurance, vous devez immédiatement donner à chaque assureur connaissance des autres assurances.

Vous devez, lors de cette communication, nous faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée (article L. 121-4 du Code des assurances).

En cas de cumul d'assurance ayant le même objet, le même risque et le même intérêt, vous pouvez, en cas de sinistre, être indemnisé auprès de l'assureur de votre choix.

8.7. Informatique et libertés

Des données à caractère personnel vous concernant sont collectées par SURAVENIR ASSURANCES, responsable du traitement situé, 2 rue Vasco de Gama à Saint-Herblain (44800).

Elles sont nécessaires au traitement informatique de votre contrat pour les finalités suivantes : souscription ou gestion de vos contrats d'assurances, gestion de vos sinistres et évaluation de votre satisfaction, gestion et évaluation du risque d'assurance, réalisation d'études statistiques, techniques et marketing, information et prospection commerciale et lutte contre la fraude.

En cas de sinistres corporels, des données de santé sont également collectées et traitées aux fins d'exécution du contrat et pour les mêmes finalités que celles visées ci-dessus.

Ces traitements ont un caractère obligatoire dans le cadre de la conclusion et de la gestion du présent contrat. A défaut, le contrat ne peut être conclu ou exécuté.

Le traitement est réalisé par le responsable de traitement sur la base de l'exécution des mesures précontractuelles ou contractuelles, pour respecter des obligations légales ou réglementaires, sur la base du consentement lorsque celui-ci est requis ou quand cela est justifié par ses intérêts légitimes.

En communiquant vos informations personnelles, vous autorisez l'assureur à les partager en vue des mêmes finalités que celles précédemment indiquées au profit de ses sous-traitants, prestataires et partenaires, établissements et sociétés membres du Groupe intervenant dans le cadre du contrat.

Ces informations peuvent également être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées (pays de l'Union Européenne ou non membres de l'Union Européenne), notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme.

Des transferts de données peuvent être effectués hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, vous pouvez demander à avoir connaissance des garanties appropriées qui sont mise en œuvre.

Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour le traitement de certaines données, vous pouvez la retirer à tout moment, sous réserve du traitement de données nécessaires à la conclusion ou l'exécution du contrat.

Les conversations téléphoniques avec l'assureur ou ses sous-traitants sont susceptibles d'être analysées et enregistrées pour des raisons de qualité de service. Ces enregistrements sont exclusivement destinés à l'usage interne de l'assureur ou de ses sous-traitants aux fins de formation, d'évaluation des salariés, d'amélioration de la qualité de service et de gestion des contentieux.

Les données sont conservées pendant la durée du contrat augmentée des prescriptions légales ou réglementaires, ainsi que pour assurer le respect des obligations légales, réglementaires ou reconnues par la profession auxquelles l'assureur est tenu.

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez sur vos données:

- d'un droit d'accès,
- d'un droit de rectification,
- d'un droit d'opposition pour motifs légitimes,
- d'un droit de portabilité,
- d'un droit d'effacement,
- d'un droit d'organiser les conditions de conservation et de communication de vos données à caractère personnel après votre décès,
- d'un droit d'effacement et de limitation des informations vous concernant.

Pour exercer vos droits ou saisir le délégué à la protection des données personnelles, vous pouvez adresser un mail à l'adresse : cil@suravenir-assurances.fr ou un courrier à Suravenir Assurances, Service traitant les demandes Informatique et Libertés, 44 931 Nantes Cedex 9.

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

8.8. Réclamation / médiation

Sachez que, constitue une réclamation, toute déclaration actant du mécontentement d'un client envers un professionnel : dès lors, une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation (extrait de la recommandation 2016-R-02 du 14 novembre 2016 sur le traitement des réclamations, émise par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution).

Afin de pouvoir traiter votre demande dans les meilleures conditions, nous vous remercions de bien vouloir suivre les étapes décrites ci-après.

À compter de la réception de votre réclamation et conformément à la réglementation sur le traitement des réclamations, nous nous engageons :

- à accuser réception de votre réclamation sous 10 jours, sauf si la réponse vous est apportée dans ce délai,
- à vous apporter une réponse écrite sous un délai maximum de 2 mois, hors survenance de circonstances particulières dont vous serez tenu informé.

1. Vos interlocuteurs privilégiés : Votre conseiller bancaire et le Service Remontées Clients d'Europ Assistance

Votre conseiller bancaire vous accompagne au quotidien. En cas de questions relatives à la présente Notice d'information, consultez en premier lieu votre contact habituel, il reste votre interlocuteur privilégié.

Si la réponse obtenue ou la solution apportée ne répond pas à vos attentes, vous pouvez adresser votre réclamation au Service Remontées Clients d'Europ Assistance :

- par mail : Service.qualite@europ-assistance.fr
- ou par voie postale en écrivant à : Europ Assistance - Service Remontées Clients - 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers Cedex.

2. Le Service Relations Clientèle de Suravenir Assurances

Si la réponse ou la solution apportée par le Service Remontées Clients d'Europ Assistance ne répond pas à vos attentes, vous pouvez adresser votre réclamation par courrier à l'Assureur au Service Relations Clientèle - Suravenir Assurances - 44931 Nantes cedex 9.

3. Le Médiateur

En ultime recours, si cette dernière réponse apportée ne vous satisfaisait pas et que le désaccord persiste, vous pouvez saisir le Médiateur. Après étude de votre dossier, celui-ci rendra un avis en vue du règlement amiable de votre litige. Vous pouvez le contacter :

- par voie postale en écrivant à : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 9
- ou par voie électronique sur le site internet <http://www.mediation-assurance.org>

La saisine du médiateur est gratuite et n'est possible que dans la mesure où votre demande n'a pas été soumise à une juridiction. Vous demeurez libre de saisir la justice à son issue.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la Charte de la Médiation de l'Assurance disponible sur le site internet : www.mediation-assurance.org

8.9. Déchéance de garantie pour déclaration frauduleuse

En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des garanties d'assurance (prévues à la présente Notice d'informations), si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux garanties d'assurance, prévues à la présente Notice d'informations, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

8.10. Autorité de contrôle et de résolution

L'autorité de contrôle de Suravenir Assurances est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sise 4 Place de Budapest – CS 92459 - 75436 Paris cedex 09.



Europ Assistance
1 promenade de la Bonnette
92230 Gennevilliers Cedex
SA au capital de 35 402 786 €
451 366 405 RCS Nanterre

Crédit Mutuel ARKEA
1, rue Louis Lichou
29480 Le Relecq Kerhuon
SA coopérative de crédit à capital variable
Inscrite à l'ORIAS sous le n° 07 025 585
775 577 018 RCS Brest

NOTICE D'INFORMATION
ASSISTANCE MEDICALE

CARTE VISA GOLD BUSINESS
A USAGE PRIVE ET PROFESSIONNEL
1 COLLABORATEUR

Valable à compter du 01/01/2019
Contrat n° LJ3

REGLES A OBSERVER EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE

- **Assistance Visa Gold Business ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.**
- **Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, vous devez impérativement :**
 - ✓ **Obtenir l'accord préalable d'Assistance Visa Gold Business en appelant ou en faisant appeler sans attendre Visa Gold Business, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, au numéro inscrit au dos de votre carte.**
 - ✓ **Indiquer le numéro de la Carte Assurée, la qualité de l'Assuré ainsi que le nom de la Banque Emettrice de la Carte Assurée,**
 - ✓ **Vous conformer aux procédures et aux solutions préconisées par Assistance Visa Gold Business.**

CONSEILS

- ✓ **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 détaillées ci-dessus.**
- ✓ **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 savoir s'il entre dans le champ d'application de ladite convention et s'il a des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire...).**

Pour obtenir ces documents, l'Assuré doit s'adresser avant son départ à l'institution compétente et en France, auprès de la Caisse d'Assurance Maladie.

- **L'attestation d'assistance médicale relative à l'obtention d'un visa est délivrée sans frais par Assistance Visa Gold Business à compter de la réception de la demande écrite de l'Assuré assortie de tous les éléments nécessaires à sa rédaction. Cette attestation est également disponible aux conditions indiquées sur le site de votre Banque Emettrice ou directement sur le site <https://www.europ-carte.com>.**
- **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, etc. et de vérifier leur date de validité.**

OBJET DU CONTRAT D'ASSISTANCE

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des Assurances, dénommée au sein de la présente Notice d'Information *Assistance Visa Gold Business*, permet aux *Assurés* de bénéficier des prestations décrites dans la présente Notice d'Information en cas de *Maladie, Blessure, décès* et poursuites judiciaires.

INFORMATION DES ASSURES

La Banque Emettrice de la *Carte Assurée* a adhéré, au bénéfice de l'*Assuré*, au contrat d'assistance souscrit par Crédit Mutuel Arkéa auprès d'Europ Assistance conformément aux dispositions de l'article L.112-1 du Code des assurances.

Le présent document constitue la Notice d'Information que la Banque Emettrice de la *Carte Assurée* 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. Elle est valable à compter du 01/01/2018 00h00 GMT, et ce jusqu'à la publication de la prochaine Notice d'Information.

La preuve de la remise de la Notice d'Information au titulaire de la *Carte Assurée* incombe à la Banque Emettrice de la *Carte Assurée*.

En cas de modification des conditions du contrat ou en cas de résiliation de celui-ci, la Banque Emettrice de la *Carte Assurée* s'engage à informer par tout moyen à sa convenance le titulaire de la *Carte Assurée* au moins trois mois avant la date d'effet de la modification ou de la résiliation.

CONDITIONS D'APPLICATION DE LA GARANTIE

IMPORTANT

Les Assurés bénéficient des prestations décrites dans la présente Notice d'Information relative à l'assistance médicale dès lors qu'ils ont la qualité d'Assuré au titre de la même Carte Assurée.

La garantie prend effet le jour de la souscription à la Carte Assurée et est liée à la durée de validité de la Carte Assurée. Elle est automatiquement résiliée aux mêmes dates en cas de non-renouvellement ou en cas de retrait ou de blocage de la Carte Assurée par la Banque Emettrice ou par le titulaire de la Carte Assurée.

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

La garantie s'applique dans le monde entier, 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.

Cette territorialité s'applique à toutes les garanties à l'exception des garanties Avance sur frais d'hospitalisation (1.11), Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux engagés (1.12), Chauffeur de remplacement (1.13), Collaborateur de remplacement (1.14), Assistance en cas de poursuites judiciaires (4), Assistance aux démarches administratives (5.1), Envoi de médicaments (5.5), Envoi de lunettes, lentilles ou de prothèses auditives (5.6) pour lesquelles les conditions d'application sont indiquées dans leur descriptif.

Sont exclus de la présente Notice d'Information les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens (quel que soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...), grèves, explosions, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure (liste susceptible de modifications. Informations disponibles auprès d'Assistance Visa Gold Business).

JUSTIFICATIFS NECESSAIRES A L'EXECUTION DES PRESTATIONS

L'Assuré s'engage à la demande d'Assistance Visa Gold Business à lui communiquer :

- tout document afin de justifier de son lieu de Résidence et de la durée de son déplacement (photocopie du passeport pour le visa d'entrée dans le pays, justificatifs de résidence),
- les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement peut être demandé. **Toute prestation non utilisée ne peut donner lieu à versement d'indemnité compensatoire,**
- une attestation de l'entreprise justifiant du caractère professionnel du déplacement,
- lorsqu'un transport est organisé et pris en charge :
 - ✓ les titres de transport originaux non utilisés que l'Assuré détient,
 - ✓ réserver le droit à Assistance Visa Gold Business de les utiliser,
 - ✓ rembourser à Assistance Visa Gold Business les montants dont l'Assuré obtiendrait le remboursement.

Et tout autre justificatif qu'Assistance Visa Gold Business estimera nécessaire pour apprécier le droit aux prestations d'assistance. **A défaut de présentation des justificatifs demandés par Assistance Visa Gold Business, celui-ci refusera la prise en charge des frais d'assistance ou procédera à la refacturation des frais déjà engagés.**

DEFINITIONS

Pour une meilleure compréhension des prestations d'assistance, vous trouverez, ci-dessous, les définitions des termes repris en italique dans le texte de cette Notice d'Information, applicables à l'ensemble des garanties.

ASSISTANCE VISA GOLD BUSINESS

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des Assurances.

ASSURES

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 ou son concubin* vivant sous le même toit et pouvant justifier de cette situation.

- Leurs enfants célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge 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 fiscalement à charge, 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, rattachés au foyer fiscal d'un de leurs parents.
- 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 ou son concubin, des pensions alimentaires permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus.

* 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.

ATTENTION

- **Le *Collaborateur* désigné par le titulaire de la *Carte Assurée* est couvert uniquement lorsqu'il séjourne avec le titulaire de la *Carte Assurée* et exclusivement pendant la durée du déplacement professionnel.**
- **Au cours du même déplacement professionnel, seul un *Collaborateur* maximum pourra bénéficier des prestations du présent contrat, même si le titulaire de la *Carte Assurée* est accompagné d'autres *Collaborateurs*.**

AVION

Avion de ligne régulière en classe économique.

BANQUE EMETTRICE

Banque ou société de financement affiliée au réseau Visa, délivrant la carte Visa Gold Business au titulaire.

BENEFICIAIRE

Assuré ayant subi l'*Evènement*.

BLESSURE

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

CARTE ASSUREE

Carte Visa Gold Business à usage privé et professionnel de la gamme Visa.

COLLABORATEUR

Salarié ou stagiaire de plus de 16 ans ayant la qualité d'Assuré, justifiant respectivement d'un contrat de travail ou d'une convention de stage, en cours de validité, émanant de l'entreprise dont le titulaire de la Carte Assurée est soit salarié, associé, administrateur ou mandataire social.

EVENEMENT

Toute *Maladie* ou *Blessure* à l'origine d'une demande d'intervention auprès d'Assistance Visa Gold Business.

FRANCE

On entend par France :

- ✓ Définition (1) pour les prestations, Avance sur frais d'hospitalisation (1.11), Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux (1.12) : La France métropolitaine (Corse comprise), les Principautés 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.
- ✓ Définition (2) pour toutes les 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

Etat pathologique, dûment constaté par une autorité médicale habilitée, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

MEMBRE DE LA (SA) FAMILLE

Le conjoint ou le concubin, les enfants, les petits-enfants, un frère ou une sœur, le père, la mère, les beaux-parents, les grands-parents.

PAYS DE RESIDENCE

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

RESIDENCE

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

TRAIN

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

VEHICULE

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 voiturettes 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.

PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Assistance Visa Gold Business intervient à la condition expresse que l'Évènement qui l'amène à fournir la prestation demeure incertain au moment du départ.

ATTENTION

- Les montants de prise en charge garantis s'entendent TTC.
- Les avances de frais : Avance de la caution pénale (4), Avance du montant des honoraires d'avocat (4), Avance de frais sur place (5.2) sont consenties sous réserve que préalablement, l'Assuré, un Membre de sa Famille ou un tiers communique à *Assistance Visa Gold Business* toute information utile et donne son accord par écrit pour le débit de la somme correspondante sur son compte bancaire.

1. MALADIE OU BLESSURE DE L'ASSURE

1.1 TRANSPORT / RAPATRIEMENT

Lorsqu'un Assuré en déplacement est malade ou blessé, les médecins d'Assistance Visa Gold Business se mettent en relation avec le médecin local qui a reçu l'Assuré à la suite de l'Évènement.

Les informations recueillies, auprès du médecin local et éventuellement du médecin traitant habituel, permettent à *Assistance Visa Gold Business*, après décision de ses médecins, de déclencher et d'organiser en fonction des seules exigences médicales, soit le retour de l'Assuré 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.

De même, en fonction des seules exigences médicales et sur décision des médecins d'*Assistance Visa Gold Business*, *Assistance Visa Gold Business* peut déclencher et organiser, dans certains cas, un premier transport vers un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche du lieu de Résidence du Bénéficiaire. Le service médical d'*Assistance Visa Gold Business* peut effectuer les démarches de recherche de place dans un service médicalement adapté.

Seuls la situation médicale de l'Assuré 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 aux médecins d'*Assistance Visa Gold Business* et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorités médicales.
- Par ailleurs, dans le cas où l'Assuré refuse de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins d'*Assistance Visa Gold Business*, il décharge expressément *Assistance Visa Gold Business* de toute responsabilité, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou encore en cas d'aggravation de son état de santé.

1.2 FRAIS DE PROLONGATION DE SEJOUR DU BENEFICIAIRE

Si, à la suite d'une *Maladie* ou d'une *Blessure*, pour des raisons médicales avérées ne conduisant pas à une hospitalisation, un Bénéficiaire est dans l'obligation de prolonger son séjour sur le lieu de l'Évènement, avec l'accord préalable du médecin d'*Assistance Visa Gold Business*, *Assistance Visa Gold Business* prend en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner du Bénéficiaire **jusqu'à concurrence de 200 € par nuit et pendant 10 nuits maximum.**

1.3 RETOUR DES ACCOMPAGNANTS

Lorsqu'un *Bénéficiaire* est transporté dans le cadre de la prestation 1.1, *Assistance Visa Gold Business* 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*.

1.4 PRESENCE HOSPITALISATION

Un *Assuré* est hospitalisé sur le lieu de l'*Evènement* et les médecins d'*Assistance Visa Gold Business* ne préconisent pas un Transport / Rapatriement (1.1) **avant 10 jours**.

Assistance Visa Gold Business organise et prend en charge le déplacement aller et retour par train en 1ère classe ou avion de ligne régulière en classe économique d'une personne choisie par l'*Assuré* ou par un *Membre de la Famille* pour lui permettre de se rendre à son chevet.

Si l'*Assuré* se trouve dans un état jugé critique par les médecins d'*Assistance Visa Gold Business*, aucune franchise de durée d'hospitalisation n'est appliquée.

1.5 PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HEBERGEMENT

Dans le cadre de la prestation 1.4, l'*Assuré* est hospitalisé sur le lieu de l'*Evènement* et les médecins d'*Assistance Visa Gold Business* ne préconisent pas un Transport / Rapatriement (1.1) **avant 10 jours**, *Assistance Visa Gold Business* 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 de l'*Assuré*, **jusqu'à concurrence de 200 € par nuit et pendant 10 nuits maximum**.

1.6 FRAIS DE PROLONGATION D'HEBERGEMENT

Dans l'hypothèse où l'*Assuré*, hospitalisé **depuis 10 jours** n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation Transport / Rapatriement (1.1), sont pris en charge les frais d'hôtels supplémentaires, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne venue à son chevet, **jusqu'à concurrence de 200 € par nuit et pendant 5 nuits maximum**.

1.7 RETOUR DANS LE PAYS DE RESIDENCE

Lorsque le Bénéficiaire résidant hors de France a été transporté dans un pays de proximité, dans les conditions de la prestation 1.1, Assistance Visa Gold Business prend en charge un billet d'Avion ou de Train permettant son retour dans son Pays de Résidence, dès que son état ne nécessite plus l'accompagnement d'un médecin ou d'un infirmier.

1.8 ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS

Cette prestation n'est jamais acquise au Collaborateur.

Le *Bénéficiaire* se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses **enfants de moins de 15 ans** qui l'accompagnent et aucune personne accompagnant le *Bénéficiaire* n'est en mesure de s'occuper des enfants.

Assistance Visa Gold Business 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*. A défaut, *Assistance Visa Gold Business* missionne une personne pour accompagner les enfants jusqu'à leur lieu de *Résidence*.

Les frais d'hébergement, de repas et de boissons de la personne choisie pour ramener les enfants restent à la charge du Bénéficiaire. Les titres de transport des enfants restent également à la charge du Bénéficiaire.

1.9 GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Cette prestation n'est jamais acquise au Collaborateur.

Lorsqu'un *Bénéficiaire* est transporté dans le cadre de la prestation 1.1 et que personne ne peut s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans, *Assistance Visa Gold Business* prend en charge à **concurrence de 200 € par jour et pendant 5 jours maximum** la présence d'une personne qualifiée au domicile du *Bénéficiaire*. Le remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation d'une facture détaillée originale.

1.10 TRANSPORT DES ANIMAUX DOMESTIQUES

Cette prestation n'est jamais acquise au Collaborateur.

Le *Bénéficiaire* 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.

Assistance Visa Gold Business 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'Assistance Visa Gold Business aura sollicité le carnet de vaccination de l'animal.

1.11 AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION

- **dans tous les cas hors de France (Cf. France Définition (1)),**
- **pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du Pays de Résidence de l'Assuré.**

Assistance Visa Gold Business fait l'avance des frais d'hospitalisation engagés **jusqu'à concurrence de 155 000 € par Assuré et par Evénement**, pour les soins prescrits en accord avec les médecins d'Assistance Visa Gold Business. Cette prestation est acquise, tant que les médecins d'Assistance Visa Gold Business jugent l'Assuré intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.

Assistance Visa Gold Business adresse préalablement à l'Assuré, 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 Assistance Visa Gold Business.

Le signataire s'engage à rembourser Assistance Visa Gold Business dans les 60 jours à compter de la date d'envoi de la facture par cette dernière, indépendamment de toute procédure de remboursement engagée auprès d'organismes d'assurance maladie et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auxquels l'Assuré cotise. **A défaut de paiement dans les 60 jours à compter de la date d'envoi de la facture, Assistance Visa Gold Business se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles.**

1.12 REMBOURSEMENT A TITRE COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX ENGAGES

- **dans tous les cas hors de France (Cf. France Définition (1)),**
- **pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du Pays de Résidence de l'Assuré.**

Pour bénéficier de ces remboursements, le Bénéficiaire doit obligatoirement relever d'un régime primaire d'assurance maladie (Sécurité Sociale) ou de tout organisme de prévoyance et effectuer, au retour dans son pays de Résidence ou sur place, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés.

Assistance Visa Gold Business rembourse **jusqu'à concurrence de 155 000 € par Assuré et par Evénement** 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 auquel l'Assuré cotise.

Assistance Visa Gold Business remboursera à l'Assuré les frais non pris en charge par les organismes susvisés, déduction faite d'une **franchise de 50 €** par dossier, et sous réserve de la communication à Assistance Visa Gold Business des justificatifs originaux de remboursement émanant de ces organismes.

Dans l'hypothèse où les organismes auxquels l'Assuré cotise ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, Assistance Visa Gold Business les remboursera jusqu'à concurrence de 155 000 € sous réserve de la communication par l'Assuré des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes.

NATURE DES FRAIS OUVRANT DROIT A REMBOURSEMENT COMPLEMENTAIRE

- Honoraires médicaux.
- Frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien.
- Frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par la Sécurité Sociale ou tout autre organisme d'assurance maladie.
- Frais d'hospitalisation selon les conditions prévues pour la garantie Avance sur frais d'hospitalisation (1.11).
- Urgence dentaire considérée comme telle par les médecins d'Assistance Visa Gold Business et prise en charge **jusqu'à concurrence de 700 €**.

1. 13 CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

- **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 à titre professionnel uniquement effectués dans les pays mentionnés sur la « Carte verte »¹, 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), 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), 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.**

En cas de décès de l'Assuré ou si le Bénéficiaire se trouve dans l'incapacité de conduire son Véhicule et si ses éventuels passagers ne peuvent le remplacer, Assistance Visa Gold Business met à disposition un chauffeur pour ramener le Véhicule, soit dans son Pays de Résidence, soit dans le pays de déplacement, par l'itinéraire le plus direct.

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

Si le Véhicule du Bénéficiaire a plus de 8 ans ou plus de 150 000 Km ou si son état n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la Route Français, Assistance Visa Gold Business devra en être informé et se réservera alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, Assistance Visa Gold Business fournit et prend en charge un billet de Train ou d'Avion pour aller rechercher le Véhicule.

IMPORTANT

Assistance Visa Gold Business ne prend pas en charge les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration du Bénéficiaire et des éventuels passagers.

¹ La « Carte verte » est délivrée par la Compagnie d'Assurance du Véhicule de l'Assuré.

1.14 COLLABORATEUR DE REMPLACEMENT

Si l'Assuré est transporté dans la cadre de la prestation Transport / Rapatriement (1.1) suite à un *Evénement* occasionnant une interruption de sa mission de **plus de 7 jours** (prescription médicale suite à un arrêt de travail) ou en cas de décès de l'Assuré, *Assistance Visa Gold Business* prend en charge et met à la disposition d'un collaborateur désigné par l'employeur de l'Assuré un titre de transport de *Train* en 1ère classe ou d'*Avion* de ligne régulière en classe économique, pour le remplacer sur son lieu de mission. Le transport du collaborateur de remplacement doit s'effectuer dans un délai de deux mois à compter de la date de retour de l'Assuré.

1.15 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

En cas d'*Evènement* ou de décès d'un Assuré, *Assistance Visa Gold Business* pourra se charger de la transmission de messages urgents à son employeur ou à sa famille.

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

1.16 REMBOURSEMENT DES FRAIS TELEPHONIQUES

Dans le seul cas d'organisation d'une garantie par *Assistance Visa Gold Business* après une *Maladie*, une *Blessure* ou le décès d'un Assuré, *Assistance Visa Gold Business* rembourse **à concurrence de 100 € par Evénement** les frais téléphoniques restant à la charge de l'Assuré correspondant aux seuls appels à destination ou provenant d'*Assistance Visa Gold Business*.

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

2. DECES DE L'ASSURE

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

Assistance Visa Gold Business prend également en charge jusqu'à concurrence de **800 €** l'ensemble des frais suivants :

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

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

Assistance Visa Gold Business organise et prend également en charge le retour par train en 1ère classe ou avion de ligne régulière en classe économique 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, *Assistance Visa Gold Business* organise et prend en charge le transport du corps **jusqu'à concurrence des frais** qu'aurait supposé le rapatriement du corps sur le lieu de *Résidence* de l'Assuré décédé dans les conditions prévues ci-dessus.
- En cas de décès hors du *Pays de Résidence* de l'Assuré et en cas d'inhumation sur place si les ayants-droit de l'Assuré en font officiellement la demande, *Assistance Visa Gold Business* ne prend en charge que les frais d'inhumation ou de crémation du corps de l'Assuré décédé **jusqu'à concurrence de 800 €**.

3. RETOUR ANTICIPE DE L'ASSURE

L'Assuré en déplacement apprend l'hospitalisation non planifiée (pour une hospitalisation de plus de 24 heures, hospitalisation ambulatoire et de jour non comprises) ou le décès d'un *Membre de la Famille*. Pour permettre à l'Assuré de se rendre au chevet du *Membre de la Famille* ou d'assister aux obsèques, *Assistance Visa Gold Business* organise et prend en charge le voyage par train en 1^{ère} classe ou avion de ligne régulière en classe économique, 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 le titre de transport aller et retour de l'Assuré, 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 **jusqu'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.

En cas d'hospitalisation d'un *Membre de la Famille*, cette prestation n'est rendue qu'à la condition que le retour de l'Assuré tel que prévu à l'origine de son voyage n'intervienne pas dans les 24 heures suivant la demande d'assistance.

Assistance Visa Gold Business se réserve le droit de demander 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.

4. ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES

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.

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 *Assistance Visa Gold Business* :

- fait l'avance de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, **jusqu'à concurrence de 17 000 €**,
- fait l'avance du montant des honoraires d'avocat **jusqu'à concurrence de 17 000 €**,
- prend en charge le montant réel des honoraires d'avocat **jusqu'à concurrence de 8 000 €**.

Assistance Visa Gold Business consentira ces avances sous réserve que l'Assuré donne son accord par écrit pour le débit de la somme correspondante sur son compte bancaire ou, à défaut, sous réserve qu'un tiers fasse parvenir au préalable le montant correspondant à *Assistance Visa Gold Business* par virement ou chèque de banque.

Ces prestations ne s'appliquent pas pour les faits en relation avec une activité professionnelle.

5. AIDE A LA POURSUITE DU VOYAGE

Cette prestation est rendue pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du Pays de Résidence de l'Assuré.

L'Assuré 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 la Carte Assurée, et/ou certains objets indispensables. Afin de lui permettre de poursuivre son déplacement, de retourner à son lieu de Résidence ou de rejoindre son entreprise, Assistance Visa Gold Business met en œuvre les prestations ci-après :

5.1 ASSISTANCE AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES

Suite à la perte ou au vol de papiers d'identité, Assistance Visa Gold Business 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.

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

A son retour dans son Pays de Résidence, Assistance Visa Gold Business 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.

5.2 AVANCE DE FRAIS SUR PLACE

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

Cette avance est effectuée jusqu'à concurrence de 1 500 € par Evènement, sous réserve de l'obtention d'une caution de la Banque Emettrice de la Carte Assurée, d'un tiers ou de l'employeur de l'Assuré et d'une reconnaissance de dette, correspondant au montant de l'avance, signée par l'Assuré.

5.3 ENVOI D'OBJETS PROFESSIONNELS DE REMPLACEMENT

Si l'Assuré perd ou se fait voler des documents et/ou objets indispensables à la poursuite de son activité, Assistance Visa Gold Business se charge d'organiser l'acheminement du ou des documents et/ou objets de remplacement sur le lieu de sa mission.

Cette prestation est effectuée exclusivement sous réserve que les conditions suivantes soient remplies :

- L'employeur de l'Assuré s'engage à mettre à la disposition d'Assistance Visa Gold Business le ou les documents et/ou objets concernés dûment emballés.
 - Le lieu de destination est précisément indiqué ainsi que les noms et coordonnées de l'Assuré devant réceptionner l'envoi.
 - En aucun cas, le poids total du ou des documents et/ou objets à expédier **ne doit excéder 5kg**, emballage compris. En outre, les dimensions de l'envoi doivent être conformes aux normes nationales en matière d'expédition par voie postale et/ou, selon le cas, d'acheminement par fret terrestre, aérien ou maritime.
 - Les envois dont l'organisation est effectuée par Assistance Visa Gold Business sont soumis aux règlements sanitaires et aux différentes législations des douanes françaises et étrangères. Assistance Visa Gold Business dégage sa responsabilité si, pour des raisons indépendantes de sa volonté (grèves, faits de guerre ...) les documents et/ou objets n'arrivaient pas à la date prévue.
- Sont exclus tous documents pouvant être transmis par télécopie, ainsi que tout document ou objet disponible sur place.**

Les frais de transport, de douane et autres frais d'envois restent à la charge de l'Assuré ou de son employeur, qui devront préciser à Assistance Visa Gold Business les éventuelles formalités à remplir pour l'exportation de ces documents et/ou objets.

Assistance Visa Gold Business dégage toute responsabilité sur la nature et le contenu des documents et/ou objets transportés.

5.4 ENVOI DE MEDICAMENTS

Lorsque certains médicaments indispensables prescrits par un médecin ne sont pas disponibles dans le pays où séjourne l'Assuré, Assistance Visa Gold Business recherche localement leurs équivalents éventuellement disponibles. A défaut et après avoir obtenu copie de l'ordonnance auprès du médecin traitant de l'Assuré, Assistance Visa Gold Business les recherche, en France exclusivement, et organise leur envoi. Assistance Visa Gold Business 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 Assistance Visa Gold Business à réception de la facture.**

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport utilisées par Assistance Visa Gold Business. Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation/exportation des médicaments. Assistance Visa Gold Business dégage toute responsabilité pour les pertes, vol des médicaments, restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant.

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.

5.5 ENVOI DE LUNETTES, DE LENTILLES OU DE PROTHESES 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, Assistance Visa Gold Business 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, montures), de ses lentilles ou de ses prothèses auditives.

Assistance Visa Gold Business 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 et s'engage alors à régler le montant de la facture avant l'envoi des lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives. A défaut, Assistance Visa Gold Business ne pourra être tenue d'exécuter la prestation.

Assistance Visa Gold Business 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.

EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES PRESTATIONS

- ♦ Les frais engagés sans accord préalable d'Assistance *Visa Gold Business* 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, etc.
- ♦ Les *Evènements* survenus dans les pays exclus de la présente garantie ou en dehors des dates de validité de la *Carte Assurée*.
- ♦ Un *Evènement* 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 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 1.1 Transport / Rapatriement, pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son déplacement.
- ♦ 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.
- ♦ Les frais de secours et de recherches de toute nature.
- ♦ Les frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques engagés dans le *Pays de Résidence* qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie ou à un accident survenu 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 dentaires 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.
- ♦ 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, grèves, explosions, catastrophes naturelles, 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.
- ♦ 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.
- ♦ Les situations liées à des faits de grève.

CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Assistance Visa Gold Business ne peut être tenue pour responsable des manquements, ni 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 aéronautique, 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 les médecins d'Assistance Visa Gold Business pour y être hospitalisé.
- ✓ En cas de recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels Assistance Visa Gold Business 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'absence d'avis médical défavorable au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

CADRE JURIDIQUE

✓ Subrogation

Assistance Visa Gold Business est subrogée jusqu'à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions du *Bénéficiaire* contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention seront couvertes en tout ou partie par une police d'assurances antérieure souscrite auprès d'une autre Société, la Sécurité Sociale, ou par toute autre institution, la Société sera subrogée dans les droits et actions du *Bénéficiaire* contre cette autre Société ou institution.

✓ Prescription

Conformément aux dispositions de 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. »

✓ Réclamations – Litiges

En cas de réclamation ou de litige, l'Assuré pourra s'adresser au Service Remontées Clients d'Europ Assistance :

- Par mail : service.qualite@europ-assistance.fr.
- Par courrier : 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.

Si le litige persiste après examen de la demande de l'Assuré par le Service Remontées Clients d'Europ Assistance, l'Assuré pourra 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>

L'Assuré restera libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

✓ **Autorité de contrôle**

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 4 Place Budapest – 75436 Paris CEDEX 09.

✓ **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 ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'assistance ;
- 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.

Le Bénéficiaire/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 du Bénéficiaire sera plus difficile voire impossible à gérer.

A cet effet, le Bénéficiaire 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 sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (2 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 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),
- données bancaires (IBAN)

Le Bénéficiaire, 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. Le Bénéficiaire 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. En ce qui concerne les directives générales, elles devront être adressées à un tiers qui sera désigné par Décret.

L'exercice des droits du Bénéficiaire 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 – A l’attention du Délégué à la protection des données – 1, promenade de la bonnette – 92633 Gennevilliers

Enfin, le Bénéficiaire 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 le Bénéficiaire, 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

RECAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

En cas de *Maladie, Blessure*, décès ou poursuites judiciaires, vous pouvez bénéficier des Prestations d'Assistance dont les conditions et modalités d'application vous ont été présentées dans les paragraphes précédents, dans le monde entier, sans franchise kilométrique, lors de tout déplacement dans les conditions suivantes :

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⁾	1.1
Frais de prolongation de séjour du Bénéficiaire	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.2
Retour des accompagnants	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.3
Présence hospitalisation	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.4
Prise en charge des frais d'hébergement	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.5
Frais de prolongation d'hébergement	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.6
Retour dans le Pays de Résidence	non	oui	non	oui	1.7
Accompagnement des enfants	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.8
Garde des enfants de moins de 15 ans	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.9
Transport des animaux domestiques	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.10
Avance sur frais d'hospitalisation	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ^{(1) (2)}	1.11
Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ^{(1) (2)}	1.12
Chauffeur de remplacement	oui ^{(3) (4)}	oui ^{(1) (3) (4)}	non	non	1.13
Collaborateur de remplacement	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.14
Transmission de messages urgents	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.15
Remboursement des frais téléphoniques	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.16
Décès de l'Assuré	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	2
Retour Anticipé de l'Assuré	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	3
Assistance en cas de poursuites judiciaires :					
- Avance de caution pénale	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ^{(1) (2)}	4
- Avance honoraires d'avocat	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ^{(1) (2)}	4
- Prise en charge montant réel des honoraires d'avocat	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ^{(1) (2)}	4
Assistance aux démarches administratives	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	5.1
Avance de frais sur place	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	5.2
Envoi d'objets professionnels de remplacement	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	5.3
Envoi de médicaments	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	5.4
Envoi de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	5.5

(1) pendant les 90 premiers jours du déplacement

(2) sauf déplacements en France