

GUIDE PRATIQUE

Carte VISA INFINITE



particuliers.sg.fr



Le numéro indispensable



Service de Conciergerie
24 h/24 - 7 j/7

+33 (0)1 47 92 49 90⁽¹⁾

Un seul numéro, pour répondre
à toutes vos demandes⁽²⁾ :



Vous guider dans les domaines de l'assurance
et de l'assistance liées à votre carte



Réserver vos voyages ou vous mettre en relation
avec l'agence Infinite Voyages



Vous conseiller sur différents sujets
(ex. : voyages, santé...)



Organiser des prestations exclusives :
une réception, un voyage de noces insolite, achat
de places de théâtre, d'opéra, d'événements sportifs,
de spectacles, réservation d'un taxi, recherche
d'une garde d'enfants, livraison de cadeaux, fleurs...



Vous apporter une solution en cas
de situation problématique liée au paiement avec
votre carte.

L'exécution de votre demande
se fait toujours avec votre accord.

Ces services sont généralement rendus sans autres frais
que les coûts de la prestation (biens ou services achetés,
frais de livraison, taxes...).

Dans le cas contraire, ces frais vous sont communiqués
avant décision.

(1) Appel non surtaxé. En France et depuis l'étranger. **(2)** Selon les stipulations contractuelles prévues dans la notice Service Infinite, présentée en annexe.



Le Club Visa Infinite

Créateur d'expériences uniques



Toute l'année, des invitations offertes pour des spectacles...

Concerts, pièce de théâtre, événements sportifs...

Le Club Visa Infinite vous invite à vivre de grands moments de divertissement dans des conditions d'exception.



des événements imaginés pour vous...

Des événements conçus pour aiguïser et nourrir votre curiosité:

- Visite d'un atelier haute couture,
- Week-end au cœur d'une régata,
- Exposition privatisée avec visite guidée,
- Rencontre d'experts...



et des attentions négociées auprès d'enseignes de renom.

- Tarifs préférentiels,
- Ventes privées,
- Accueil privilégié: apéritif offert, surclassement, départ tardif...



Découvrez les avantages du Cashback SG

Avec votre carte vos dépenses deviennent des récompenses

Premiers conseils d'utilisation

Votre carte est inactive

Par mesure de sécurité, votre nouvelle carte est inactive.

Pour activer votre carte, deux solutions :

- effectuer un retrait dans un distributeur de billets en France ou à l'étranger,
- régler un achat chez un commerçant en France avec saisie du code secret (hors paiement par téléphone et sur Internet).

Votre code est secret

Le code secret de votre carte est disponible dans votre Appli ou sur votre Espace client⁽¹⁾. Ne le communiquez à personne : aucun service, ni même la police ou les services SG ne sont habilités à vous le demander. Si on vous le demande, c'est que vous subissez une fraude, vous pouvez contacter : securite@societegenerale.com. Si une personne a pris connaissance de votre code, vous devez immédiatement faire opposition à votre carte.

Votre carte est renouvelée automatiquement

Vous pouvez l'utiliser jusqu'au dernier jour du mois indiqué sur la carte après la mention "expire à fin". Votre nouvelle carte est envoyée directement à votre domicile ou dans votre agence si vous l'avez expressément demandé, au cours du mois précédant la date d'expiration. **Si votre carte est utilisée frauduleusement, faites opposition à votre carte immédiatement**, puis contestez sans tarder la ou (les) opération(s) que vous n'avez pas effectuée(s) en complétant le kit réclamation carte, disponible sur particuliers.sg.fr, rubrique "Services d'urgence".



Bon à savoir
**Avec Mon assurance au quotidien⁽²⁾,
vous êtes remboursé des 50 € restant
éventuellement à votre charge. Renseignez-vous
auprès de votre conseiller sur les autres
avantages de Mon assurance au quotidien.**



(1) Nécessite l'activation du Pass Sécurité. (2) Cependant, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur n'est situé ni dans l'EEE, ni à Saint-Pierre-et-Miquelon ou à Saint-Barthélemy, les opérations non autorisées effectuées avant la demande de blocage sont à votre charge dans la limite de 50 €, même en cas d'opérations de paiement effectuées sans utilisation d'une donnée de sécurité personnalisée.

Gérez votre carte en autonomie

Vous pouvez gérer votre carte en autonomie sur votre Espace Client ou l'Appli 7j/7 24h/24⁽¹⁾

Mise en opposition



En cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse de votre carte, vous avez la possibilité d'effectuer votre opposition 100 % en ligne.

Augmentation de vos plafonds de paiement et retrait



Des dépenses exceptionnelles à venir ? Augmentez vous-même la capacité de paiement de votre carte

Verrouillage de votre carte



Vous pensez avoir égaré votre carte bancaire ? Verrouillez-la temporairement pour restreindre son usage

Paramétrage de votre carte



Achats en ligne, retraits ou opérations à l'étranger ne vous servent pas ? Ajustez-les selon votre usage

Affichage de votre code secret



En cas d'oubli du code secret de votre carte bancaire, vous pouvez le retrouver instantanément en ligne dans votre espace cartes, section « Afficher mon code secret ».

Dérogation Pays



Vous partez à l'étranger ? Dites-le-nous pour éviter tout blocage de votre carte

Pass Sécurité⁽²⁾

Pensez à activer le Pass Sécurité !
Vous pourrez ainsi avoir accès à toutes ces fonctionnalités et valider vos paiements directement dans l'Appli SG !

(1) L'accès à l'Espace Client ou l'Appli nécessite la souscription à l'abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) Gratuit hors coûts de connexion Internet. (2) Fonctionnalité gratuite, dont l'activation est obligatoire pour utiliser certains services bancaires de votre abonnement Banque à distance.

Vos opérations courantes

PAIEMENTS ET RETRAIT D'ESPÈCES

Augmentez ponctuellement les plafonds de votre carte bancaire.

- Gratuitement sur votre espace en ligne ou votre Appli SG⁽¹⁾
- Auprès du **3933**  ⁽²⁾ ou auprès de votre conseiller.

Fonctionnalité sans contact)))

Vous pouvez payer en sans contact en posant simplement votre carte sur le terminal de paiement du commerçant, jusqu'à 50 € par opération. Pour des raisons de sécurité au bout d'un certain nombre d'opérations successives en mode sans contact, vous pouvez être amené à réaliser une opération de paiement avec frappe du code secret.

Pour désactiver ou réactiver la fonctionnalité sans contact, rendez vous sur votre espace en ligne.

Païement mobile

Vous pouvez régler avec votre smartphone en sans contact et sans avoir besoin de sortir votre carte bancaire, même au-delà de 50 €.

- Apple Pay⁽³⁾, pour les détenteurs d'iPhone
- Paylib sans contact, pour les détenteurs de smartphone Android⁽⁴⁾.

Cashback⁽⁵⁾

Le Cashback SG est un service gratuit et sans engagement qui vous permet de bénéficier de remboursements sur vos achats effectués auprès d'enseignes partenaires.

Pour plus d'information rendez-vous sur lecashback.sg.fr

(1) Sous réserve d'éligibilité à la fonction et d'acceptation par SG. **(2)** Depuis l'étranger: +33 (0)1 76 77 3933 (prix d'un appel vers la France). **(3)** Apple Pay est une marque d'Apple Inc. **(4)** Android est une marque de Google LLC. **(5)** Réservé aux clients SG majeurs et titulaires d'un compte de particuliers, et nécessite l'abonnement au service Banque à Distance (gratuit hors coûts de connexion Internet). Le Cashback SG est un service géré par CFC Services SAS -722 050 903 RCS Nanterre.

PAIEMENTS EN LIGNE

Payez en toute sécurité avec 3D Secure

Sur les sites affichant les logos “Visa Secure”/“Mastercard ID Check”, vous devrez saisir un **Code de Sécurité à usage unique pour valider votre paiement.**



Pour enregistrer ou gérer le numéro de téléphone sur lequel vous recevrez vos codes de sécurité, composez le et laissez-vous guider.



Pour plus d'information, rendez-vous sur particuliers.sg.fr (Espace connecté/Mon profil).

Pass Sécurité

Le Pass Sécurité, disponible depuis l'Appli⁽²⁾, est un service gratuit qui permet de confirmer rapidement et de manière sécurisée vos opérations réalisées en ligne.

Pour activer votre Pass Sécurité⁽³⁾, rendez vous sur votre application SG.

(1) Opération facturable. Consulter la brochure tarifaire pour en savoir plus.
(2) Nécessite l'adhésion au service banque à distance (gratuit hors coûts de connexion facturés par votre fournisseur d'accès à Internet). (3) Service optionnel gratuit, obligatoire pour utiliser Paylib.

Personnalisez votre carte selon vos besoins

Grâce à votre carte Infinite, bénéficiez de l'une de ces trois options gratuitement !

Option crypto dynamique

La carte à cryptogramme dynamique dispose d'un écran digital au verso, modifiant toutes les heures le code de sécurité à 3 chiffres.

Ainsi, en cas d'usurpation de vos données cartes, ces dernières deviennent obsolètes, rendant inutilisable votre carte sur la majorité des sites e-commerçants.

Service e-Carte Bleue⁽¹⁾

Avec e-Carte Bleue, vous effectuez vos achats en ligne sans communiquer votre numéro de carte réelle grâce à un numéro virtuel généré à chaque achat.

Option Crédit⁽²⁾

L'option Crédit, adossée à un crédit renouvelable Alterna, vous permet de choisir de régler au comptant ou à crédit⁽³⁾ vos retraits et vos paiements en France⁽¹⁾.

(1) Conditions tarifaires indiquées dans la brochure "Conditions appliquées aux opérations bancaires des particuliers", disponible dans votre agence et sur le site particuliers.sg.fr. **(2)** La souscription de cette option est subordonnée à la conclusion préalable d'un contrat de crédit renouvelable Alterna (consenti sous réserve d'acceptation du dossier par le Prêteur Sogefinancement SAS -394 352 272 RCS Nanterre. Délai légal de rétractation: 14 jours à compter de votre acceptation du crédit. **(3)** Dans la limite du montant non utilisé de votre crédit renouvelable.

Carte Collection option voyageur⁽¹⁾



La carte Collection option Voyageur vous facilite la vie lors de vos déplacements :

- vous êtes exonérés des frais sur les paiements et retraits à l'étranger⁽²⁾ (hors zone euro),
- accès à un lounge d'aéroport si le vol a plus d'une heure de retard.

Le choix du débit de votre carte

Vous pouvez choisir de régler vos achats par carte soit au jour le jour (débit immédiat) soit une fois par mois (débit différé). Vous avez alors le choix de la date de débit: 1^{er}, 10 ou 20 du mois. Vous pouvez changer de type de débit gratuitement, à tout moment⁽³⁾. Ce changement de débit entraînera la fabrication sans frais d'une nouvelle carte.

PAYEZ AVEC VOTRE MOBILE

Payez en ligne et en magasin avec votre smartphone sans sortir votre carte bancaire.

Les paiements sont sans limite de montant (même supérieur à 50 €) et les transactions sont sécurisées avec la biométrie ou code personnalisé.

Découvrez tous les avantages de nos solutions gratuites Paylib⁽⁴⁾ et Apple Pay⁽⁵⁾ dans votre Appli.



(1) Option soumise à conditions. Le prix de l'option (26 €/an – tarif au 01/01/2023) s'ajoute à la cotisation de votre carte. Pour en savoir plus sur les autres conditions, renseignez-vous auprès de votre conseiller ou sur particuliers.sg.fr.

(2) Exonération des commissions SG fixe et variable sur les opérations carte hors zone Euro (hors commission de change dans le cas d'une conversion en devises et éventuelles commissions prélevées par la banque correspondante).

(3) Sous réserve d'acceptation de votre conseiller. Le changement de type de débit entraînera la fabrication sans frais d'une nouvelle carte. **(4)** Paylib est une solution de paiement mobile en proximité avec la technologie sans contact et entre particuliers depuis l'Appli SG. Offre soumise à conditions décrites dans les Conditions Générales « Banque à Distance » disponibles en agence ou sur le site particuliers.sg.fr. **(5)** Apple Pay, le Logo Apple Pay, Face ID sont des marques déposées d'Apple Inc. Pour obtenir la liste des appareils compatibles avec Apple Pay, consultez support.apple.com/km207105.

Assistances

Assistance Infinite⁽¹⁾ (24 h/24 - 7 j/7)

+33 (0)1 47 92 49 90

Avec les garanties d'assistance de votre carte, vous êtes couvert par *Assistance Infinite* **en France et à l'étranger.**

Le simple fait de détenir une carte CB Visa Infinite vous permet, **vous et votre famille, d'être pris en charge !**

Un accident, une maladie sur votre lieu de séjour ?

Premier réflexe : contactez *Assistance Infinite* avant toute démarche.



Bon à savoir
En cas de perte ou de vol
de votre carte, vous continuez à être
couvert par *Assistance Infinite*.



Qui est couvert ?

Même si la prestation n'a pas été réglée avec votre carte, vous êtes couvert à chacun de vos déplacements n'excédant pas 90 jours, ainsi que :

- votre conjoint, partenaire de PACS ou concubin,
- vos enfants et ceux de votre conjoint, partenaire de PACS ou concubin (célibataires de moins de 25 ans et fiscalement à charge)
- vos petits enfants, célibataires de moins de 25 ans, lorsqu'ils séjournent avec vous et exclusivement pendant la durée du déplacement,
- vos ascendants ou descendants à charge fiscalement et vivant sous le même toit.

Des conseils avant et pendant vos déplacements

Avant votre départ, votre concierge vous renseigne sur les formalités administratives (visa, passeport) et les conditions sanitaires (vaccins) de votre pays de destination.

Pendant votre voyage, Service Infinite vous guidera dans vos démarches administratives consulaires, si vos pièces d'identité et votre carte bancaire ont été dérobées ou perdues.

(1) Dans la limite des dispositions contractuelles. Contrats d'assistance et d'assurance souscrits par Visa Europe Limited, agissant au travers de sa succursale française Visa Europe France, auprès d'Europ Assistance, d'AXA France IARD et d'AXA France Vie. Entreprises régies par le Code des assurances.

En cas de maladie ou de blessures

Assistance Infinite prend en charge :

- les frais de transport à l'hôpital,
- les frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger (jusqu'à 155 000 €),
- le rapatriement médicalisé,
- l'accompagnement des enfants de moins de 15 ans,
- le rapatriement et le retour de vos proches.

En cas de poursuites judiciaires à l'étranger

Assistance Infinite prend en charge :

- l'avance de la caution pénale, si elle est exigée par les autorités locales, à hauteur de 16 000 €,
- l'avance des honoraires d'avocat, jusqu'à 16 000 €,
- les honoraires d'avocat pris en charge à concurrence de 3 100 €.

En cas de décès

Si vous ou un membre de votre famille décède, *Assistance Infinite* se charge du rapatriement du corps et des frais du cercueil nécessaire au transport, jusqu'à 1 000 €.



Bon à savoir
**Conservez vos billets d'avion et/
ou de train, cartes d'embarquement et
factures. Ces justificatifs vous seront
demandés avec la déclaration.**
**Déclarez votre sinistre en ligne
sur www.visa-assurances.fr**



Assurances

Assurance Infinite⁽¹⁾ (24 h/24 - 7 j/7)

+33 (0)1 47 92 49 90

Pour être couvert par les assurances de votre carte lors de vos déplacements en France et à l'étranger, il est impératif d'avoir payé, au préalable, tout ou partie des prestations avec votre carte CB Visa Infinite.

Qui est couvert ?

- Vous et votre conjoint, partenaire de PACS ou concubin.
- Vous et votre conjoint ou concubin.
- Vos enfants et ceux de votre conjoint, partenaire de PACS ou concubin, célibataires de moins de 25 ans et fiscalement à charge.
- Vos petits-enfants, célibataires de moins de 25 ans, lorsqu'ils séjournent avec vous et exclusivement pendant la durée du déplacement.
- Vos ascendants ou descendants à charge fiscalement et vivant sous le même toit.

Assurance accident voyage⁽²⁾

Si vous avez un accident à bord d'un transport public ou d'un véhicule de location, entraînant le décès ou l'invalidité, vous êtes indemnisé par l'Assurance Accident Voyage (jusqu'à 620 000 € par famille pour un trajet en transport public, et jusqu'à 92 000 € en cas d'accident à bord d'un véhicule de location).

(1) Dans la limite des dispositions contractuelles. Contrats d'assistance et d'assurance souscrits par Visa Europe Limited, agissant au travers de sa succursale française Visa Europe France, auprès d'Europ Assistance, d'AXA France IARD et d'AXA France Vie. Entreprises régies par le Code des assurances.

(2) Dans la limite des dispositions contractuelles. Contrat d'assurance souscrit par Visa Europe Limited, agissant au travers de sa succursale française Visa Europe France, auprès d'AXA France IARD et d'AXA France Vie. Entreprises régies par le Code des assurances.

Assurance modification ou annulation de voyage

Cette assurance couvre les frais restant à votre charge, à hauteur de 10 000 € par an, dans les cas suivants :

- en cas de maladie ou d'accident garanti,
- en cas de procédure de licenciement économique engagée contre vous entre la date d'achat du billet et le départ,
- en cas d'un préjudice matériel grave atteignant vos biens immobiliers ou locaux professionnels (si vous dirigez une entreprise) survenant au maximum 10 jours avant la date du départ.

Assurance retard de transport ou de bagage

Si votre avion, votre train ou vos bagages enregistrés ont plus de 4 heures de retard (6 heures pour les vols charter), vos dépenses de première nécessité (repas, hôtels, frais de transfert) sont remboursées à hauteur de 840 €, sur simple présentation de vos factures.

Assurance perte, vol ou détérioration de bagages

Si vos bagages enregistrés sont volés, perdus ou détériorés, vous êtes remboursé jusqu'à 1 800 € par bagage confié à une compagnie aérienne ou à la SNCF, en complément des indemnités du transporteur. Les bagages volés dans un hôtel ou dans un véhicule de location peuvent être également remboursés dans la limite de 1 600 €.

Assurance responsabilité civile à l'étranger

Si votre responsabilité civile ou celle d'un membre de votre famille proche est engagée lors d'un voyage à l'étranger, vous êtes couvert pour les dommages matériels (jusqu'à 1 525 000 € par événement) ou corporels (jusqu'à 4 600 000 € par événement) que vous auriez occasionnés.

Assurance véhicule de location

Cette assurance vous couvre en cas de vol ou de dommages matériels causés par un accident, pour une durée de

Attention

Pour en bénéficier, il faut décliner l'assurance Accident/Collision (en anglais CDW, DEW ou LDW) et l'assurance Vol (TP ou TPC) proposée par le loueur en cochant la case correspondante sur le contrat de location ("refus", "décline" ou "I don't accept").

location inférieure à 31 jours. Cette garantie est également valable pour toutes les personnes voyageant avec vous et dont le nom figure comme conducteur sur le contrat de location.

Garantie neige et montagne

Valable été comme hiver, elle prend en charge l'essentiel des incidents qui

Astuce

L'assurance **Neige et Montagne** vous permet de décliner celle proposée dans les stations de ski lorsque vous achetez les forfaits de remontées mécaniques.

- peuvent vous arriver à la montagne lors de la pratique d'activités sportives :
- frais de secours et d'hospitalisation,
- vol ou bris accidentel du matériel loué,
- non-utilisation de forfait de remontées mécaniques et/ou de cours de ski suite à un accident,
- responsabilité civile.

Exemples de pratique couverte : sports d'hiver, randonnée pédestre, VTT, tir à l'arc, rafting, hydrospeed...

Garantie achat

EXCLUSIVITÉ 

Vous êtes remboursé jusqu'à 1 500 € par objet détérioré ou volé dans les 30 jours suivant son achat, dans la limite de 6 000 € par an, pour les achats de plus de 75 €. Pensez à payer systématiquement avec votre carte CB Visa Infinite et à conserver vos factures.

Pour plus de précisions sur vos garanties et les conditions de prise en charge, consultez la notice d'information présentée en annexe.

Carte VISA INFINITE



Notice d'information

Service de conciergerie Visa Infinite	14
Assistance Médicale	19
CHAPITRE 1 - COMMENT METTRE EN ŒUVRE LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ?	19
CHAPITRE 2 - CONDITIONS D'APPLICATION	20
CHAPITRE 3 - DÉFINITIONS	21
CHAPITRE 4 - JUSTIFICATIFS NÉCESSAIRES À L'EXECUTION DES PRESTATIONS	24
CHAPITRE 5 - DESCRIPTIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE	24
CHAPITRE 6 - EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE	32
CHAPITRE 7 - CADRE JURIDIQUE	34
Assurances	41
CHAPITRE 1 - RÉSUMÉ DES GARANTIES	41
CHAPITRE 2 - INFORMATION DES ASSURÉS	42
CHAPITRE 3 - DISPOSITIONS DIVERSES	42
CHAPITRE 4 - DÉFINITIONS GÉNÉRALES	47
CHAPITRE 5 - EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES	49
CHAPITRE 6 - DESCRIPTION DES GARANTIES	49
CHAPITRE 7 - COMMENT METTRE EN JEU LES GARANTIES ?	70
CHAPITRE 8 - TABLEAU SYNOPTIQUE DE LA TERRITORIALITÉ DES GARANTIES	75
Garantie Achat	76

Service de conciergerie Visa Infinite Notice d'information

CONTRAT N° VI-2018-01

Service Concierge : Dont le siège social est situé : 66 rue des Archives 75003 Paris - SAS au capital de 151 628,30€ - RCS de Paris 485 232.

Visa Europe Limited : Société de droit anglais dont le siège social est situé 1 Sheldon Square, Londres W2 6TT, Royaume Uni immatriculé sous le numéro 5139966 agissant au travers de sa succursale française 21, Boulevard de la Madeleine, 75038 Paris Cedex 01 - RCS Paris : 509 930 699.

1 - PRÉAMBULE

La présente Notice d'Information constitue les Conditions Générales de l'exécution des prestations du Service de Conciergerie Visa Infinite. Elle vient compléter et fait partie du Contrat Porteur.

2 - DOMAINE D'APPLICATION

2.1 DÉFINITIONS

Banque Émettrice

Désigne les banques ou les établissements financiers, clients de Visa Europe Limited, émetteurs de la Carte CB Visa Infinite.

Carte

Désigne la Carte CB Visa Infinite et tout autre moyen de paiement, quel qu'en soit le support, auquel est associé le Service de Conciergerie Visa Infinite.

Club Visa Infinite

Désigne le contenu proposé au Détenteur de la Carte dans le cadre du programme relationnel lié à la Carte CB Visa Infinite, incluant les trois briques suivantes : les invitations, les événements sur-mesure et les privilèges.

Concierge

Désigne une personne du Prestataire chargée de traiter les Demandes.

Contrat Porteur

Désigne le contrat conclu entre la Banque Émettrice et le Détenteur de la Carte en vue de la souscription de la Carte.

Demande

Désigne un ordre de service préalable à toute fourniture de prestation du Service de Conciergerie Visa Infinite, adressé par un Détenteur de la Carte au Concierge, par courrier électronique, par téléphone, par le canal du site internet ou de l'application mobile Visa Infinite ou par tout autre canal que Visa déciderait de mettre en place.

Détenteur de la Carte

Désigne la personne physique, cliente de la Banque Émettrice, signataire du Contrat Porteur et porteur de la Carte CB Visa Infinite, bénéficiant à ce titre du Service de Conciergerie Visa Infinite.

Partenaires

Désigne les entreprises partenaires de Visa Europe Limited, du Prestataire et/ou de la Banque Émettrice dans le cadre du Service de Conciergerie Visa Infinite et du Club Visa Infinite fournis au Détenteur de la Carte.

Service de Conciergerie Visa Infinite

Désigne les prestations rendues par le Prestataire via le Concierge au profit des Détenteurs de la Carte, selon les modalités convenues par Visa Europe Limited, le Prestataire, les Partenaires et les *Tiers* Fournisseurs.

Tiers Fournisseurs

Désigne tout prestataire de service ou commerçant auquel le Prestataire fait appel pour traiter les Demandes, et qui n'est pas contractuellement lié à Visa Europe Limited, au Prestataire et/ou à la Banque Émettrice.

Visa Infinite

Désigne la dénomination exclusive propriété de Visa Europe Limited, identifiant la Carte, le Service de Conciergerie et le Club Visa Infinite.

Ces définitions s'entendent aussi bien au singulier qu'au pluriel.

2.2 CONDITIONS D'ACCÈS AUX PRESTATIONS

2.2.1 DATE D'EFFET ET VALIDITÉ DE L'ACCÈS

Visa Europe Limited a conclu un contrat (ci-après dénommé le "Contrat") avec le Prestataire afin de mettre à disposition des Détenteurs de la Carte le Service de Conciergerie Visa Infinite. Ce contrat est conclu pour une durée de trois (3) ans à compter du 1^{er} janvier 2018 00 h 00 GMT.

Le présent document constitue la Notice d'Information que la Banque Émettrice remet au Détenteur de la Carte et dont il accepte le contenu lors de la souscription de la Carte.

La Notice d'Information définit les modalités d'entrée en vigueur, le domaine d'application ainsi que les conditions d'accès au Service de Conciergerie Visa Infinite.

En vertu du Contrat, la preuve de la remise de la Notice d'Information au Détenteur de la Carte incombe à la Banque Émettrice.

Le droit d'accès au Service de Conciergerie Visa Infinite prend effet le jour de la souscription du Contrat Porteur et reste actif pour la durée de validité de la Carte. Il est automatiquement résilié aux mêmes dates en cas de non-renouvellement du Contrat Porteur ou en cas de retrait de la Carte ou de blocage de son utilisation par la Banque Émettrice ou par le Détenteur de la Carte.

La déclaration de perte ou vol de la Carte ne suspend pas le droit d'accès.

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou suspendre l'accès au service à sa seule initiative, sans mise en demeure préalable, en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse, de comportement préjudiciable aux intérêts du Service de Conciergerie Visa Infinite, de falsification des informations transmises à Visa Europe Limited ou aux Concierges, aux Partenaires ou Tiers Fournisseurs, par le Détenteur de la Carte ou tout tiers agissant pour le compte du Détenteur de la Carte.

2.2.2 MODIFICATION DES ENGAGEMENTS

Les engagements de la présente Notice d'Information peuvent faire l'objet de modifications. Les modifications éventuelles s'appliqueront dans les mêmes conditions que celles prévues dans les conditions générales du Contrat Porteur.

Les modifications seront portées à la connaissance des Détenteurs de la Carte par la Banque Émettrice au moins deux mois (2) avant la date d'effet.

3 - PRESTATIONS DE SERVICE

3.1 DESCRIPTION DU SERVICE

Le Concierge se tient à la disposition du Détenteur de la Carte et ses ayants droit pour effectuer toutes recherches utiles afin de répondre au mieux à ses Demandes, notamment en matière d'hôtellerie, gastronomie, spectacles, transports, voyages, recherche d'objets et services haut de gamme mais également tous les services attenants à la Carte CB Visa Infinite (assurances, assistance et demande monétique) ainsi que toutes les Demandes relatives au contenu du Club Visa Infinite.

Le Club Visa Infinite permet de faire vivre aux Détenteurs de la Carte des expériences uniques, comme par exemple l'accès à un parcours de golf avec un

joueur connu, des places pour un concert privé, une dégustation de caviar en comité restreint et avec un expert, la visite d'une fabrique horlogère.

Ces expériences uniques sont organisées "sur-mesure" et sont exclusivement réservées aux Détenteurs de la Carte.

Le Concierge peut également, au nom et pour le compte du Détenteur de la Carte, après l'avoir renseigné sur les conditions et modalités d'exécution des services, objets de sa demande :

- Procéder à des réservations de billets d'avion ou de train, de places de spectacles, de chambres d'hôtel, de table dans un restaurant ou encore organiser et commander les services souhaités auprès des Partenaires ou des Tiers Fournisseurs.
- Procéder à l'achat des biens ou services demandés auprès des Tiers Fournisseurs désignés par le Détenteur de la Carte.
- Procéder à des réservations liées au Club Visa Infinite.

En particulier, dans le cadre du service de taxis, en cas d'absence du Détenteur de la Carte au rendez-vous prévu au moment de la commande et plus généralement si le taxi ne charge pas la course du fait du Détenteur de la Carte ("non-charge"), ce dernier sera redevable d'un montant forfaitaire de quinze (15) euros TTC. Le non-paiement des sommes dues à cet effet dans un délai de quinze (15) jours nets pourra entraîner la suspension d'accès au Service de Conciergerie Visa Infinite pour le Détenteur de la Carte.

Le Détenteur de la Carte a accès à une assistance juridique du lundi au vendredi de 9 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 30, hors jours fériés. Pour ce faire, il lui suffit d'appeler le Service de Conciergerie Visa Infinite. En cas d'appel en dehors de ces horaires, la demande sera enregistrée par le Concierge et sera traitée par un assistant juridique lors de la prochaine plage horaire d'ouverture de l'assistance juridique. L'assistant juridique devra revenir vers le Détenteur de la Carte dans un délai de deux (2) jours ouvrés maximum.

L'assistant juridique n'assume nullement un rôle de conseil, rôle qui ne peut être assumé que par un avocat.

3.2 CONDITIONS ET MODALITÉS D'EXÉCUTION

Dans tous les cas, le coût des prestations commandées au nom et pour le compte du Détenteur de la Carte auprès des Partenaires et/ou Tiers Fournisseurs (tel que coût des billets, des fleurs, des cadeaux...) ainsi que tous les frais afférents (tels que frais de réservation, frais d'annulation ou de modification des réservations, frais de livraison, assurances, taxes, écarts de change...) restent à la charge du Détenteur de la Carte.

Les prestations sont commandées par le Concierge au nom et pour le compte du Détenteur de la Carte, à sa demande expresse, auprès des Partenaires et/ou Tiers Fournisseurs, conformément aux informations qui lui ont été remises au titre du Contrat Porteur.

Dans tous les cas, aucune prestation n'est mise en œuvre par le Concierge tant que ce dernier n'a pas préalablement obtenu l'accord écrit ou oral du Détenteur de la Carte sur l'objet de la Demande et sur le prix, et sous réserve que le Détenteur de la Carte accepte de payer le coût des prestations auprès des Partenaires et/ou Tiers Fournisseurs par le biais de sa Carte.

Le Détenteur de la Carte reste, dans tous les cas, libre du choix des Partenaires et/ou Tiers Fournisseurs contactés dans le cadre du Service de Conciergerie Visa Infinite.

Dans le cas où le paiement doit être effectué immédiatement afin de confirmer la prestation dont le Détenteur de la Carte souhaite la commande, le Détenteur de la Carte autorise expressément le Concierge :

- À faire prélever sur son compte bancaire, par l'intermédiaire de sa Carte, l'ensemble des coûts des prestations, éventuellement corrigés en fonction des variations de taux de change, relatifs à ses demandes.

● À communiquer le cryptogramme visuel (CCV) de sa Carte aux Partenaires et/ou *Tiers Fournisseurs* uniquement au moyen d'une communication téléphonique. En ce cas, lors du traitement de la Demande, le Concierge demande l'accord du Détenteur de la Carte afin de procéder au paiement.

Pour rappel, le cryptogramme visuel (CCV) n'est jamais inscrit sur un outil ou fichier informatique et n'est jamais conservé, de quelque façon que ce soit, par le Concierge.

Sur accord du Détenteur de la Carte, les données de la Carte (hors cryptogramme visuel (CCV) peuvent être conservées sur une plateforme sécurisée, conformément aux normes imposées par le secteur bancaire. Toutes les informations relatives au traitement des données des Détenteurs de Carte, dans le cadre du Service de Conciergerie Visa Infinite, sont définies dans les conditions particulières du Contrat Porteur.

L'exécution des prestations est soumise aux conditions générales et tarifs pratiqués librement par les Partenaires et/ou *Tiers Fournisseurs* auxquels le Détenteur de la Carte est contractuellement lié dès qu'il a formulé son accord sur la proposition d'achat de bien ou de service.

Le Concierge se réserve le droit d'effectuer une procédure d'authentification du Détenteur de la Carte à l'occasion de toute demande.

3.3 DEVIS

Dans certains cas et en fonction des montants, avant le déclenchement d'une commande de services auprès des Partenaires et/ou *Tiers Fournisseurs*, le Concierge établit et transmet par email au Détenteur de la Carte une proposition écrite assortie, le cas échéant, des devis établis par les Partenaires et/ou *Tiers Fournisseurs* précisant le coût et les conditions d'exécution des services et/ou les conditions de vente. Tous ces documents ainsi adressés doivent être retournés, par télécopie, par mail ou par courrier selon les indications mentionnées dans l'email du Concierge, signés ou revêtus d'un bon pour accord par le Détenteur de la Carte préalablement à l'exécution des Demandes par le Concierge.

Les factures soldées sont libellées au nom du Détenteur de la Carte et lui sont adressées directement par les Partenaires et/ou *Tiers Fournisseurs*, ou par le Concierge le cas échéant.

3.4 EXCLUSIONS

Sont exclues :

- Les prestations entrant dans le périmètre d'activité d'une profession réglementée (par exemple : agent immobilier, médecin, avocat...).
- Toute Demande ne respectant pas les contraintes administratives ou légales propres à chaque pays.
- Toute Demande entachée d'illégalité ou susceptible de porter atteinte à la vie privée.
- Toute recherche concernant des domaines contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.
- Toute livraison de marchandises en grande quantité à des fins commerciales ou de revente.
- Toute Demande nécessitant une intervention dans un pays frappé par un cas de force majeure, notion telle que définie au paragraphe 3.6 ci-après.

L'exécution du Service de Conciergerie Visa Infinite est subordonnée à toutes les réglementations nationales, européennes et/ou internationales dûment applicables, et notamment en termes d'éthique et de bonnes mœurs.

3.5 RESPONSABILITÉS – LIMITES

Le Concierge est tenu à une obligation de moyens et ne saurait être tenu responsable d'une impossibilité de répondre à la Demande du Détenteur de la Carte et des conséquences en découlant.

Dans tous les cas, le Service de Conciergerie Visa Infinite ne peut être délivré que sous réserve du respect des normes administratives ou légales propres à chaque pays.

Pour l'ensemble des prestations, chaque Partenaire et/ou *Tiers Fournisseur* dispose de conditions de vente, de services et d'annulation qui lui sont propres, et qui sont transmis aux Détenteurs de Cartes par email ou accessibles depuis le site Visa Infinite ou l'application mobile Visa Infinite. Il appartient au Détenteur de la Carte d'en prendre connaissance avant de valider sa commande. En cas de commande validée, le Détenteur de la Carte sera automatiquement et irrévocablement lié par ces conditions, et notamment les conditions d'annulation pouvant impliquer des frais d'annulation ou l'absence de conditions d'annulation.

Par ailleurs, le Concierge ne joue qu'un rôle d'intermédiaire entre le Détenteur de la Carte et les Partenaires et/ou *Tiers Fournisseurs*. Ainsi, les Partenaires et/ou *Tiers Fournisseurs* sont seuls responsables de la garantie des objets vendus et de la qualité des services fournis dans le cadre du Service de Conciergerie Visa Infinite. Les réclamations en découlant sont à adresser aux dits Partenaires et/ou *Tiers Fournisseurs*; cependant, le Concierge peut réceptionner ces réclamations et les adresser aux Partenaires et/ou *Tiers Fournisseurs* concernés.

De même, le Concierge ne peut être tenu responsable de l'inexécution de certaines prestations en cas d'impossibilité de paiement par carte Visa, certains pays et/ou commerçants n'acceptant pas ce type de paiement.

Le Concierge ne peut être tenu pour responsable des délais et/ou impossibilités d'obtenir les documents administratifs tels que visa d'entrée et/ou de sortie, passeport, déclarations en douanes, etc. nécessaires à l'organisation de certaines prestations et notamment au transport du Détenteur de la Carte à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou son entrée dans le pays, ou l'envoi de certains produits demandés par le Détenteur de la Carte, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

3.6 FORCE MAJEURE

Le Concierge ne peut être tenu pour responsable des manquements à l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, émeutes, instabilité politique notoire, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

4 - CADRE JURIDIQUE

4.1 PRESCRIPTION

Toute action dérivant de la présente Notice d'Information est prescrite dans un délai de cinq (5) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

4.2 DROIT APPLICABLE - TRIBUNAUX COMPÉTENTS

La présente Notice d'Information sera interprétée et exécutée selon le droit français. Tout litige en découlant devra être porté devant les tribunaux français compétents.

4.3 DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Il est ici rappelé que lors de la souscription de la Carte, le Détenteur de la Carte a conclu un Contrat Porteur avec la Banque Émettrice, dans lequel figurent des conditions particulières détaillant notamment les informations relatives au traitement des données à caractère personnel du Détenteur de la Carte, réalisé au titre de la délivrance du Service de Conciergerie Visa Infinite (finalités du traitement, destinataires des données, droits du Détenteur de la Carte, etc.).

L'intégralité des dispositions relatives au traitement des données à caractère personnel du Détenteur de la Carte est disponible dans le Contrat Porteur

Notice d'information valant convention d'assistance Assistance Médicale « Carte Visa Infinite »

VALABLE À COMPTER DU 01/01/2023

CONTRAT N° 922081

Les prestations d'assistance de la présente notice d'information n° 922081, ci-après « Notice d'Information », sont :

Souscrites par : VISA EUROPE LIMITED - Société de droit anglais dont le siège social est situé : 1 Sheldon Square, Londres W2 6TT, Royaume Uni Immatriculé sous le numéro 5139966 - Agissant au travers de sa succursale française - Située 83-85 avenue de la Grande Armée - 75116 Paris - 509 930 699 RCS Paris.

Auprès de : FRAGONARD ASSURANCES - SA au capital de 37 207 660,00 € - 479 065 351 RCS Paris - Siège social : 2 rue Fragonard - 75017 Paris Entreprise régie par le Code des assurances - Soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 4 Place de Budapest – CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 - <https://acpr.banque-france.fr/>

Et sont mises en œuvre par : AWP FRANCE SAS - SAS au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Bobigny - Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen - Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>

Fragonard Assurances et AWP France SAS, opérant sous la dénomination commerciale « Mondial Assistance », sont ci- après conjointement dénommées « Assistance Infinite ».

CHAPITRE 1 - COMMENT METTRE EN ŒUVRE LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ?

EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE

Assistance Infinite ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, l'Assuré doit impérativement :

- **Obtenir l'accord préalable d'Assistance Infinite** en contactant sans attendre *Assistance Infinite*, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 :
 - Par internet : www.votre-assistance.fr
 - Par téléphone au numéro de téléphone inscrit au dos de la carte Visa Infinite
 - Par télécopie : + 33 (0) 9.69.32.10.61
 - Par courrier électronique : medical@votreassistance.fr
 - Accès sourds et malentendants : <https://accessibilite.votreassistance.fr>
- **Indiquer le numéro de la Carte Assurée, la qualité d'Assuré ainsi que le nom de la Banque Émettrice de la Carte Assurée.**
- **Se conformer aux procédures et aux solutions préconisées par Assistance Infinite.**

CONSEILS AUX VOYAGEURS

- 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 Économique Européen (EEE) ou de la Suisse et souhaite bénéficier des garanties 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 hors de l'Espace Économique 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 Infinite* dans un délai de 8 jours ouvrés 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 sur le site <http://attestation.mondial-assistance.fr>
- Lors de ses déplacements, l'*Assuré* ne doit pas oublier d'emporter les documents justifiant de son identité et tout document nécessaire à son voyage : passeport, carte nationale d'identité, carte de séjour, visa d'entrée, visa de retour, carnet de vaccination de son animal s'il l'accompagne, etc. et de vérifier leur date de validité.
- Certains types de séjours ou certaines destinations sont inadaptés pour les très jeunes *Enfants*. Compte tenu des risques d'affection liés à la durée et les conditions de transport, la situation sanitaire ou encore le climat, il convient de consulter le médecin traitant ou le pédiatre lors du projet de voyage.
- Chaque *Enfant* mineur voyageant seul ou accompagné doit être muni de ses papiers d'identité en cours de validité. Lorsqu'il voyage seul ou s'il n'est pas accompagné par l'un de ses parents, il doit être muni d'une autorisation de sortie du territoire (AST). Dans tous les cas, lors d'un éventuel rapatriement de l'*Enfant* mineur, *Assistance Infinite* ne pourra être tenue responsable du retard occasionné pour régulariser sa situation administrative.
- En raison des risques pouvant mettre en danger la santé des femmes ayant atteint un stade avancé dans leur grossesse, les compagnies aériennes appliquent des restrictions, différentes selon les compagnies, et susceptibles d'être modifiées sans préavis : examen médical au maximum 48 heures avant le départ, présentation d'un certificat médical, demande de l'accord médical de la compagnie...
- En cas de nécessité, et si leur contrat le prévoit, les sociétés d'assistance organisent et prennent en charge le transport par avion à la condition expresse que les médecins et/ou les compagnies aériennes ne s'y opposent pas.

CHAPITRE 2 - CONDITIONS D'APPLICATION

OBJET DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE

Assistance Infinite permet aux *Assurés* de bénéficier des prestations d'assistance décrites dans la présente convention d'assistance ci-après « Convention d'assistance » en cas d'*Accident*, de *Maladie*, de décès, de poursuites judiciaires, de perte ou vol de documents ou d'objets.

INFORMATION DES ASSURÉS

Le présent document constitue la Notice d'Information définissant les modalités d'entrée en vigueur, le champ d'application des prestations ainsi que les formalités à accomplir en cas de besoin d'assistance du contrat d'assistance souscrit auprès de Fragonard Assurances conformément aux dispositions de l'article L.112-1 du Code des assurances, pour le Compte des titulaires de Cartes Visa Infinite émises par la Banque Émettrice.

La Banque Émettrice de la *Carte Assurée* s'engage à remettre la Notice d'Information au titulaire de la *Carte Assurée*.

En vertu du contrat signé entre Visa Europe Limited et Fragonard Assurances, la preuve de la remise de la Notice d'Information au titulaire de la *Carte Assurée* incombe à la Banque Émettrice de la *Carte Assurée*.

En cas de modification des conditions du contrat d'assistance 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 3 mois avant la date d'effet de la modification ou de la résiliation.

Lorsqu'un *Assuré* souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application des garanties, il peut appeler le Service d'Assistance Téléphonique de la Banque Émettrice.

CONDITIONS D'ACCÈS

Les prestations d'assistance, décrites dans la Notice d'Information, s'appliquent aux *Assurés*, titulaires de la *Carte Assurée* et sont valables pendant la durée de validité de ladite *Carte*.

DATE D'EFFET ET DURÉE DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE

La Convention d'assistance prend effet pour l'*Assuré* 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 Émettrice ou par le titulaire de la *Carte Assurée* ou en cas de fin, pour quelque raison que ce soit, du contrat d'assistance. Dans cette dernière hypothèse l'*Assuré* recevra une nouvelle convention d'assistance et continuera à bénéficier de prestations d'assistance qui seront assurées par le nouveau prestataire.

La déclaration de perte ou vol de la *Carte Assurée* ne suspend pas les prestations d'assistance.

ÉTENDUE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Les prestations s'appliquent dans le monde entier, lors de tout déplacement de l'*Assuré*:

- dans son *Pays de Résidence*
- à l'*Étranger*, uniquement pendant les 90 premiers jours du déplacement.

Une *Franchise kilométrique de 100 km* est appliquée pour l'ensemble des prestations pour les *Événements garantis* survenus dans le *Pays de Résidence*.

Ces conditions sont valables pour toutes les prestations d'assistance, **à l'exception des prestations : Avance des frais d'Hospitalisation (article 1.14), Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux (article 1.15), Chauffeur de remplacement (article 3), Assistance en cas de poursuites judiciaires (article 5), Aide à la poursuite du voyage (article 6) et Acheminement d'objets (article 7) pour lesquelles les conditions d'application sont indiquées dans le « Tableau récapitulatif des prestations d'assistance » ainsi que dans leur descriptif.**

Les prestations sont mises en œuvre vers le lieu de *Résidence* de l'*Assuré*, sauf mention contraire dans la Convention d'assistance.

CHAPITRE 3 - DÉFINITIONS

Les définitions des termes repris en italique et commençant par une lettre majuscule dans le texte de cette Notice d'Information s'appliquent à l'ensemble des prestations.

Assuré(s)

Le titulaire de la *Carte Assurée* et son *Conjoint* ainsi que :

- leurs *Enfants*,
- leurs ascendants et descendants titulaires d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80 % (Art. L241-3 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 (personnes titulaires de la carte d'invalidité prévue à l'article L241-3 du Code de l'action sociale et des familles) et :
 - fiscalement à charge, ou

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

qu'ils se déplacent ensemble ou séparément et quel que soit leur mode de transport ;

- les petits-enfants célibataires de moins de 25 ans sont couverts uniquement lorsqu'ils séjournent avec leur grand-parent, titulaire de la *Carte Assurée* et exclusivement pendant la durée du déplacement, quel que soit leur mode de transport.

Accident

Toute atteinte corporelle, non intentionnelle et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure, constatée par une autorité médicalement compétente.

Animaux domestiques

Chiens et chats, **à l'exclusion de tout autre animal**, à condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires.

Avion

Avion de ligne régulière en classe affaire.

Carte Assurée / Carte

Carte Visa Infinite.

Carte verte

Carte internationale d'assurance automobile délivrée par la compagnie d'assurance du *Véhicule* du titulaire de la Carte.

Conjoint

Conjoint, partenaire de PACS ou concubin notoire du titulaire de la *Carte Assurée* et vivant habituellement sous son toit.

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

Enfants

- *Enfants* du titulaire de la *Carte Assurée* ou de son *Conjoint*, célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge et, le cas échéant, leurs enfants qui viendraient à naître au cours de la validité de la Convention d'assistance.
- *Enfants* adoptés du titulaire de la *Carte Assurée* ou de son *Conjoint*, 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'état civil français.
- *Enfants* du titulaire de la *Carte Assurée* ou de son *Conjoint*, célibataires de moins de 25 ans, rattachés au foyer fiscal d'un de leurs parents.

Étranger

Tout pays, **à l'exclusion :**

- **des Pays non couverts,**
- **du Pays de Résidence de l'Assuré.**

Événement garanti

Tout *Accident*, *Maladie*, décès, poursuites judiciaires, perte ou vol de documents ou d'objets garantis donnant droit aux prestations d'assistance, survenus lors de tout déplacement (privé ou professionnel) de l'*Assuré*.

Frais d'hébergement

Frais d'hôtel (petit déjeuner compris), **à l'exclusion de tout autre frais de restauration, de boisson et de pourboires.**

Frais funéraires

Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et frais du cercueil (ou frais

d'urne que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix), nécessaires au transport et conformes à la législation locale, **à l'exclusion des frais d'inhumation (ou de crémation), d'embaumement et de cérémonie.**

France

- **Pour les prestations d'assistance « Avance des frais d'Hospitalisation » (1.14) et « Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux » (1.15) :** La France métropolitaine (Corse comprise), la Principauté de Monaco, la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion, Mayotte, la Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin (partie française), St Barthélémy et la Nouvelle Calédonie.
- **Pour toutes les autres prestations d'assistance :** La France métropolitaine (Corse comprise), les Principautés d'Andorre et de Monaco, la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion, Mayotte, la Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin (partie française), St Barthélémy et la Nouvelle Calédonie.

Franchise kilométrique

Distance kilométrique à partir de laquelle les prestations d'assistance sont accordées.

La distance est calculée depuis la *Résidence* ou le lieu de travail habituel de l'Assuré jusqu'au lieu de survenance de l'*Evènement garanti* sur la base de l'itinéraire le plus court calculé par le service Via-Michelin ou Googlemap.

Aucune Franchise kilométrique n'est appliquée en cas de survenance d'un Evènement garanti, hors du Pays de Résidence.

Hospitalisation

Tout séjour dans un établissement de soins public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est-à-dire non programmée et ne pouvant être reportée.

Maladie

Toute altération de l'état de santé, dûment constatée par une autorité médicale habilitée, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

Membre de la Famille

Le conjoint ou le concubin, les enfants, les petits-enfants, les frères, les sœurs, le père, la mère, les beaux-parents, les grands-parents de l'Assuré.

Pays de Résidence

Pays où l'Assuré a son lieu de *Résidence* de plus de 90 jours consécutifs lors de la demande d'assistance effectuée auprès d'Assistance Infinite, **à l'exclusion des Pays non couverts.**

Pays non couverts

Corée du Nord. Liste mise à jour, de l'ensemble des *Pays non couverts* disponible sur le site d'Assistance Infinite à l'adresse suivante **paysexclus.votreassistance.fr**

Résidence

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

Train

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

Véhicule

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

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

CHAPITRE 4 - JUSTIFICATIFS NÉCESSAIRES À L'EXECUTION DES PRESTATIONS

L'Assuré s'engage à la demande d'Assistance Infinite 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) ;
- tout document afin de justifier de la qualité d'Assuré (carte d'identité, certificat de vie maritale, copie de son avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf le nom, l'adresse et les personnes composant son foyer fiscal) ;
- les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement peut être demandé. **Toute prestation non utilisée ne peut donner lieu à versement d'indemnité compensatoire ;**
- lorsqu'un transport est organisé et pris en charge, les titres de transport originaux non utilisés que l'Assuré détient.

L'Assuré réserve le droit à Assistance Visa de les utiliser et s'engage à rembourser à Assistance Infinite les montants dont l'Assuré obtiendrait le remboursement.

- 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 Infinite de les utiliser,
 - rembourser à Assistance Infinite les montants dont l'Assuré obtiendrait le remboursement ;
- tout autre justificatif estimé nécessaire pour apprécier le droit aux prestations d'assistance.

À défaut de présentation des justificatifs demandés, Assistance Infinite refusera la prise en charge des frais d'assistance ou refacturera les frais déjà engagés à l'Assuré. L'Assuré s'engage également à rembourser à Assistance Infinite les montants dont il obtiendrait le remboursement.

CHAPITRE 5 - DESCRIPTIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Les prestations d'Assistance Infinite sont subordonnées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités administratives compétentes.

Dès lors que l'Assuré fait appel au service médical d'Assistance Infinite, les décisions relatives à la nature, à l'opportunité et à l'organisation des mesures à prendre appartiennent exclusivement à Assistance Infinite.

ATTENTION

Les montants de prise en charge garantis s'entendent TTC.

1. MALADIE OU ACCIDENT DE L'ASSURÉ

1.1 TRANSPORT/RAPATRIEMENT

Lorsqu'un Assuré, en déplacement, est malade ou victime d'un Accident, les médecins d'Assistance Infinite :

- se mettent en relation avec le médecin local qui a examiné l'Assuré à la suite de l'Événement garanti,
- recueillent toute information nécessaire auprès du médecin local et éventuellement du médecin traitant habituel de l'Assuré.

Assistance Infinite organise et prend en charge le transport de l'Assuré vers son lieu de *Résidence* ou vers un établissement hospitalier le plus proche de son lieu de *Résidence* et/ou le plus apte à prodiguer les soins exigés par son état de santé.

Lorsque l'*Hospitalisation* n'a pu se faire à proximité du lieu de *Résidence* de l'Assuré, le transfert vers un hôpital plus proche est pris en charge dès que l'état de l'Assuré le permet.

Dans ce cas, si l'Assuré le souhaite, Assistance Infinite peut organiser ensuite, dès que son état de santé le permet, le retour à son lieu de Résidence.

En cas de *Maladie COVID 19*, Assistance Infinite organise et prend en charge le transport de l'Assuré vers un établissement hospitalier sur place qui est le plus apte à prodiguer les soins exigés par son état de santé. Si l'Assuré le souhaite, Assistance Infinite peut organiser ensuite, dès que son état de santé le permet, le retour à son lieu de Résidence.

IMPORTANT

Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical de l'Assuré et appartiennent exclusivement aux médecins d'Assistance Infinite en accord avec les médecins traitants locaux.

Le rapatriement de l'Assuré est décidé et géré par un personnel médical titulaire d'un diplôme légalement reconnu dans le pays où ce personnel médical exerce habituellement son activité professionnelle.

Seuls, l'intérêt médical de l'Assuré et le respect des règlements sanitaires en vigueur, sont pris en considération pour arrêter la décision de transport ainsi que le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'Hospitalisation éventuelle.

Si l'Assuré refuse de suivre les décisions prises par le service médical d'Assistance Infinite, il dégage Assistance Infinite de toute responsabilité des conséquences d'une telle initiative, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou en cas d'aggravation de son état de santé, et perd tout droit à prestation et indemnisation de la part d'Assistance Infinite.

Par ailleurs, Assistance Infinite ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge : Assistance Infinite devient propriétaire des titres de transport originaux non utilisés de l'Assuré.

1.2 RETOUR DES ACCOMPAGNANTS ASSURÉS

Lorsqu'un Assuré est transporté dans le cadre de la prestation « Transport/Rapatriement » (article 1.1), Assistance Infinite 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 de l'Assuré, à condition que les moyens initialement prévus pour leur voyage retour ne soient pas utilisables ou modifiables.

1.3 PRÉSENCE AU CHEVET EN CAS D'HOSPITALISATION DE L'ASSURÉ

Si un Assuré est hospitalisé sur le lieu de l'Événement garanti, alors qu'aucun Membre majeur de la Famille ne l'accompagnait pendant son déplacement et que les médecins d'Assistance Infinite ne préconisent pas un Transport/Rapatriement (article 1.1) **avant 7 jours**, Assistance Infinite organise et prend en charge le transport aller et retour, par *Train* ou *Avion*, d'une personne choisie par l'Assuré ou par un Membre de la Famille pour lui permettre de se rendre à son chevet.

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

- l'Assuré est un *Enfant* de moins de 15 ans,
- l'Assuré est dans un état jugé critique par les médecins d'Assistance Infinite.

1.4 PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HÉBERGEMENT

- Dans le cadre de la prestation « Présence au chevet en cas d'Hospitalisation de l'Assuré » prévue à l'article 1.3, si un Assuré est hospitalisé sur le lieu de l'Événement garanti alors qu'aucun Membre majeur de la Famille ne l'accompagnait pendant son déplacement et que les médecins d'Assistance Infinite ne préconisent pas un Transport/Rapatriement (article 1.1) **avant 7 jours**, Assistance Infinite prend en charge, sur présentation des justificatifs, les *Frais d'hébergement* de la personne qui a été choisie par l'Assuré ou de la personne déjà présente au chevet de l'Assuré, **jusqu'à concurrence de 200 € par nuit, dans la limite de 10 nuits.**

- Si à la suite d'une *Maladie* ou d'un *Accident*, un *Assuré* est dans l'obligation de prolonger son séjour pour raisons médicales avérées, sans *Hospitalisation* et après accord du médecin d'*Assistance Infinite*, *Assistance Infinite* prend en charge ses *Frais d'hébergement* supplémentaires **jusqu'à concurrence de 200 € par nuit, dans la limite de 10 nuits.**

1.5 FRAIS DE PROLONGATION D'HÉBERGEMENT

Si l'*Assuré* est hospitalisé **depuis 7 jours**, et n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation « Transport / Rapatriement » (article 1.1), *Assistance Infinite* prend en charge, en complément de la prestation « Prise en charge des *Frais d'hébergement* » (article 1.4), les *Frais d'hébergement* supplémentaires, de la personne qui a été choisie par l'*Assuré* ou de la personne déjà présente au chevet de l'*Assuré*, **jusqu'à concurrence de 200 € par nuit et pour un montant maximum de 375 €.**

1.6 FRAIS DE PROLONGATION DE SÉJOUR

Si l'*Assuré* est toujours hospitalisé à la date initialement prévue de la fin de son séjour, *Assistance Infinite* prend en charge les *Frais d'hébergement* supplémentaires sur place, **jusqu'à concurrence de 200 € par nuit et pendant 10 nuits maximum** d'une personne qui était en déplacement avec l'*Assuré* et souhaitant rester à son chevet.

1.7 RETOUR DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE

Lorsqu'un *Assuré* résidant hors de *France* a été transporté dans un pays de proximité, dans les conditions de la prestation « Transport / Rapatriement » prévue à l'article 1.1, *Assistance Infinite* prend en charge un billet de *Train* ou d'*Avion*, permettant son retour dans son *Pays de Résidence*, dès que son état de santé ne nécessite plus l'accompagnement d'un médecin ou d'un infirmier.

Assistance Infinite prend également en charge le billet de *Train* ou d'*Avion* vers le *Pays de Résidence* des *Assurés* qui l'ont accompagné dans un premier temps dans ce pays de proximité.

1.8 ENVOI D'UN INTERPRÈTE SUR PLACE

En cas d'*Hospitalisation* et à la demande de l'*Assuré*, si son état ou les circonstances l'exigent, *Assistance Infinite* organise et prend en charge l'envoi auprès de l'*Assuré* ou de la personne se trouvant à son chevet d'un interprète afin de l'assister dans ses contacts avec les médecins locaux.

Si l'*Assuré* souhaite un interprète pour faciliter ses démarches auprès des administrations, en cas de complications administratives, les honoraires de cet interprète seront à la charge de l'*Assuré*.

1.9 SUIVI QUOTIDIEN

Un suivi quotidien, par téléphone ou par mail, est assuré entre le plateau médical d'*Assistance Infinite* et l'*Assuré* ou la personne se trouvant à son chevet.

1.10 ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Lorsqu'un *Assuré*, en déplacement, malade ou victime d'un *Accident*, a été transporté ou rapatrié dans le cadre de la prestation « Transport / Rapatriement » (article 1.1) et se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses ***Enfants de moins de 15 ans*** qui l'accompagnent et qu'aucune personne l'accompagnant n'est en mesure de s'occuper d'eux, *Assistance Infinite* organise et prend en charge un billet de *Train* ou d'*Avion* aller et retour d'une personne choisie par l'*Assuré* ou par un *Membre de la Famille* pour raccompagner les *Enfants* jusqu'à leur lieu de *Résidence*. À défaut, *Assistance Infinite* missionne une hôtesse pour accompagner les *Enfants* jusqu'à leur lieu de *Résidence*.

Les *Frais d'hébergement*, de repas et de boisson de la personne choisie pour ramener les *Enfants* restent à la charge de l'*Assuré*.

Le transport des *Enfants* est effectué dans les conditions de la prestation « Retour des Accompagnants *Assurés* » (article 1.2).

1.11 GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Lorsqu'un *Assuré* est transporté dans le cadre de la prestation « Transport/ Rapatriement » (article 1.1) et que personne ne peut s'occuper de ses *Enfants* de moins de 15 ans, *Assistance Infinite* rembourse **jusqu'à concurrence de 200 € par jour et dans la limite de 10 jours**, la présence d'une personne qualifiée au domicile de l'*Assuré*.

Le remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation d'une facture détaillée originale.

1.12 TRANSPORT DES ANIMAUX DOMESTIQUES

Si l'*Assuré* malade ou victime d'un *Accident* transporté ou rapatrié dans le cadre de la prestation « Transport/ Rapatriement » (article 1.1), se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de son *Animal domestique* qui l'accompagne et si aucune personne accompagnant l'*Assuré* ne peut s'occuper de l'*Animal domestique*, *Assistance Infinite* organise le transport de l'*Animal domestique*, vers le domicile d'un proche de l'*Assuré* ou vers une structure spécialisée, dans le *Pays de Résidence* de l'*Assuré*.

Les frais de transport, frais de cage compris, restent à la charge de l'Assuré.

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

Pour cette prestation, l'*Assuré* ou une personne autorisée par l'*Assuré* doit préalablement remettre le carnet de vaccination de l'*Animal domestique* au prestataire que *Assistance Infinite* aura sollicité.

1.13 GARDE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

Si à la suite d'un rapatriement organisé par *Assistance Infinite*, l'*Assuré* ne peut s'occuper de son *Animal domestique*, *Assistance Infinite* prend en charge les frais d'hébergement de cet *Animal domestique* dans une structure spécialisée pendant **10 jours maximum, jusqu'à concurrence de 30 € par jour**.

1.14 AVANCE DES FRAIS D'HOSPITALISATION

Cette prestation est rendue :

- dans tous les cas hors de *France*, et hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré*,
- pendant les 90 premiers jours du déplacement de l'*Assuré*, à l'*Etranger*.

IMPORTANT

- Cette prestation n'est acquise qu'à la condition et tant que les médecins d'*Assistance Infinite* jugent l'*Assuré* intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.
- Cette prestation cesse le jour où le service médical d'*Assistance Infinite* est en mesure d'effectuer le transport de l'*Assuré* et ce nonobstant la décision de l'*Assuré* de rester sur place.

Assistance Infinite peut procéder à l'avance des frais d'*Hospitalisation* imprévus engagés **jusqu'à concurrence de 156 000 € par Assuré et par Événement garanti** pour les soins prescrits en accord avec les médecins d'*Assistance Infinite*.

Assistance Infinite adresse préalablement à l'*Assuré*, à un *Membre de la Famille* ou le cas échéant à un tiers, un formulaire de « Demande d'avance de frais médicaux » que celui-ci retourne signé à *Assistance Infinite*.

Le signataire s'engage à rembourser Assistance Infinite dans les 60 jours à compter de la date d'envoi de chaque facture par ce dernier, indépendamment de toute procédure de remboursement engagée par l'*Assuré* auprès d'organismes d'assurance maladie et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auxquels il cotise.

À défaut de paiement dans les 60 jours à compter de la date d'envoi de la facture, Assistance Infinite se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles auprès de l'Assuré.

1.15 REMBOURSEMENT À TITRE COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX

Cette prestation est rendue :

- dans tous les cas hors de France,
 - pendant les 90 premiers jours du déplacement de l'Assuré, à l'Étranger.
- Pour bénéficier de ces remboursements, l'Assuré doit obligatoirement relever d'un régime primaire d'assurance maladie ou de tout organisme de prévoyance et effectuer toutes les démarches nécessaires au remboursement de ces frais auprès de son organisme social de base de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance.

Assistance Infinite rembourse jusqu'à concurrence de 156 000 € par Assuré et par Événement garanti le montant des frais médicaux restant à la charge de l'Assuré après intervention de son organisme social de base, de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance auxquels l'Assuré cotise, déduction faite d'une franchise de 50 € par dossier d'assistance et sous réserve de la communication par l'Assuré à Assistance Infinite des factures originales des frais médicaux et 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 Infinite le remboursera jusqu'à concurrence de 156 000 € 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.

Frais médicaux imprévus ouvrant droit au remboursement complémentaire :

- Honoraires médicaux,
- Frais de médicaments prescrits par un médecin,
- 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,
- Urgence dentaire considérée comme telle par les médecins d'Assistance Infinite jusqu'à concurrence de 1 000 € par Assuré et par Événement garanti, déduction faite de la franchise de 50 € par dossier d'assistance.

1.16 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

Suite à une Maladie, un Accident ou au décès d'un Assuré, Assistance Infinite pourra se charger de la transmission de messages urgents à la famille ou à l'employeur de l'Assuré.

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

1.17 REMBOURSEMENT DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES

Dans le seul cas d'organisation d'une prestation par Assistance Infinite après un Accident, Maladie ou suite au décès d'un Assuré, Assistance Infinite rembourse jusqu'à concurrence de 100 € par Événement garanti, les frais téléphoniques restant à la charge de l'Assuré correspondant aux seuls appels à destination ou provenant d'Assistance Infinite.

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

2. DÉCÈS DE L'ASSURÉ

2.1 TRANSPORT DU CORPS

Si un Assuré décède au cours d'un déplacement, Assistance Infinite organise et prend en charge :

- le transport du corps du lieu du décès jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation (ou de crémation) dans son *Pays de Résidence*,
- les *Frais funéraires*.

De plus, *Assistance Infinite* participe **jusqu'à concurrence de 1 000 €**, aux frais de cercueil ou frais d'urne que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix.

Si un *Assuré* décède au cours d'un déplacement à l'*Etranger* :

- En cas d'inhumation (ou de crémation) dans un pays différent du lieu de décès, à l'*Etranger*: *Assistance Infinite* organise et prend en charge le coût du rapatriement du corps **jusqu'à concurrence des frais qu'aurait supposé le rapatriement du corps vers le lieu de *Résidence*** dans les conditions prévues ci-dessus.
- En cas d'inhumation (ou de crémation) sur place: si les ayants-droit de l'*Assuré* en font la demande, *Assistance Infinite* prend en charge les frais d'inhumation (ou de crémation) **jusqu'à concurrence de 800 €**.

2.2 PRÉSENCE D'UN PROCHE

Dans le cas où l'*Assuré* décédé voyageait seul et si la présence d'un proche s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et/ou les formalités d'inhumation ou de rapatriement du corps, *Assistance Infinite*:

- organise et prend en charge le billet aller et retour de *Train* ou d'*Avion* du proche,
- rembourse, sur présentation des justificatifs, les *Frais d'hébergement* exposés par cette **personne jusqu'à concurrence de 200 € par nuit pendant 5 nuits maximum**.

2.3 RETOUR DES AUTRES ASSURÉS

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

3. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

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

En cas de décès de l'*Assuré* ou s'il se trouve dans l'incapacité de conduire son *Véhicule* et si ses éventuels passagers ne peuvent le remplacer, *Assistance Infinite* met à disposition un chauffeur pour ramener le *Véhicule*, soit dans le *Pays de Résidence*, soit dans le pays où voyageait l'*Assuré*, par l'itinéraire le plus direct.

Assistance Infinite prend en charge les frais de voyage (frais de carburant, de péage, d'hôtel et de restauration) et de salaire du chauffeur. Le chauffeur intervient selon la réglementation applicable à sa profession.

Si le *Véhicule* de l'*Assuré* 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 ou à la législation applicable dans le *Pays de Résidence***, *Assistance Infinite* devra en être informée 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 Infinite* fournit et prend en charge un billet aller de *Train* ou d'*Avion* à

une personne désignée par l'Assuré, par un collaborateur ou par un *Membre de la famille* pour aller rechercher le *Véhicule*.

IMPORTANT

Assistance Infinite ne prend pas en charge les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration de l'Assuré et des éventuels passagers.

4. RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ

Un Assuré, en déplacement, apprend l'*Hospitalisation* non planifiée 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 Infinite* organise et prend en charge le voyage en *Train* ou en *Avion* jusqu'à la gare ou l'aéroport le plus proche du lieu d'*Hospitalisation* ou des obsèques, selon les modalités suivantes :

- Retour vers le Pays de Résidence :
 - soit le titre de transport aller simple de l'Assuré et d'un autre Assuré de son choix qui voyageait avec lui,
 - soit le titre de transport aller et retour d'un seul des Assurés, avec un retour dans un délai d'un mois maximum après la date du décès ou de l'*Hospitalisation*.
- Retour vers un autre pays que le Pays de Résidence, à l'Étranger : la prise en charge s'effectue à concurrence des frais de transport qu'aurait supposé le retour de l'Assuré vers son lieu de *Résidence*, dans les conditions prévues ci-dessus.

IMPORTANT

- **La prestation « Retour anticipé de l'Assuré » en cas d'*Hospitalisation* ou de décès d'un *Membre de la Famille* n'est rendue qu'aux conditions suivantes :**
 - que l'*Hospitalisation* soit supérieure à 24 heures (*hospitalisation ambulatoire et de jour non comprises*),
 - que le retour de l'Assuré tel que prévu à l'origine de son déplacement n'intervienne pas dans les 24 heures suivant la demande d'assistance.
- **L'Assuré devra fournir, à la demande d'*Assistance Infinite*, 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**

5. ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES

Ces prestations sont rendues :

- dans tous les cas hors de *France*,
 - pendant les 90 premiers jours du déplacement de l'Assuré, à l'Étranger.
- 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 Infinite* :
- fait l'avance de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, **jusqu'à concurrence de 16 000 €, par Assuré et par Événement garanti,**
 - fait l'avance du montant des honoraires d'avocat **jusqu'à concurrence de 16 000 €, par Assuré et par Événement garanti,**
 - rembourse le montant réel des honoraires d'avocat **jusqu'à concurrence de 3 100 €, par Assuré et par Événement garanti.**

Assistance Infinite 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 Infinite* par virement ou chèque de banque dans les meilleurs délais.

6. AIDE À LA POURSUITE DU VOYAGE

6.1 ASSISTANCE AUX DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Cette prestation d'assistance est rendue uniquement à l'*Etranger*, pendant les 90 premiers jours du déplacement de l'*Assuré*

L'*Assuré*, en déplacement, perd ou se fait voler ses papiers d'identité (passeport, carte nationale d'identité, permis de conduire), *Assistance Infinite* l'informe sur les démarches administratives à entreprendre auprès des organismes et autorités compétentes pour l'aider à effectuer ses déclarations de perte ou de vol, et à poursuivre son déplacement ou à rentrer dans son *Pays de Résidence*.

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

À son retour dans son *Pays de Résidence*, *Assistance Infinite* 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.

6.2 AVANCES DE FRAIS SUR PLACE

Cette prestation d'assistance est rendue uniquement hors du *Pays de Résidence de l'Assuré*, pendant les 90 premiers jours du déplacement de l'*Assuré*.

L'*Assuré*, en déplacement, perd ou se fait voler ses titres de transport et/ou sa *Carte Assurée*, *Assistance Infinite* peut, après la mise en opposition de la *Carte* par l'*Assuré*, procéder à une avance de fonds **jusqu'à concurrence de 3 000 € par Événement garanti**; ceci afin de lui permettre d'acquitter les frais engagés ou restant à payer (hôtel, location de véhicule, train, avion, ...).

Assistance Infinite 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 Infinite* par virement ou chèque de banque dans les meilleurs délais.

7. ACHEMINEMENT D'OBJETS À L'ÉTRANGER

Ces prestations d'acheminement dont l'organisation est effectuée par *Assistance Infinite* sont soumises aux règlements sanitaires et aux différentes législations des douanes françaises et étrangères.

Assistance Infinite dégage toute responsabilité :

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

7.1 ACHEMINEMENT DE DOSSIERS

Cette prestation d'assistance est rendue uniquement à l'*Etranger*, pendant les 90 premiers jours du déplacement de l'*Assuré*.

Si un *Assuré* en déplacement perd ou se fait voler ses dossiers, *Assistance Infinite* se chargera de prendre auprès de la personne désignée par l'*Assuré*, le double des dossiers susvisés **dans la limite de 5 kg**, et de les acheminer jusqu'à l'*Assuré*. Ce dernier devra préciser à *Assistance Infinite* les éventuelles formalités à remplir pour l'exportation de ces documents.

Les frais de transport de dossiers, de douane et autres frais d'envois restent à la charge de l'*Assuré*.

7.2 ACHEMINEMENT DE MÉDICAMENTS

Cette prestation d'assistance est rendue uniquement à l'*Etranger*, pendant les 90 premiers jours du déplacement de l'*Assuré*.

Lorsque certains médicaments indispensables à un traitement curatif en cours, prescrits par un médecin avant le départ de l'Assuré ne sont pas disponibles dans le pays où séjourne l'Assuré, Assistance Infinite recherche localement leurs équivalents. À défaut et après avoir obtenu copie de l'ordonnance auprès du médecin traitant de l'Assuré, Assistance Infinite les recherche, en France exclusivement et organise leur envoi. **Assistance Infinite prend en charge les frais d'expédition et refacture à l'Assuré le coût d'achat des médicaments et les frais de douane.**

L'Assuré s'engage à rembourser Assistance Infinite à réception de la facture.

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

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

7.3 ACHEMINEMENT DE LUNETTES, DE LENTILLES OU DE PROTHÈSES AUDITIVES

Cette prestation d'assistance est rendue uniquement à l'Étranger, pendant les 90 premiers jours du déplacement de l'Assuré.

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, à la perte ou au vol de celles-ci, Assistance Infinite se charge de les lui envoyer par les moyens les plus appropriés.

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

Assistance Infinite contacte l'ophtalmologiste ou le prothésiste habituel de l'Assuré afin d'obtenir une ordonnance. Le prix de la confection des nouvelles lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives est annoncé à l'Assuré qui doit donner son accord par écrit et s'engage alors à régler le montant de la facture avant l'envoi des lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives. À défaut, Assistance Infinite ne pourra être tenue d'exécuter la prestation. Assistance Infinite 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.

CHAPITRE 6 - EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Outre les exclusions prévues à la Convention d'assistance, ainsi que celles figurant le cas échéant, dans les définitions, sont toujours exclus :

1. les frais engagés sans accord préalable d'Assistance Infinite ou non expressément prévus par la Notice d'Information, les frais non justifiés par des documents originaux ;
2. les événements survenus dans les Pays non couverts ou en dehors des dates de validité de la Carte ;
3. les conséquences médicalement prévisibles des Maladies et/ou d'Accident préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet, dans les 6 mois précédant la demande d'assistance :
 - d'une consultation, ou
 - d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire ;
4. l'organisation et la prise en charge du transport visé à l'article 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 ;

5. les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse, ainsi qu'à l'accouchement à terme (à compter de 37 semaines d'aménorrhées) ne présentant pas de caractère pathologique pour la mère et /ou le nouveau-né;
6. les demandes relatives à la procréation ou à la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences;
7. les frais facturés par les organismes locaux de secours d'urgence;
8. 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*;
9. les frais d'optique (lunettes ou verres de contact), les frais d'appareillages médicaux et prothèses (prothèses dentaires notamment);
10. 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;
11. 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;
12. les conséquences d'un *Accident* survenu lors de la pratique par l'*Assuré*:
 - du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque ces activités ne sont pas encadrées par un professionnel habilité;
 - de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive: le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, le delta-plane, planeur, parapente, toute activité de parachutisme et de chute libre ainsi que tout sport effectué avec ou à partir d'aéronefs ultralégers motorisés au sens du Code de l'aviation civile;
13. les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement;
14. 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;
15. sauf pour les demandes d'assistance se rapportant à la Maladie Covid-19, les conséquences:
 - des situations à risque infectieux en contexte épidémique,
 - de l'exposition à des agents biologiques infectants, chimiques type gaz de combat, incapacitants, radioactifs, 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;
16. les conséquences de la pollution naturelle et/ou humaine;
17. les conséquences de l'absorption volontaire par l'*Assuré* de médicaments, drogues ou substance, stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non ordonnés médicalement et/ou de la consommation d'alcool par l'*Assuré*;

18. le suicide ou la tentative de suicide de l'*Assuré*;
19. les conséquences de dommages de toute nature, décidés, causés ou provoqués par l'*Assuré* ou avec sa complicité, ou consécutifs à une négligence caractérisée, ou une faute intentionnelle ou dolosive de l'*Assuré*, sauf les cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger;
20. 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;
21. les conséquences d'un *Accident* subi par l'*Assuré* lors de l'exercice de son activité professionnelle et en rapport avec cette activité y compris les formations ou les stages professionnels, alors que l'*Assuré* se trouve en déplacement.

CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

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

- à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, instabilité politique notoire, repréailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère de l'Economie et des Finances <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité, catastrophes naturelles ou de tout autre cas fortuit;
- Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseil aux voyageurs » du site internet du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>
- 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 Infinite* pour y être hospitalisé;
 - en cas de recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels *Assistance Infinite* 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.

CHAPITRE 7 - CADRE JURIDIQUE

MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

Lorsqu'un *Assuré* est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel chez *Assistance Infinite* pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord sur les solutions proposées, l'Assuré peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante : reclamation@votreassistance.fr (ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP France SAS - Service Réclamations - TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex)

Un accusé de réception parviendra à l'Assuré dans les 10 jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Fragonard Assurances le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse de Fragonard Assurances ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, l'Assuré peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

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

Fragonard Assurances, entreprise adhérente de la LMA propose un dispositif permettant aux Assurés et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par les 10 règles de la Charte de la Médiation de l'Assurance.

AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution – ACPR – 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09 - www.acpr.banque-france.fr.

PROTECTION DES DONNÉES à CARACTÈRE PERSONNEL

RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES DONNÉES

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et par tout règlement ou instrument associé, ainsi que toute autre loi, réglementation, exigences réglementaires et codes de conduite applicables en matière de protection des données ou toute autre législation, réglementation, règles et codes de conduite qui transposent ou remplacent ce qui précède.

Dans le cadre de la Convention d'assistance, Fragonard Assurances est responsable du traitement de données à caractère personnel des Assurés, tels que définis par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

La Banque Émettrice de la Carte Assurée est responsable du traitement (i) des données à caractère personnel relatives à la souscription de la Carte Assurée qui permet aux Assurés de bénéficier des prestations d'assistance ainsi que (ii) de certaines données relatives aux prestations de veille qualitative pour lesquelles Visa Europe Limited agit en tant que sous-traitant des Banques Émettrices au sens de la réglementation applicable en matière de protection des données.

DONNÉES COLLECTÉES

Les différents types de données personnelles sont collectés et traités conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes à la Convention d'assistance et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution de la Convention d'assistance.

Dans ce cadre, les « données personnelles sensibles » au sens de la réglementation applicable, notamment des données relatives à la santé des Assurés, pourront être collectées et traitées.

COLLECTE ET TRAITEMENT DE DONNÉES

Les données personnelles transmises par l'Assuré et celles reçues de tiers (comme par exemple de médecins), sont collectées et traitées pour un certain nombre de finalités et sous réserve du consentement exprès de l'Assuré, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalités	Est-ce que le consentement explicite de l'Assuré est nécessaire ?
Administration de la Convention d'assistance (exemple: exécution du contrat, mise en œuvre des prestations d'assistance et traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc)	Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où les données personnelles doivent être traitées dans l'exécution du contrat et/ou du traitement de la réclamation, le consentement exprès de l'Assuré, ne sera pas sollicité.
Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer le niveau de satisfaction de l'Assuré et l'améliorer	Non car Fragonard Assurances a un intérêt légitime à contacter l'Assuré après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de s'assurer qu'elle a exécuté ses obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, l'Assuré a le droit de s'y opposer en contactant Fragonard Assurances comme cela est expliqué dans la section « Contact » ci-dessous.
Pour la gestion du recouvrement de créances	Non, si le traitement des données de l'Assuré, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel, s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que Fragonard Assurances peut invoquer également au titre de son intérêt légitime
Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre les informations de l'Assuré et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.	Non. Il est entendu que la détection et la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, Fragonard Assurances est en droit de traiter les données de l'Assuré à cette fin sans avoir à recueillir son consentement.
Respect de toute obligation légale (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.

<p>Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation.</p>	<p>Si Fragonard Assurances réalise l'une de ces activités de traitement, elle le fera en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et le consentement de l'Assuré n'est plus requis.</p>
<p>À des fins de vérification, pour que Fragonard Assurances se conforme aux obligations légales ou aux procédures internes.</p>	<p>Non. Fragonard Assurances peut traiter les données de l'Assuré dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par les procédures internes de Fragonard Assurances.</p> <p>Fragonard Assurances ne sollicitera pas le consentement de l'Assuré au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de l'intérêt légitime de Fragonard Assurances. Toutefois, Fragonard Assurances s'assurera que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité.</p> <p>Les audits internes sont généralement réalisés par la société mère de Fragonard Assurances.</p>

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles il est indiqué que le consentement exprès de l'Assuré n'est pas requis ou dans les cas où Fragonard Assurances aurait besoin de ces données personnelles dans le cadre de la souscription du contrat et/ou de la gestion de sinistre, les données personnelles sont traitées sur la base des intérêts légitimes de Fragonard Assurances et/ou conformément à ses obligations légales.

Les données personnelles de l'Assuré seront nécessaires pour tout achat de produits et services. Si l'Assuré ne souhaite pas fournir ces données, Fragonard Assurances ne sera pas en mesure de garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles d'intéresser l'Assuré ou encore de lui proposer des offres adaptées à ses exigences spécifiques.

DESTINATAIRES DES DONNÉES

Dans le cadre des finalités énoncées, les données personnelles de l'Assuré pourront être divulguées aux parties suivantes :

- Banque Emettrice de la Carte Assurée dans le cadre de la veille qualitative, via son sous-traitant, la société Visa Europe Limited
- organismes du secteur public,
- autres sociétés du groupe auquel appartient Fragonard Assurances, autres assureurs, réassureurs.
- préposés au traitement des données, opérant sous la responsabilité de Fragonard Assurances : autres sociétés du groupe auquel appartient Fragonard Assurances (dont AWP France SAS), sous-traitants, consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués des opérations de Fragonard Assurances (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

Par ailleurs, les données personnelles de l'Assuré pourront être partagées dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de l'activité de Fragonard Assurances, de ses actifs ou de ses titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de se conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où l'Assuré présenterait une réclamation concernant l'un des produits ou services de Fragonard Assurances.

TRANSFERT DES DONNÉES

Les données personnelles de l'Assuré pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section « Destinataires des données », toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Les données personnelles ne sont pas divulguées à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert des données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société du groupe auquel appartient Fragonard Assurances, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe. L'Assuré peut prendre connaissance de ces règles internes d'entreprise et des pays concernés, en dehors de l'UE, en contactant AWP France SAS comme indiqué dans la section « Contact ». Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, des mesures seront prises afin de garantir que le transfert des données personnelles hors UE soit effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. L'Assuré peut prendre connaissance des mesures de protection que mises en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en contactant AWP France SAS comme indiqué plus bas.

DROITS DES ASSURÉS RELATIFS À LEURS DONNÉES PERSONNELLES

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, l'Assuré a le droit :

- d'accéder à ses données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulgués ;
- de retirer son consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de ses données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier ses données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer ses données personnelles de systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de ses données personnelles dans certaines circonstances ;
- de s'opposer au traitement de ses données personnelles par les services du responsable du traitement ou de solliciter l'arrêt du traitement desdites données ;
- d'obtenir ses données personnelles au format électronique, pour son usage personnel ou celui de son nouvel Assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

L'Assuré peut exercer ces droits en contactant le responsable du traitement, comme indiqué plus bas.

L'Assuré est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>. Par ailleurs, l'Assuré dispose de la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

DURÉE DE CONSERVATION DES DONNÉES

Les données personnelles de l'Assuré sont conservées pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin de la Convention d'assistance ou selon les conditions spécifiques énoncées ci-après :

- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur la Convention d'assistance – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Les durées spécifiques peuvent s'appliquer dans le cadre des obligations fiscales et comptables, conformément à la réglementation en vigueur.

Les données personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire. Elles seront conservées uniquement pour les finalités pour lesquelles elles auront été obtenues.

CONTACT

Pour toute question concernant l'utilisation des données personnelles, l'Assuré peut contacter AWP France SAS par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS

Département Protection des Données Personnelles 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, AWP France SAS se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

Pour toute question concernant l'utilisation des données personnelles dans le cadre de la souscription de la *Carte Assurée* et de la veille qualitative et pour l'exercice de ses droits, l'Assuré peut contacter la Banque Emettrice dont les coordonnées sont disponibles dans le contrat relatif à la *Carte Assurée*.

LOI APPLICABLE

La Convention d'assistance est régie par la loi française. La langue utilisée pour l'exécution de la Convention d'assistance est le français.

Tableau récapitulatif des prestations d'assistance

Ci-dessous un tableau récapitulatif des prestations d'assistance dont les conditions et modalités d'application sont présentées dans les chapitres précédents :

Prestations d'Assistance	Pays de Résidence situé en France		Pays de Résidence situé hors de France		Article de référence
	DÉPLACEMENT		DÉPLACEMENT		
	DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE	À L'ÉTRANGER	DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE	À L'ÉTRANGER	
Transport/Rapatriement	oui	oui ⁽¹⁾	oui	oui ⁽¹⁾	1.1
Retour des accompagnants assurés	oui	oui ⁽¹⁾	oui	oui ⁽¹⁾	1.2
Présence au chevet en cas d'Hospitalisation de l'Assuré	oui	oui ⁽¹⁾	oui	oui ⁽¹⁾	1.3
Prise en charge des Frais d'hébergement	oui	oui ⁽¹⁾	oui	oui ⁽¹⁾	1.4
Frais de prolongation d'hébergement	oui	oui ⁽¹⁾	oui	oui ⁽¹⁾	1.5
Frais de prolongation de séjour	oui	oui ⁽¹⁾	oui	oui ⁽¹⁾	1.6
Envoi d'un interprète sur place	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui	1.7
Suivi quotidien	oui	oui ⁽¹⁾	oui	oui ⁽¹⁾	1.8
Accompagnement des Enfants de moins de 15 ans	oui	oui ⁽¹⁾	oui	oui ⁽¹⁾	1.9
Garde des Enfants de moins de 15 ans	oui	oui ⁽¹⁾	oui	oui ⁽¹⁾	1.10
Transport des Animaux domestiques	oui	oui ⁽¹⁾	oui	oui ⁽¹⁾	1.11
Garde des Animaux domestiques	oui	oui ⁽¹⁾	oui	oui ⁽¹⁾	1.12
Avance des Frais d'Hospitalisation	non	oui ⁽¹⁾	oui	oui ⁽¹⁾	1.13
Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾⁽²⁾	1.14
Transmission de messages urgents	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾⁽²⁾	1.15
Remboursement des frais téléphoniques	oui	oui ⁽¹⁾	oui ⁽³⁾	oui ⁽¹⁾⁽³⁾	1.16
Décès de l'Assuré - Transport du corps	oui	oui ⁽¹⁾	oui	oui ⁽¹⁾	2.1
Décès de l'Assuré - Présence d'un proche	oui	oui ⁽¹⁾	oui	oui ⁽¹⁾	2.2
Décès de l'Assuré - Retour des autres Assurés	oui	oui ⁽¹⁾	oui	oui ⁽¹⁾	2.3
Chauffeur de remplacement	oui ⁽³⁾⁽⁴⁾	oui ⁽¹⁾⁽³⁾⁽⁴⁾	non	non	3
Retour anticipé de l'Assuré	oui	oui ⁽¹⁾	oui	oui ⁽¹⁾	4
Assistance en cas de poursuites judiciaires :					
- Avance de caution pénale	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾⁽²⁾	5
- Avance honoraires d'avocat	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾⁽²⁾	5
- Remboursement des honoraires d'avocat	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾⁽²⁾	5
Assistance aux démarches administratives	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	6.1
Avance des frais sur place	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	6.2
Acheminement de dossiers	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	7.1
Acheminement de médicaments	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	7.2
Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	7.3

(1) pendant les 90 premiers jours du déplacement. (2) La prestation ne s'applique pas pour les déplacements en France. (3) uniquement pour les déplacements dans les pays mentionnés sur la Carte verte, à l'exclusion des Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), des Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin (partie française) et St Barthélémy) et de la Nouvelle Calédonie. (4) Pour les Assurés dont la Résidence est située dans un des Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), des Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin (partie française) et St Barthélémy) et de la Nouvelle Calédonie, cette prestation n'est jamais accessible.

Notice d'information Assurances Carte Visa Infinite

NOTICE N° 5109657404

Assureurs : **AXA FRANCE VIE** Pour la garantie Décès Invalidité - 313, Terrasses de l'Arche 92727 Nanterre, SA régie par le Code des assurances, capital de 487 725 073 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 310499959.

AXA FRANCE IARD Pour toutes les garanties sauf la garantie Décès Invalidité - 313, Terrasses de l'Arche 92727 Nanterre, SA régie par le Code des assurances, capital de 214 799 030 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 722057460.

Souscripteur : **VISA EUROPE LIMITED** - Société de droit anglais dont le siège social est situé 1 Sheldon Square, Londres W2 6TT, Royaume-Uni, immatriculée sous le numéro 5139966. Agissant au travers de sa succursale française. Située 83-85 avenue de la Grande Armée, 75016 Paris, RCS Paris n°509 930 699.

Cette Notice d'Information valant Conditions Générales est régie par le Code des assurances, et établie conformément à l'article L112-2 du Code des assurances. Elle décrit les garanties, les exclusions et les obligations de l'Assureur et des bénéficiaires (ci-après désignés « l'Assuré ») au titre du contrat d'assurance souscrit par Visa Europe Limited, conformément à l'article L112-1 du Code des assurances pour le compte de l'Assuré.

Pour une meilleure compréhension de cette Notice d'information, les mots en *italique* sont définis aux Chapitres 4 et 6.

CHAPITRE 1 - RÉSUMÉ DES GARANTIES

IMPORTANT

Ce résumé liste les garanties accordées et les principaux montants s'y rapportant. Le détail des conditions de garantie et les exclusions sont fixés dans les chapitres suivants.

La garantie Décès/Invalidité

- Jusqu'à **620.000 €** par Famille et par évènement en cas d'Accident Garanti.
- Jusqu'à **92.000 €** en cas d'Accident survenant à bord d'un Véhicule de Location ou d'un véhicule privé.
- Jusqu'à **46.000 €** en cas d'Accident de Trajet.

La garantie Retard de Transport*

- Jusqu'à **840 € TTC** par retard pour les frais engagés (repas, rafraîchissements).

La garantie Retard de Bagages*

- Jusqu'à **840 € TTC** par retard pour les achats de première nécessité (vêtements, articles de toilette).

La garantie Perte, Vol ou Détérioration de Bagages

- Jusqu'à **1.800 € TTC** par Bagage en cas de perte, de vol ou de détérioration de Bagages confiés à une Compagnie Aérienne ou à la SNCF.
- Jusqu'à **1.600 € TTC** en cas de vol des Bagages à l'hôtel ou dans un Véhicule de Location.

La garantie Responsabilité Civile à l'Étranger

- Jusqu'à **4.600.000 € TTC** par Sinistre pour les conséquences de Dommages Corporels et Dommages Immatériels Consécutifs causés aux Tiers.
- Jusqu'à **1.525.000 € TTC** par Sinistre pour les conséquences de Dommages Matériels et Dommages Immatériels Consécutifs causés aux Tiers.
- Jusqu'à **10.000 € TTC** pour les frais de défense de l'Assuré.

* En cas de mise en jeu des garanties « Retard de Transport » et « Retard de Bagages », pour un même évènement, l'indemnité ne pourra excéder le montant maximum de **840 € TTC**.

La garantie Véhicule de Location

- En cas de vol ou de dommage à un véhicule loué.

La garantie Modification ou Annulation de Voyage

- Jusqu'à **10.000 € TTC** par Assuré et par année civile en cas d'Altération de Santé Garantie survenant avant le départ du Voyage Garanti.

La garantie Interruption de Voyage

- Jusqu'à **10.000 € TTC** par Assuré et par année civile en cas d'Altération de Santé Garantie survenant pendant le Voyage Garanti.

La garantie Neige et Montagne

- Frais de Recherche et de Secours, Frais de Premier Transport, Frais Médicaux en France, Forfaits Remontées Mécaniques, Cours de Ski, Vol ou Bris de skis et de chaussures de ski personnels, Location de Matériel de Ski, Responsabilité Civile, Défense et Recours.

CHAPITRE 2 - INFORMATION DES ASSURÉS

La Banque Émettrice de la Carte Assurée s'engage à remettre au titulaire de la Carte Assurée la présente Notice d'Information définissant les garanties et leurs modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir en cas de Sinistre.

La Banque Émettrice de la Carte Assurée a demandé à Visa Europe Limited que le contrat d'assurance, objet de la présente Notice d'Information, bénéficie aux titulaires de la Carte Assurée, conformément aux dispositions de l'article L.112-1 du Code des assurances. 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 de la Carte Assurée.

En cas de modification des conditions, ou en cas de résiliation du contrat d'assurance, la Banque Émettrice de 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. Lorsqu'un Assuré souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application des garanties, il peut contacter :

Site Internet : www.visa-assurances.fr

Un numéro de téléphone unique lui est réservé (24 h/24 et 7j/7 en France et à l'étranger).

Il figure au verso de sa carte Visa.

Son conseiller bancaire reste à sa disposition pour toute précision.

CHAPITRE 3 - DISPOSITIONS DIVERSES**Prise d'effet et cessation des garanties du contrat d'assurance**

Les garanties de ce contrat 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 de ce contrat ou à son échéance lorsqu'il n'est pas reconduit.

La présente Notice du contrat d'assurance pour compte prend effet à compter du 1^{er} janvier 2023 à 0 h 00. Les présentes dispositions s'appliquent aux Sinistres dont la date de survenance est postérieure au 1^{er} janvier 2023 à 0 h 00.

Expertise

Les dommages matériels sont évalués de gré à gré ou à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties, le titulaire de la Carte Assurée et l'Assureur, choisit un expert. Si les experts ainsi

désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert. Les trois experts opèrent d'un commun accord et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le tribunal de commerce de Paris. Cette nomination a lieu sur simple requête de la partie la plus diligente faite au plus tôt 15 jours après l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée de mise en demeure avec avis de réception.

Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et s'il y a lieu, la moitié des honoraires du tiers expert et des frais de sa nomination.

Subrogation

L'Assureur qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions de l'Assuré contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à la responsabilité de l'assureur. L'Assureur peut être déchargé, en tout ou en partie, de sa responsabilité envers l'Assuré, quand la subrogation ne peut plus, par le fait de l'Assuré, s'opérer en faveur de l'Assureur.

En application de l'article L131-2 alinéa 2 du Code des assurances, l'Assureur est subrogé pour le remboursement des prestations à caractère indemnitaire prévues au contrat, dans les droits et actions des personnes indemnisées contre tout responsable de l'accident et son assureur.

Pluralité d'assurances

L'Assuré est tenu de déclarer l'existence d'autres assurances couvrant les mêmes risques que le présent contrat lors de la déclaration d'un Sinistre. L'Assuré doit, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée.

Lorsque plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, l'assureur peut demander la nullité du contrat d'assurance et réclamer en outre des dommages et intérêts.

Lorsqu'elles sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat et dans le respect des dispositions de l'article L. 121-1 du Code des assurances, quelle que soit la date à laquelle l'assurance aura été souscrite. Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix.

Prescription

Conformément aux dispositions prévues par 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.

Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance,
- en cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par l'Assureur du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'Assureur.

Elle est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception adressée par :
 - l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
 - l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, 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.

En cas de réclamation

Le paragraphe ci-dessous précise les modalités d'examen des réclamations et le recours possible à la Médiation de l'assurance.

Comment l'Assuré peut adresser sa réclamation ?

Dans tous les cas, il doit formaliser par écrit sa réclamation afin que l'Assureur puisse répondre au mieux à son insatisfaction, et l'adresser :

- À son interlocuteur habituel Assurant France
**Assurant France - Service Réclamation Carte Visa
 CS 60569 - 13594 Aix en Provence Cedex 3**
- ou via le **formulaire de contact** sur le site Internet www.visa-assurances.fr
- ou, à tout moment, au Service Réclamations de l'Assureur en fonction de la nature du litige, par **courrier** :
 - pour la garantie Décès/Invalidité :
 - Service Relation Clientèle d'AXA Partners - Credit & Lifestyle Protection
 Service Réclamations - 6, rue André Gide - 92320 Châtillon
 - pour les autres garanties, à la Direction Relation Clientèle :
 - AXA - Direction des Partenariats IARD – Service Réclamations
 313 Terrasses de l'Arche - 92727 Nanterre cedex

Les engagements de l'Assureur

Un accusé de réception sera adressé à l'Assuré dans un délai maximum de dix jours. Sa situation sera étudiée avec le plus grand soin et une réponse argumentée lui sera adressée dans un délai maximum de soixante-jours.

La saisine du médiateur

L'Assuré peut saisir le Médiateur de l'assurance :

Dans un délai de deux mois après sa première réclamation écrite, qu'il ait reçu une réponse ou non de la part de l'Assureur ou du Courtier Gestionnaire

Et en tout état de cause, dans un délai maximum d'un an à compter de la date de sa réclamation écrite.

Cette saisine peut se faire :

- par **e-mail** sur le site mediation-assurance.org
- ou par **courrier**, à l'adresse suivante :
 - **Monsieur le médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.**

L'intervention du Médiateur est gratuite.

Le Médiateur formulera une proposition de solution dans un délai de 3 mois à réception du dossier complet de l'Assuré.

Les deux parties, l'Assuré et l'Assureur, restent libres de la suivre ou non.

L'Assuré conserve à tout moment la possibilité de saisir le tribunal compétent.

Tribunaux compétents

Le contrat est régi par la loi française et notamment le Code des assurances. Pour les risques définis à l'article L.191-2 du Code des assurances et relevant des dispositions particulières aux départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle :

- sont applicables les articles impératifs : L.191-5, L.191-6,
- n'est pas applicable l'article L.191-7 auquel il est dérogé expressément.

Tout litige né de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

La langue utilisée pendant la durée du contrat est le français.

Lutte contre le Blanchiment d'argent et le financement du Terrorisme (LCB-FT)

En leur qualité d'organisme financier, l'Assureur et le Courtier Gestionnaire sont soumis aux obligations légales relatives à la LCB-FT issues principalement du Code monétaire et financier.

À ce titre, ils mettent notamment en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à la mise en œuvre d'une mesure de gel des avoirs.

Données à caractère personnel

Dans le cadre du contrat d'assurance, le Courtier Gestionnaire et l'Assureur seront responsables conjoints du traitement des données de l'Assuré(e).

La Banque Émettrice de la Carte Assurée est responsable du traitement (i) des données à caractère personnel relatives à la souscription de la Carte Assurée qui permet aux Assurés de bénéficier des prestations d'assurance ainsi que (ii) de certaines données relatives aux prestations de veille qualitative pour lesquelles Visa Europe Limited agit en tant que sous-traitant au sens de la réglementation applicable en matière de protection des données.

Le Courtier Gestionnaire, l'Assureur et la Banque Émettrice s'engagent à respecter les obligations légales concernant le traitement de données personnelles, conformément à la loi *Informatique et Libertés* du 6 janvier 1978 ainsi qu'au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à tout règlement ou instrument associé, ainsi que toute autre loi, réglementation, exigences réglementaires et codes de conduite applicables en matière de protection des données ou toute autre législation, réglementation, règles et codes de conduite qui transposent ou remplacent ce qui précède.

Les données personnelles seront utilisées par le Courtier Gestionnaire pour la gestion quotidienne du contrat d'assurance et ses garanties tandis que l'Assureur n'y accèdera que de manière ponctuelle pour assister l'Assuré(e) sur certains Sinistres spécifiques.

En plus de la gestion quotidienne du contrat, les données personnelles peuvent être utilisées pour les finalités suivantes :

- (i) Gérer les risques d'assurance complémentaire santé, retraite supplémentaire, responsabilité civile et pour la gestion des rentes
- (ii) Remplir les obligations réglementaires conformément à l'article L. 561-1 et suivants du Code monétaire et financier et dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance
- (iii) Gérer un contentieux
- (iv) Améliorer le suivi de la qualité des services et de la formation des personnels (notamment par l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les services du Courtier Gestionnaire)
- (v) Mener la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de leurs futurs produits d'assurance et offres de services (y compris l'analyse et croisement avec celles de partenaires choisis, afin d'améliorer les produits proposés, évaluer la situation de l'Assuré(e) ou la prédire, ou personnaliser son parcours client).
- (vi) Mener une veille qualitative (questionnaires, sondages et enquêtes relatifs aux prestations d'assurance).

Les données personnelles de l'Assuré(e) seront conservées le temps nécessaire à ces finalités, ou pour la durée spécifiquement prévue par les lignes directrices de l'autorité réglementaire ou la loi (prescriptions légales).

Pour la réalisation de veille qualitative, les données de l'Assuré(e) seront uniquement communiquées à la Banque Émettrice de la Carte Assurée, via son sous-traitant Visa Europe Limited. Pour les autres finalités, les données de l'Assuré(e) seront uniquement communiquées aux sociétés du groupe de l'Assureur, du Courtier Gestionnaire, des réassureurs, des organismes professionnels habilités, qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces finalités. Le Courtier Gestionnaire, l'Assureur et la Banque Émettrice peuvent faire appel aux sous-traitants pour mener des activités de traitement spécifiques.

Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité aux cas où il est légalement autorisé, notamment (i) les pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données et (ii) les destinataires respectant soit les clauses contractuelles types proposées par la Commission Européenne soit des règles d'entreprise contraignantes (BCR).

Le Courtier Gestionnaire, l'Assureur et la Banque Émettrice s'engagent à respecter les obligations de mesures de sécurité conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données.

Le Courtier Gestionnaire et l'Assureur sont légalement tenus de vérifier que les données de l'Assuré(e) sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Ils pourront ainsi le/la solliciter pour vérifier ou être amenés à compléter son dossier (par exemple en enregistrant l'adresse mail d'un courrier électronique de l'Assuré(e)).

L'Assuré(e) pourra demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de ses données, définir des directives relatives à leur sort après son décès, choisir d'en limiter l'usage ou s'opposer à leur traitement. S'il a donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de ses données, il pourra la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application du contrat ou qu'il n'existe pas d'obligations réglementaires de les conserver.

Pour exercer ses droits, l'Assuré(e) doit écrire au Courtier Gestionnaire : Assurant France - à l'attention du Délégué à la Protection des Données - Service Visa - Département Gestion, CS 60569 - 13594 Aix en Provence Cedex 3.

Pour exercer ses droits relatifs au traitement des données lié à la souscription de la Carte Assurée et à la veille qualitative, l'Assuré doit écrire à la Banque Émettrice dont les coordonnées sont détaillées dans les conditions générales du contrat de la Carte Assurée conclu avec la Banque Émettrice.

En cas de réclamation, l'Assuré(e) pourra choisir de saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Commission de Contrôle

L'Assureur est une entreprise régie par le Code des assurances et soumise à ce titre à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - secteur assurance sise 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Cedex 09.

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 de Cartes Visa, l'Assuré bénéficie exclusivement de l'assurance liée à la Carte Assurée sans possibilité de cumul avec les garanties prévues par d'autres notices dans le cadre du contrat souscrit par le Souscripteur Visa Europe Limited.

EMBARGO / SANCTIONS

Le présent contrat sera sans effet et l'Assureur ne sera pas tenu de payer une indemnité ou de fournir des garanties au titre du présent contrat dès lors que l'exécution du contrat exposerait l'Assureur aux sanctions, interdictions ou aux restrictions résultant des résolutions des Nations Unies ou aux sanctions économiques ou commerciales prévues par les lois ou règlements édictées par l'Union européenne, le Royaume Uni ou les États-Unis d'Amérique.

CHAPITRE 4 - DÉFINITIONS GÉNÉRALES

Pour une meilleure compréhension des prestations d'assurance, 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. Chaque descriptif de garantie pourra éventuellement comporter des définitions spécifiques.

Accident

Toute action soudaine et extérieure à la victime provoquant une atteinte ou une lésion corporelle. **Il est précisé que la survenance brutale d'une maladie ne saurait être assimilée à un Accident.**

Assuré

Sont considérées comme Assurées les personnes suivantes, qu'elles se déplacent ensemble ou séparément lors du Voyage Garanti:

Le titulaire de la *Carte Assurée*, désigné dans le texte de cette Notice d'Information par le pronom « vous », 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'assurance,
- 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'État Civil Français,
- les enfants de moins de 25 ans du titulaire de la *Carte Assurée* ou de son conjoint ou concubin, issus d'une précédente union et qui sont fiscalement à la charge de l'un de leurs deux 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 *Famille*), vivant sous le même toit que le titulaire de la *Carte Assurée*, selon les termes de l'Article 196 A bis du Code Général des Impôts et:
 - fiscalement à charge, ou
 - auxquels sont versées, par le titulaire de la *Carte Assurée*, son conjoint ou son concubin, des pensions alimentaires entraînant pour ces derniers une déduction sur leur avis d'imposition de revenus.

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

- les petits-enfants, célibataires de moins de 25 ans,

Assureur

AXA FRANCE IARD pour toutes les garanties sauf la garantie Décès Invalidité et AXA FRANCE VIE pour la garantie Décès Invalidité, Compagnies d'Assurances désignées ci-après par le pronom « nous ».

Carte Assurée

Carte Visa Infinite.

Courtier Gestionnaire

Assurant France - SAS au capital de 392.250 €, dont le siège social se situe 45 rue Denis Papin, 13100 Aix-en-Provence, dont le numéro unique d'identification est le B 493 481 881 RCS Aix en Provence, et inscrite à l'ORIAS en qualité de courtier en assurance sous le numéro 07 030 561 (www.orias.fr). N° T.V.A FR33 493 481 881 (Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes

* 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 concubinage notoire ou à défaut une attestation sur l'honneur de vie maritale accompagnée d'un justificatif de domicile aux noms des Assurés établi antérieurement à la date du *Sinistre*.

aux articles L.512-7 et L.512-6 du Code des assurances). Entreprise soumise au contrôle de l'ACPR - 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

Assurant France est le *Courtier Gestionnaire* mandaté par l'Assureur pour réaliser la gestion de ce contrat. Il est l'interlocuteur privilégié de l'Assuré pour toutes informations relatives à son contrat d'assurance ou aux événements qui en découlent.

Franchise

Somme restant à votre charge après survenance d'un événement entraînant notre garantie.

Guerre Civile

On entend par *Guerre Civile* l'opposition déclarée ou non ou toute autre activité guerrière ou armée, de deux ou plusieurs parties appartenant à un même État 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'État, les conséquences d'une loi martiale, de fermeture de frontière commandée par un gouvernement ou par des autorités locales.

Guerre Étrangère

On entend par *Guerre Étrangère* 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.

Moyen de Transport Public

Moyen de transport collectif de passagers (terrestre, maritime, fluvial ou aérien) agréé pour le transport payant de passagers par une licence de transport.

Résidence Principale

Logement où l'Assuré réside habituellement et effectivement avec sa famille et déclaré comme étant son habitation principale auprès de l'administration fiscale.

Sinistre

Pour les garanties de Responsabilité Civile : Tout dommage ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommageable est celui qui constitue la cause génératrice du dommage. Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique.

Pour les autres garanties : Survenance d'un événement de nature à entraîner l'application d'une des garanties du présent contrat d'assurance. Il est précisé pour les garanties Modification, Annulation et Interruption de voyage, que la date du *Sinistre* est la date de Modification, Annulation ou Interruption du *Voyage Garanti*.

Substances Biologiques

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

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

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.

Territorialité

Les garanties du présent contrat sont acquises à l'Assuré, dans le monde entier, au cours d'un *Voyage Garanti*, **sauf mentions particulières présentes dans le descriptif des garanties (Cf. Chapitre 8 Tableau Synoptique de la Territorialité des Garanties).**

Véhicule de Location

Tout véhicule terrestre à moteur à quatre roues immatriculé, de catégorie véhicule de tourisme ou utilitaire léger, faisant l'objet d'un contrat de location auprès d'une société spécialisée dans la location de véhicules et dont le règlement est facturé intégralement ou partiellement sur la *Carte Assurée* préalablement à la survenance du *Sinistre*.

Les sociétés proposant des services de location de véhicules entre particuliers ne sont pas considérées comme des sociétés spécialisées dans la location de véhicule.

Voyage Garanti

Tout déplacement ou séjour **d'une durée maximum de 180 jours consécutifs** et à une **distance supérieure à 100 km** de la *Résidence Principale* de l'Assuré ou de son lieu de travail habituel.

Le règlement du déplacement ou du séjour doit être réalisé intégralement ou partiellement au moyen de la *Carte Assurée* et préalablement à la date de survenance du *Sinistre*.

À l'occasion d'un *Sinistre*, il appartient à l'Assuré d'apporter le justificatif prouvant le règlement du *Voyage Garanti* au moyen de la *Carte Assurée*.

CHAPITRE 5 - EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions spécifiques à certaines garanties, le présent contrat ne couvre pas les préjudices résultant :

- Des pertes et dommages provenant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré.
- De l'absence d'aléa.
- Des conséquences et/ou événements, résultant de la *Guerre Civile* ou *Guerre Étrangère*, d'émeutes, de mouvements populaires.
- De la participation de l'Assuré à des rixes, des crimes, des paris, des insurrections, 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 mise en contact et/ou contamination par des *Substances Nucléaires, Biologiques* ou *Chimiques*.
- D'un suicide ou d'une tentative de suicide de l'Assuré.
- 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.

CHAPITRE 6 - DESCRIPTION DES GARANTIES

LA GARANTIE DÉCÈS/INVALIDITÉ

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES A CETTE GARANTIE

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du chapitre 4.

Accident Garanti

Un *Accident* dont l'*Assuré* est victime au cours d'un *Voyage Garanti* en tant que simple passager d'un *Moyen de Transport Public* et dont le titre de transport a été réglé intégralement ou partiellement au moyen de la *Carte Assurée*.

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

- en tant que passager d'un *Moyen 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 ait été réglée intégralement ou partiellement au moyen de la *Carte Assurée*.

Accident de Trajet

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

Bénéficiaire

- En cas de décès accidentel du titulaire de la *Carte Assurée* :
 - toute personne désignée par lui au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée à Assurant France.

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 Assurant France de votre lettre recommandée avec avis de réception, le cachet de la poste faisant foi.

En cas de décès du *Bénéficiaire* nommément désigné et en l'absence d'une nouvelle notification de *Bénéficiaire* avant que les sommes dues ne deviennent exigibles, ces sommes sont versées suivant l'ordre indiqué ci-dessous :

- au conjoint survivant de l'*Assuré*, ni divorcé ni séparé de corps ou à son concubin,
- 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*.
- En cas de décès accidentel d'un autre *Assuré* 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 :
 - l'*Assuré*, sauf si celui-ci se trouve dans les cas d'incapacité visés par l'Article 417 et suivants du Code civil. La somme prévue sera alors versée au représentant légal de l'*Assuré*.

Famille

Ensemble des personnes ayant la qualité d'*Assuré*.

Infirmité Permanente Partielle

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

Infirmité Permanente Totale

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

Invalidité Permanente Totale

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 du Code de la Sécurité Sociale 3^e catégorie).

Perte d'un bras

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

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 des deux yeux

Lorsque l'Assuré est classé par la Sécurité Sociale parmi les invalides de 3^e catégorie.

Perte totale de la vue d'un œil

La perte d'un œil s'entend par la réduction définitive de la vue à 3/60 au moins sur l'échelle Snellen.

ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

Nous paierons au *Bénéficiaire* le montant des indemnités prévues ci-après :

- En cas de décès accidentel ou d'*Infirmité Permanente Totale* :
 - En cas d'*Accident Garanti* en tant que simple passager d'un *Moyen de Transport Public* : **620.000 €**
 - En cas d'*Accident de Trajet* tel que défini ci-avant : **46.000 €**
 - En cas d'*Accident* au cours d'un *Voyage Garanti* à bord d'un *Véhicule de Location* ou d'un véhicule privé : **92.000 €**
- En cas d'*Infirmité Permanente Partielle* :
 - En cas d'*Accident Garanti* en tant que simple passager d'un *Moyen de Transport Public* : **310.000 €**
 - En cas d'*Accident de Trajet* tel que défini ci-avant : **23.000 €**
 - En cas d'*Accident* au cours d'un *Voyage Garanti* à bord d'un *Véhicule de Location* ou d'un véhicule privé : **46.000 €**

ARTICLE 3 - LIMITE DE NOTRE ENGAGEMENT

Indépendamment du nombre de *Cartes Assurées* utilisées pour le paiement :

- En cas d'*Accident Garanti*, notre limite d'engagement est fixée à 620 000 € par *Sinistre* et par *Famille*, quel que soit le nombre d'*Assurés*.
- En cas d'*Accident de Trajet*, notre limite d'engagement est fixée à 46 000 € par *Sinistre* et par *Assuré* dans la limite de 620 000 € par *Famille*, quel que soit le nombre d'*Assurés*.
- En cas d'*Accident* au cours d'un *Voyage Garanti* à bord d'un *Véhicule de Location*, ou d'un véhicule privé notre limite d'engagement est fixée à 92 000 € 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 Totale* ou de l'*Infirmité Permanente Partielle*. Toutefois, dans le cas où, après avoir perçu une indemnité résultant d'une *Infirmité Permanente Totale* ou d'une *Infirmité Permanente Partielle*, l'Assuré viendrait à décéder dans un délai de 2 ans des suites 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 Totale* ou de l'*Infirmité Permanente Partielle*.

ARTICLE 4 - EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE**EFFET DE LA GARANTIE**

La garantie prend effet :

- à partir du moment où l'Assuré quitte son domicile ou son lieu de travail habituel pour entreprendre un déplacement et ce, seulement dans le cas où

son titre de transport a été réglé intégralement ou partiellement au moyen de la *Carte Assurée*,

- lors d'une location de véhicule, au jour et à l'heure où la location est effectuée pour entreprendre un *Voyage Garanti* et à condition que le règlement de la location soit effectué intégralement ou partiellement 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.

ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES À LA GARANTIE DÉCÈS/INVALIDITÉ

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), ne sont pas couvertes au titre de la garantie Décès/Invalidité 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.
- **La maladie,**
- **L'accident cardiaque,**
- **La rupture d'anévrisme.**
- **Les interventions médicales ou chirurgicales** sauf si elles résultent d'un *Accident Garanti*.
- **Les Accidents** résultant d'un état d'imprégnation alcoolique caractérisé par un taux d'alcoolémie supérieur à la limite fixée par le Code de la route, de l'utilisation de drogues, de stupéfiants, tranquillisants non prescrits médicalement.

LA GARANTIE RETARD DE TRANSPORT

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du chapitre 4.

Vol Charter

Vol affrété par une organisation de tourisme ou une Compagnie Aérienne dans le cadre d'un service non régulier.

Vol Régulier

Vol commercial programmé dont les horaires sont publiés par la Compagnie Aérienne.

ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

2.1 RETARD D'AVION

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 frais engagés par l'*Assuré* en attendant l'avion retardé dont le billet avait été réglé intégralement ou partiellement avec la *Carte Assurée* avant le début du *Voyage Garanti*, pour ses repas, rafraîchissements, frais d'hôtel, frais de transfert aller-retour de l'aéroport ou du terminal,
- les frais liés à la modification ou au rachat du billet de transport, dans le cas où l'arrivée tardive du vol réglé intégralement ou partiellement au moyen de la *Carte Assurée*, sur lequel voyageait l'*Assuré*, l'empêche de prendre, afin de se rendre à sa destination finale, le moyen de transport (avion, train, bateau, bus) dont le billet avait été réglé intégralement ou partiellement avec la *Carte Assurée* avant le début du *Voyage Garanti*.

La présente garantie est accordée dans les seuls cas suivants et pour les *Vols Charter* uniquement ceux au départ d'un des pays de l'Union Européenne :

- retard de vol de plus de 4 heures du Vol Régulier ou de plus de 6 heures du Vol Charter,
- annulation d'un vol que l'Assuré avait réservé ou réservation excédentaire ("surbooking") qui l'empêche d'embarquer à bord du vol qu'il avait réservé ou sur un autre vol dans les 4 heures s'il s'agissait d'un Vol Régulier ou dans les 6 heures s'il s'agissait d'un Vol Charter, par rapport à l'heure initiale de départ portée sur le titre de transport de l'Assuré,
- vol de correspondance : retard de vol de plus de 4 heures du Vol Régulier ou de plus de 6 heures du Vol Charter sur lequel l'Assuré voyageait et qui ne lui permet pas de prendre un vol de 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 sur le vol qu'il avait réservé, ni d'embarquer sur un autre vol dans les 4 heures suivant son arrivée, s'il voyageait sur un Vol Régulier ou dans les 6 heures s'il voyageait sur un Vol Charter.

IMPORTANT CONDITIONS DE GARANTIE

- Le retard de vol de plus de 4 heures du Vol Régulier ou de plus de 6 heures sur un Vol Charter s'apprécie par rapport à l'heure initiale de départ portée sur le titre de transport de l'Assuré.
- La garantie est acquise sous réserve que les formalités de confirmation du vol aient été accomplies dans le délai requis par l'organisateur du Voyage Garanti.
- Les heures de départ, les correspondances et les destinations sont celles figurant sur le billet de l'Assuré.
- Le règlement européen n° 261/2004 établit des règles en matière d'indemnisation et d'assistance en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol. À cet effet, l'Assuré doit se rapprocher du transporteur pour faire valoir ses droits.

2.2 RETARD DE TRAIN SNCF

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 frais engagés par l'Assuré en attendant le train retardé dont le billet avait été réglé intégralement ou partiellement avec la Carte Assurée avant le début du Voyage Garanti, pour ses repas, rafraîchissements, frais d'hôtel, frais de transfert aller-retour de la gare,
- les frais liés à la modification ou au rachat du billet de transport, dans le cas où l'arrivée tardive du train SNCF réglé intégralement ou partiellement au moyen de la Carte Assurée, dans lequel voyageait l'Assuré l'empêche de prendre, afin de se rendre à sa destination finale, le moyen de transport (avion, train, bateau, bus) dont le billet avait été réglé intégralement ou partiellement avec la Carte Assurée avant le début du Voyage Garanti.

La présente garantie est accordée dans les seuls cas suivants :

- retard de plus de 4 heures du train SNCF que l'Assuré avait réservé **par rapport à l'heure initiale de départ portée sur son titre de transport,**
- annulation du train SNCF que l'Assuré avait réservé et qui l'empêche de prendre un autre train dans les 4 heures **par rapport à l'heure initiale de départ portée sur son titre de transport.**

IMPORTANT

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

ARTICLE 3 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

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.

ARTICLE 4 - EXCLUSIONS RELATIVES À LA GARANTIE RETARD DE TRANSPORT

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), 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 tout organisme ayant autorité sur les compagnies aériennes ou ferroviaires et qui aura été annoncé plus de 24 heures avant la date de départ du *Voyage Garanti* portée sur le titre de transport 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.

LA GARANTIE RETARD DE BAGAGES

Vous trouverez les définitions des termes en italique dans le texte au chapitre 4: DÉFINITIONS GÉNÉRALES.

ARTICLE 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 d'un usage indispensable à se procurer d'urgence: vêtements ou articles de toilette qui se trouvaient dans les bagages retardés.

Cette garantie concerne les bagages dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de la Compagnie Aérienne ou de la SNCF et parvenus plus de 4 heures après l'heure d'arrivée de l'*Assuré* à l'aéroport ou à la gare de la destination finale.

IMPORTANT CONDITIONS DE GARANTIE

- Pour la SNCF seuls les horaires publiés seront pris en considération
- 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 de la SNCF.
- L'*Assuré* doit faire ses achats de première nécessité dans un délai de 4 jours à compter de son heure d'arrivée.
- L'*Assuré* doit obtenir de la SNCF, de la Compagnie Aérienne ou du prestataire concerné le bordereau de remise des bagages retardés.

ARTICLE 2 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

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.

ARTICLE 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 la date du retour du *Voyage Garanti* à l'aéroport ou à la gare.

ARTICLE 4 - EXCLUSIONS RELATIVES À LA GARANTIE RETARD DE BAGAGES

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), aucun remboursement ne sera dû :

- 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.
- Pour les achats de première nécessité effectués avant l'expiration du délai de 4 heures de retard.

LA GARANTIE PERTE, VOL OU DÉTÉRIORATION DES BAGAGES

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du chapitre 4.

Bagages

Les valises, malles, sacs de voyage ainsi que leur contenu, pour autant qu'il s'agisse exclusivement de vêtements, d'effets, d'objets personnels et d'*Objets de Valeur* emportés ou acquis au cours du *Voyage Garanti*.

Objets de Valeur

Les objets dont la valeur d'achat unitaire est supérieure ou égale à **250 € TTC**.

Valeur de Remboursement

Pendant la première année à compter de la date d'achat, le montant remboursé sera égal à la valeur d'achat du *Bagage* ou de l'*Objet de Valeur*. L'année suivante, le montant de remboursement sera calculé à concurrence de 75% du prix d'achat. Les années suivantes la valeur sera réduite de 10 % supplémentaire par an.

ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

2.1 COMPAGNIE AÉRIENNE OU SNCF

Nous garantissons, dans la limite de **1.800 € TTC** par *Bagage*, le vol, la perte ou la détérioration totale ou partielle des *Bagages* de l'Assuré. Cette garantie s'applique lorsque ses *Bagages* sont dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de la Compagnie Aérienne ou de la SNCF avec laquelle l'Assuré effectue un *Voyage Garanti*. Pour les *Objets de Valeur*, nous remboursons dans la limite de **250 € TTC** par *Objet de Valeur* et dans la limite de **1.800 € TTC** par *Bagage*.

IMPORTANT CONDITIONS DE GARANTIE

- Notre garantie interviendra après épuisement et exclusivement en complément 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 de la SNCF qui lui délivrera une fiche de réclamation à compléter. Pour la gestion de votre *Sinistre*, il est important de conserver ces éléments et notamment la liste inventaire des effets perdus, volés ou détériorés effectuée auprès de la Compagnie Aérienne ou de la SNCF.

INFORMATION

- Pensez à déclarer à la Compagnie Aérienne ou la SNCF les *Objets de Valeurs* contenus dans vos *Bagages* placés sous leur responsabilité.

2.2 HÔTEL

Nous garantissons, dans la limite de **1.600 € TTC** par *Bagage*, tous les vols ayant lieu dans un hôtel sauf si les biens sont placés sous la responsabilité de l'hôtelier et ce uniquement dans le cas où le ou les titres de transport, la réservation et/ou le règlement de l'hôtel ont été effectués intégralement ou partiellement avec la *Carte Assurée*.

Pour les *Objets de Valeur*, nous remboursons dans la limite de **250 € TTC** par *Objet de Valeur* et dans la limite de **1.600 € TTC** par *Bagage*.

2.3 VÉHICULE DE LOCATION

Nous garantissons, dans la limite de **1.600 € TTC** le vol des *Bagages* survenant dans un *Véhicule de Location* ou lorsque le *Véhicule de Location* est volé et que des *Bagages* se trouvaient à l'intérieur.

Cette garantie est acquise uniquement dans le cas où le ou les titres de transport, la réservation et/ou la location du véhicule ont été effectués avec la *Carte Assurée*.

Pour les *Objets de Valeur*, nous remboursons dans la limite de **250 € TTC** par *Objet de Valeur* et dans la limite de **1.600 € TTC**.

ARTICLE 3 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

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

Notre engagement maximum est fixé à **1.800 € TTC** par *Bagage* après calcul de la *Valeur de Remboursement*.

ARTICLE 4 - EXCLUSIONS RELATIVES À LA GARANTIE PERTE, VOL OU DÉTÉRIORATION DES BAGAGES

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), ne sont pas couverts au titre de cette garantie :

- Les prothèses, appareillages et dispositifs médicaux, lunettes, lentilles de contact,
- Les papiers d'identité.
- Les documents personnels, documents commerciaux, documents administratifs, documents d'affaires, échantillons.
- Les titres de transport, voucher et les moyens de paiement.
- 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.
- Les *Bagages* et leur contenu qui ne sont pas la propriété personnelle de l'*Assuré*.
- Les denrées périssables, les animaux, les végétaux.

LA GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉTRANGER

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du chapitre 4.

Dommmage Corporel

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

Dommmage Immatériel Consécutif

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

Dommmage Matériel

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

Étranger

Tout pays à l'exclusion du pays de résidence de l'*Assuré* et de la France

métropolitaine, des Principautés d'Andorre et de Monaco, des Départements d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), des Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélémy), et de la Nouvelle Calédonie.

Tiers

Toute personne physique ou morale autre que :

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

ARTICLE 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*, *Dommages Matériels* et *Dommages Immatériels Consécutifs* causés aux Tiers au cours d'un *Voyage Garanti* à l'Étranger.

La garantie déclenchée par le fait dommageable couvre l'Assuré contre les conséquences pécuniaires des *Sinistres*, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du *Sinistre*.

ARTICLE 3 - EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

- Les titres de transport du *Voyage Garanti* à l'Étranger ont été préalablement réglés intégralement ou partiellement 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.
- Aucun titre de transport n'a été réglé intégralement ou partiellement préalablement au moyen de la *Carte Assurée*, mais les dépenses d'hôtellerie ou de *Véhicule de Location* de l'Assuré ont été réglées intégralement ou partiellement 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 CONDITIONS DE GARANTIE

- **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. Chapitre 3 DISPOSITIONS DIVERSES, Paragraphe Pluralité d'Assurances).**

ARTICLE 4 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

Notre engagement maximum est fixé à :

- *Dommages Corporels* et *Dommages Immatériels Consécutifs* causés à des Tiers : **4 600 000 € par Sinistre.**
- *Dommages Matériels* et *Dommages Immatériels Consécutifs* causés à des Tiers : **1 525 000 € par Sinistre.**

Dans le cas où un Assuré serait responsable de *Dommages Corporels*, de *Dommages Matériels* et de *Dommages Immatériels Consécutifs*, notre engagement maximum serait de **4 600 000 € par Sinistre**.

Ces montants incluent les frais et dépenses réclamés par le Tiers sinistré pour lesquels l'Assuré serait reconnu légalement redevable.

Les frais et dépenses engagés par l'Assureur pour la défense de l'Assuré sont limités à **10 000 € TTC par Sinistre**.

ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES À LA GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉTRANGER

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), ne sont

pas couverts au titre 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 *Dommege Corporel* ou un *Dommege 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 *Sinistre*.
- 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.

LA GARANTIE VÉHICULE DE LOCATION

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

Les définitions des termes *Assuré* et *Franchise* ci-après prévalent sur les définitions du Chapitre 4 - DÉFINITIONS GÉNÉRALES.

Assuré

- vous, personne physique, titulaire de la *Carte Assurée*,
- les personnes participant au *Voyage Garanti* avec vous et désignées en tant que conducteur sur le contrat de location.

Frais d'Immobilisation

Frais d'immobilisation du *Véhicule de Location* nécessités pour la réparation technique de celui-ci dans la limite du prix de la location journalière multiplié par le nombre de jours d'immobilisation.

Franchise

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 de la société de location*.

Franchise non rachetable

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 de la société de location** ou que celles-ci vous ont été imposées.

* Selon les pays, les assurances généralement proposées par les sociétés de location 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).

** Selon les pays, les assurances généralement proposées par les sociétés de location 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).

ARTICLE 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 de la location n'excède pas 31 jours même si elle est constituée de plusieurs contrats de location successifs et qu'elle concerne le même *Véhicule de Location* ou un *Véhicule de Location* différent.

Nous remboursons la *Franchise* ou la *Franchise Non Rachetable* :

- en cas de dommages matériels avec ou sans tiers identifié, responsable ou non responsable, dans la limite du montant total des réparations du *Véhicule de Location* ainsi que de la facturation des *Frais d'Immobilisation*
- en cas de vol du *Véhicule de Location*, sous réserve d'un dépôt de plainte auprès des autorités de police ou de gendarmerie compétentes locales.

IMPORTANT CONDITIONS DE GARANTIE

Pour bénéficier de cette garantie lors du *Voyage Garanti*, l'*Assuré* doit impérativement :

- répondre aux critères de conduite imposés par la loi, la juridiction locale ou la société de location,
- conduire et utiliser le *Véhicule de Location* conformément aux clauses du contrat de location signé avec la société de location et conformément aux préconisations de la société de location (l'erreur de carburant étant considérée comme un non-respect des clauses du contrat),
- louer le *Véhicule de Location* auprès d'une société spécialisée dans la location de véhicules avec établissement d'un contrat de location conforme à la réglementation locale,
- veiller à ce que le contrat de location soit rempli de manière exhaustive, sans rature ou surcharge et qu'il indique le montant de la *Franchise* ou *Franchise Non Rachetable* applicable,
- établir un constat contradictoire de l'état du *Véhicule de Location* avant et après la location de celui-ci,
- en cas de vol ou de vandalisme au *Véhicule de Location*, effectuer sous 48 heures un dépôt de plainte auprès des Autorités de police ou de gendarmerie compétentes locales, précisant les circonstances du *Sinistre* et les références du *Véhicule de Location* (marque, modèle...).

IMPORTANT

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

ARTICLE 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.

ARTICLE 4 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

Notre engagement est limité au maximum à deux *Sinistres* indemnisés par *Carte Assurée* dans l'ordre chronologique de survenance par année civile.

ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES À LA GARANTIE VÉHICULE DE LOCATION

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), ne sont pas couverts au titre de cette garantie :

- Les pertes et dommages causés à un véhicule prêté gratuitement.
- Les pertes et dommages causés suite aux confiscations ou aux enlèvements des véhicules par les autorités de Police ou sur réquisition.
- Les pertes et dommages résultant d'un état d'imprégnation alcoolique caractérisé par un taux d'alcoolémie supérieur à la limite fixée par le Code de la route, de l'utilisation de drogues, de stupéfiants, de médicaments non prescrits médicalement.
- Les pertes et dommages causés par l'usure du véhicule ou par un vice de construction ainsi que tous 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 clés du véhicule loué.
- Les dommages causés par les animaux 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 des *Frais d'Immobilisation* qui seraient facturés).
- Les véhicules de collection en circulation depuis plus de 20 ans.
- Les véhicules de collection 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 à vide.
- Les véhicules à 2 et 3 roues.
- Les primes d'assurance de la société de location que l'Assuré aurait acquittées au titre du contrat de location, y compris celles automatiquement incluses dans le contrat de location qu'il a accepté.
- La responsabilité civile de l'Assuré en tant que conducteur d'un *Véhicule de Location*.

LA GARANTIE MODIFICATION OU ANNULATION DE VOYAGE

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du chapitre 4.

Altération de Santé Garantie

Accident ou 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 à la date de départ du *Voyage Garanti* et impliquant :

- la cessation de toute activité professionnelle, ou
 - le maintien à domicile de la personne concernée,
- et nécessitant dans ces deux cas des soins appropriés.

Mutation professionnelle

Changement d'affectation professionnelle à plus de 200 km de la *Résidence Principale* de l'Assuré et pour une durée minimum de 12 mois.

Préjudice Matériel Important

Tout dommage matériel (Incendie, Vol, Dégât des Eaux, Explosion, Effondrement), intervenu **dans les 10 jours** précédant la date de départ du *Voyage Garanti* et dont la gravité nécessite impérativement la présence de l'Assuré pour prendre les mesures conservatoires nécessaires ou parce que cette présence est exigée par les autorités de police.

ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

Nous garantissons :

- en cas d'annulation du *Voyage Garanti*, les frais non récupérables résultants de l'annulation, prévus contractuellement aux conditions de vente.
- en cas de modification du *Voyage Garanti*, les frais occasionnés par le report de la date de départ du *Voyage Garanti* prévus contractuellement aux conditions de vente ainsi que le surcoût éventuel des billets dans la limite du prix du voyage initial.

L'indemnisation de l'Assuré, à hauteur de ses frais d'annulation au titre de son *Voyage Garanti*, est due dans les seuls cas suivants :

- Une *Altération de Santé Garantie* ou le décès (dans la mesure où ce dernier intervient dans les 3 mois précédant la date de départ du *Voyage Garanti*),
 - d'un Assuré, de son conjoint, de son concubin,
 - d'un ascendant (maximum 2^e degré), descendant (maximum 2^e degré), frères, sœurs, beaux-parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères, demi-sœurs, d'un des Assurés,
 - d'un compagnon de voyage nommé sur le bulletin d'inscription,
 - d'un associé 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.

- 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 validée préalablement à la réservation du *Voyage Garanti*, empêchant ainsi l'Assuré d'effectuer celui-ci. Dans ce cas, **une Franchise correspondant à 20% des frais supportés par l'Assuré au titre de la modification ou de l'annulation du *Voyage Garanti* sera déduite du montant du remboursement.** Cette garantie ne concerne que les collaborateurs salariés ayant plus de douze mois d'ancienneté consécutifs dans leur entreprise.

De plus **sont exclues les personnes pour lesquelles la validation d'un supérieur hiérarchique pour poser, modifier et/ou annuler leurs congés n'est pas nécessaire. L'indemnisation n'est pas due lorsque les frais réglés par l'Assuré au titre du *Voyage Garanti*, concernent une personne n'ayant pas la qualité d'Assuré.**

IMPORTANT CONDITIONS DE GARANTIE

- **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 et en tout état de cause avant la date de départ à minuit (pour la déclaration auprès de**

Courtier Gestionnaire se rapporter au Chapitre 7 « Comment mettre en jeux les garanties »). L'Assuré doit donc obtenir un document confirmant la date de la demande de modification ou d'annulation du Voyage Garanti ainsi que le détail des frais laissés à sa charge (l'article R211-4 du Code du tourisme prévoit l'obligation des voyageurs à communiquer à leurs clients, les prix, dates et éléments constitutifs des prestations).

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.

INFORMATION

Selon la réglementation en vigueur, les taxes d'aéroport doivent être remboursées par le voyageur ou la compagnie aérienne. Afin de faciliter vos démarches, nous mettons à votre disposition sur le site www.visa-assurances.fr les documents que vous pourrez télécharger.

Dans les cas d'Altération de Santé Garantie et de décès, la décision d'indemnisation est soumise à l'avis médical du Médecin Conseil de l'Assureur.

Nous ne pouvons, en aucun cas, rembourser à l'Assuré la prime d'assurance annulation ou modification qu'il aurait acquittée, les frais de dossier, de visa et taxes d'aéroport.

ARTICLE 3 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

Nous remboursons les frais non récupérables prévus contractuellement aux conditions de vente :

- en cas de *Préjudice Matériel Important* dans la limite de **10.000 € 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 **10.000 € TTC** par Assuré.

Dans tous les cas, notre limite d'engagement est fixée à **10.000 € TTC** par Assuré et par année civile indépendamment du nombre de *Sinistres* que pourrait nous déclarer l'Assuré.

ARTICLE 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 jour du départ du *Voyage Garanti* à minuit. L'Assuré doit donc effectuer ses démarches de modification ou d'annulation du *Voyage Garanti* avant cette échéance.

ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES À LA GARANTIE MODIFICATION OU ANNULATION DE VOYAGE

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), ne sont pas couvertes au titre de cette garantie les modifications ou annulations du *Voyage Garanti* résultant :

- De la non présentation pour quelle que cause que ce soit, de documents indispensables au *Voyage Garanti*.

LA GARANTIE INTERRUPTION DE VOYAGE

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du chapitre 4.

Altération de Santé d'un Tiers ne participant pas au Voyage Garanti

Accident ou maladie faisant l'objet d'une consultation réalisée pendant le *Voyage Garanti*, par une autorité médicale habilitée constatant la pathologie du *Tiers* impliquant son maintien à domicile et nécessitant des soins appropriés, et qui requiert le retour de l'Assuré.

Altération de Santé d'un Assuré ou d'un Compagnon de voyage ou d'un Tiers, participant au Voyage Garanti

Accident ou maladie faisant l'objet d'une consultation réalisée au cours du *Voyage Garanti*, par une autorité médicale habilitée sur le lieu de séjour, constatant la pathologie empêchant la poursuite du *Voyage Garanti* par l'Assuré et impliquant

- le rapatriement médical organisé par une société d'assistance
- ou une hospitalisation sur le lieu de séjour de l'Assuré, du *Compagnon de voyage* ou du *Tiers*
- ou l'interdiction de quitter la chambre pour l'Assuré, le *Compagnon de voyage* ou le *Tiers*

et nécessitant dans tous les cas des soins appropriés.

Compagnon de voyage

Personne participant au *Voyage Garanti* nommée sur le bulletin d'inscription mais n'ayant pas la qualité d'Assuré.

Mutation professionnelle

Changement d'affectation professionnelle à plus de 200 km de la résidence principale de l'Assuré et pour une durée minimum de 12 mois.

Préjudice Matériel Important

Tout dommage matériel (Incendie, Vol, Dégât des Eaux, Explosion, Effondrement) intervenant pendant le *Voyage Garanti*, 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 de police.

Prestations

Tous frais engagés et réglés intégralement ou partiellement à l'aide de la *Carte Assurée* préalablement à l'évènement garanti **à l'exception de la prime d'assurance éventuellement acquittée, des frais de dossier, des visas et des billets de retour si un rapatriement ou une prise en charge a été réalisée par l'assistance ou tout autre organisme.**

Tiers

Le conjoint, concubin, les ascendants (maximum 2^e degré), les descendants (maximum 2^e degré), les frères, sœurs, beaux-parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères, demi-sœurs, de l'Assuré ainsi que l'associé ou toute autre personne amenée à remplacer temporairement l'Assuré dans le cadre de ses activités professionnelles.

ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

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 au prorata temporis et proportionnellement au nombre de personnes ayant effectivement libéré les lieux du séjour.

L'indemnisation de l'Assuré, à hauteur de ses frais d'interruption au titre de son *Voyage Garanti*, est due dans les seuls cas suivants :

- Décès ou *Altération de Santé* d'un Assuré participant au *Voyage Garanti*
- Décès ou *Altération de Santé* d'un *Compagnon de Voyage* ou d'un *Tiers* participant au *Voyage Garanti*
- Décès ou *Altération de Santé* d'un *Tiers* ne participant pas au *Voyage Garanti*.

Il est précisé que les personnes participant ou ne participant pas au *Voyage Garanti* et n'ayant pas la qualité d'Assuré ne sont donc en aucun cas indemnisées.

- 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 prévues 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 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 validée préalablement à la réservation du *Voyage Garanti*, empêchant ainsi l'Assuré de continuer celui-ci. Dans ce cas, **une Franchise correspondant à 20% des frais supportés par l'Assuré au titre de l'interruption du Voyage Garanti sera déduite du montant du remboursement.** Cette garantie ne concerne que les collaborateurs salariés ayant plus de douze mois d'ancienneté consécutifs dans leur entreprise. De plus **sont exclues les personnes pour lesquelles la validation d'un supérieur hiérarchique pour poser, modifier et/ou annuler leurs congés n'est pas nécessaire.**

L'indemnisation n'est pas due lorsque les frais réglés par l'Assuré au titre du Voyage Garanti, concernent une personne n'ayant pas la qualité d'Assuré.

IMPORTANT INFORMATION

En cas de décès, ou *Altération de Santé d'un Assuré* participant au *Voyage Garanti* l'empêchant de poursuivre celui-ci, il faut contacter ou faire contacter immédiatement l'Assistance médicale de votre Carte Visa pour bénéficier de ces prestations liées à la validité de la *Carte Assurée* (Cf. Notice d'Information assistance médicale de votre *Carte Assurée*).

ARTICLE 3 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

Dans tous les cas, notre limite d'engagement est fixée à **10.000 € TTC** par Assuré et par année civile indépendamment du nombre de *Sinistres* que pourrait nous déclarer l'Assuré.

ARTICLE 4 - EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

La garantie est acquise à compter de la date de départ et cesse le dernier jour du *Voyage Garanti* **dans la limite des 90 premiers jours consécutifs du Voyage Garanti.**

ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES À LA GARANTIE

INTERRUPTION DE VOYAGE

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), ne sont pas couvertes au titre de cette garantie :

- Toutes les exclusions présentes à l'Article 5 de la garantie « Modification ou Annulation de Voyage ».

LA GARANTIE NEIGE ET MONTAGNE

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du chapitre 4.

Dommage Corporel

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

Dommmage Immatériel Consécutif

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

Dommmage Matériel

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

Tiers

Toute personne physique ou morale autre que :

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

ARTICLE 2 - CHAMP D'APPLICATION DE LA GARANTIE

Nous garantissons les *Accidents* constatés par les autorités sanitaires du lieu de séjour, survenant dans le monde entier, **sans franchise kilométrique**, lors d'un séjour à la montagne, du fait de la pratique à titre d'amateur :

- du ski sous toutes ses formes pratiqué dans les stations de ski,
- de certaines activités sportives, y compris les randonnées à skis, en raquettes ou pédestres,
- des sports et activités diverses organisés collectivement par et sous la responsabilité d'une association ou d'un organisme.

IMPORTANT CONDITIONS DE GARANTIE

Cette garantie est acquise à l'Assuré uniquement dans le cas où les titres de transport ou les frais de séjour ou les forfaits de remontées mécaniques ou les locations ou les cours de ski ont été réglés intégralement ou partiellement ou réservés en utilisant la Carte Assurée préalablement à la survenance du Sinistre.

ARTICLE 3 - OBJET DES GARANTIES**ARTICLE 3.1 - FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS ET DE PREMIER TRANSPORT****3.1.1 FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS****OBJET DE LA GARANTIE**

Suite à un *Accident*, nous garantissons la prise en charge des frais de secours ou de recherche en montagne, c'est-à-dire les opérations effectuées par des sauveteurs ou des organismes de secours se déplaçant spécialement dans le but de rechercher l'Assuré en un lieu dépourvu de tous moyens de secours autres que ceux pouvant être apportés par les sauveteurs professionnels.

ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

Notre engagement maximum est accordé à concurrence des frais réels engagés.

3.1.2 FRAIS DE PREMIER TRANSPORT**OBJET DE LA GARANTIE**

Nous garantissons le remboursement à l'Assuré des frais de premier transport en montagne suite à un *Accident*, c'est-à-dire les frais engendrés suite au transport organisé par des autorités médicales ou de secours entre le lieu de l'*Accident* et le centre médical ou éventuellement, le centre hospitalier le plus proche et le retour jusqu'au lieu de séjour.

ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

Notre engagement maximum est accordé à concurrence des frais réels engagés, après déduction des indemnités déjà versées par des organismes tels que la Sécurité Sociale ou tout autre régime de prévoyance y compris les organismes mutualistes, sans que l'Assuré puisse recevoir au total un montant supérieur à ses dépenses réelles.

ARTICLE 3.2 - FRAIS MÉDICAUX EN FRANCE

TERRITORIALITÉ

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

OBJET DE LA GARANTIE

Nous garantissons à l'*Assuré* le remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation, que l'*Assuré* a engagés après prescription médicale suite à un *Accident*.

ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

Nous remboursons dans la limite de **2.300 € TTC** tout préjudice supérieur à **30 € TTC** par *Sinistre*.

L'indemnité prévue vient **exclusivement en complément des indemnités qui seraient versées à l'*Assuré* pour les mêmes dommages par la Sécurité Sociale ou tout autre régime de prévoyance y compris les organismes mutualistes ou Compagnies d'Assurances, sans que l'*Assuré* puisse recevoir au total un montant supérieur à ses frais réels.**

EXCLUSIONS RELATIVES À LA GARANTIE

FRAIS MÉDICAUX EN FRANCE

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5) et outre les exclusions spécifiques aux garanties « Neige et Montagne » (Article 4), ne sont pas couverts au titre de cette garantie :

- Les frais médicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation, les cures, dès lors qu'ils ne sont pas directement consécutifs à un *Accident* lié aux activités décrites dans le champ d'application de la garantie « Neige et Montagne ».
- Les traitements psychanalytiques, les séjours en maison de repos, de rééducation et de désintoxication.

ARTICLE 3.3 - FORFAITS ET COURS DE SKI

OBJET DE LA GARANTIE

Nous garantissons le remboursement à l'*Assuré* des jours de forfaits de remontées mécaniques et/ou de cours de ski non utilisés suite à un *Accident* survenu lors du séjour à la montagne et entraînant une incapacité totale temporaire de skier médicalement constatée.

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

ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

- Pour les forfaits et cours de ski d'une durée inférieure ou égale à 3 jours, l'indemnisation est limitée à **300 € TTC** par *Assuré* accidenté et au maximum à **deux Sinistres** survenus au cours de la même année civile.
- Pour les forfaits et cours de ski d'une durée supérieure à 3 jours, l'indemnisation est limitée à **800 € TTC** par *Assuré* accidenté.
- Pour les forfaits et cours de ski « saison », l'indemnité sera due en cas d'*Accident* entraînant une incapacité totale temporaire de skier ou du décès de l'*Assuré* des suites d'un *Accident*. Le montant de l'indemnisation sera calculé au prorata temporis de la durée de l'incapacité, dans la limite de **800 € TTC** par *Assuré* accidenté.

ARTICLE 3.4 - VOL OU BRIS DE SKIS ET DE CHAUSSURES DE SKI PERSONNELS

DÉFINITION SPÉCIFIQUE À CETTE GARANTIE

Bris Accidentel

Toute détérioration ou toute destruction extérieurement visible et nuisant au bon fonctionnement des skis et chaussures de ski personnels à la suite d'une chute ou d'une collision sur les pistes.

OBJET DE LA GARANTIE

Nous garantissons le remboursement à l'Assuré, en cas de Vol ou de *Bris Accidentel* de ses skis ou de ses chaussures de ski personnels, les frais de location, auprès d'un loueur professionnel, d'une paire de skis ou de chaussures de remplacement équivalente.

IMPORTANT CONDITIONS DE GARANTIE

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

ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

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

ARTICLE 3.5 - LOCATION DE MATÉRIEL DE SKI

DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

Bris Accidentel

Toute détérioration ou toute destruction extérieurement visible et nuisant au bon fonctionnement du *Matériel de Ski* garanti à la suite d'une chute ou d'une collision sur les pistes.

Matériel de Ski

Skis, surf, monoski, raquettes, bâtons et les chaussures adaptées à l'utilisation du *Matériel de Ski*, loués auprès d'un loueur professionnel.

Usure

Détérioration progressive du *Matériel de Ski*, ou d'un ou plusieurs de leurs éléments constitutifs, du fait de l'usage qui en est fait conformément aux instructions d'utilisation et d'entretien du fabricant ou du loueur et ceci quels que soient l'origine et le processus de cette détérioration (physique ou chimique).

OBJET DE LA GARANTIE

Nous garantissons le remboursement à l'Assuré des frais laissés à sa charge suite à un *Bris Accidentel* ou à un vol du *Matériel de Ski* loué auprès d'un loueur professionnel.

IMPORTANT CONDITIONS DE GARANTIE

- En cas de *Bris Accidentel*, l'Assuré devra fournir à l'Assureur un justificatif du loueur professionnel décrivant la nature des dommages, leur importance et le montant des frais réels restant à sa charge, ainsi qu'une déclaration décrivant les circonstances du *Sinistre*.
- En cas de vol, l'Assuré devra fournir à l'Assureur un dépôt de plainte auprès des autorités de police ou de gendarmerie compétentes locales, un justificatif du loueur professionnel prouvant le montant des frais réels restant à sa charge, ainsi qu'une déclaration décrivant les circonstances du *Sinistre*.
- Le *Matériel de Ski* loué est destiné au seul usage de l'Assuré, sans aucune possibilité de sous-location ou de prêt même à titre gratuit.

ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

Il est précisé qu'une **Franchise de 20 %** sera appliquée sur le montant total des frais réels restant à la charge de l'Assuré.

Notre indemnisation est limitée **800 € TTC** par Assuré et au maximum à deux Sinistres survenus au cours de la même année civile.

EXCLUSIONS RELATIVES À LA GARANTIE LOCATION DE MATÉRIEL DE SKI

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5) et outre les exclusions spécifiques aux garanties « Neige et Montagne » (Article 4), ne sont pas couverts au titre de cette garantie :

- Les dommages résultant d'une utilisation non conforme du *Matériel de Ski* loué.
- Les dommages résultant du non-respect de la réglementation en vigueur
- Les dommages résultant de l'*Usure* du *Matériel de Ski* loué.
- Les simples égratignures, rayures ou toute autre dégradation du *Matériel de Ski* loué n'altérant pas son fonctionnement.
- Les pertes ou disparitions du *Matériel de Ski* loué.
- Le vol commis par toute personne autre qu'un *Tiers*.

ARTICLE 3.6 - RESPONSABILITÉ CIVILE NEIGE ET MONTAGNE

OBJET DE LA GARANTIE

Nous garantissons les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant incomber à l'Assuré en cas de *Dommages Corporels*, *Dommages Matériels* et *Dommages Immatériels Consécutifs* causés aux *Tiers* et résultant d'un Accident survenu exclusivement au cours ou à l'occasion des activités décrites dans le champ d'application de la garantie « Neige et Montagne ».

La garantie déclenchée par le fait dommageable couvre l'Assuré contre les conséquences pécuniaires des *Sinistres*, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du *Sinistre*.

ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

Concernant les *Dommages Matériels*, seuls les *Sinistres* d'un montant supérieur à **150 € TTC** donneront lieu à une prise en charge.

Par ailleurs, l'engagement maximum de l'Assureur est fixé à :

- **310.000 € TTC** par *Sinistre* en cas de *Dommages Corporels* et *Dommages Immatériels Consécutifs* causés à des *Tiers*.
- **310.000 € TTC** par *Sinistre* en cas de *Dommages Matériels* et *Dommages Immatériels Consécutifs* causés à des *Tiers*.

Dans le cas où un Assuré est responsable de *Dommages Corporels*, de *Dommages Matériels* et de *Dommages Immatériels Consécutifs*, notre engagement maximum se limite à **310.000 € TTC** par *Sinistre*.

Ces montants incluent les frais et dépenses réclamés par le *Tiers* sinistré pour lesquels l'Assuré serait reconnu légalement redevable.

Les frais et dépenses engagés par l'Assureur pour la défense de l'Assuré sont pris en charge dans les limites prévues par l'Article 3.7 ci-dessous.

IMPORTANT CONDITIONS DE GARANTIE

- 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. Chapitre 3 DISPOSITIONS DIVERSES, Paragraphe Pluralité d'Assurances).
- La présente garantie n'est pas cumulable avec la garantie Responsabilité Civile à l'Étranger.

EXCLUSIONS RELATIVES À LA GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE NEIGE ET MONTAGNE

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5) et outre les exclusions spécifiques aux garanties « Neige et Montagne » (Article 4), ne sont pas couverts au titre de cette garantie :

- 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 de toutes sortes motorisés (sauf baptême organisé), 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 du *Sinistre*.
- 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'immeubles dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant.

ARTICLE 3.7 - DÉFENSE ET RECOURS

OBJET DE LA GARANTIE

Nous garantissons les prestations suivantes tendant à la résolution amiable ou judiciaire d'un litige opposant l'Assuré à un *Tiers* et le conduisant à faire valoir un droit, à résister à une prétention ou à se défendre devant une juridiction répressive :

- Défense de l'Assuré en cas d'action dirigée contre lui à la suite d'un dommage couvert par la garantie « Responsabilité Civile » définie à l'Article 3.6 ci-dessus.
- Recours contre le *Tiers* responsable d'un *Sinistre* (*Dommages Corporels* ou *Dommages Matériels*), en réclamation de la réparation du préjudice subi par l'Assuré résultant d'un *Accident* survenu exclusivement au cours ou à l'occasion des activités décrites dans le champ d'application de la garantie « Neige et Montagne ».

Dans le cadre de la garantie Recours, lorsqu'il est fait appel à un avocat pour résoudre amiablement le litige, assister l'Assuré ou le représenter en justice, ce dernier dispose toujours du libre choix de l'avocat.

- À ce titre :
 - l'Assuré peut saisir directement un avocat de sa connaissance. Dans ce cas, il doit nous en informer au préalable et nous communiquer ses coordonnées.
 - l'Assuré peut également, s'il le souhaite et en formule la demande par écrit, choisir l'avocat dont nous pouvons lui proposer les coordonnées.
 Dans tous les cas, l'Assuré négocie avec l'avocat le montant de ses frais et honoraires dans le cadre d'une convention d'honoraires et doit nous tenir informés du suivi.

ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

Nous remboursons dans la limite de **7.700 € TTC** les prestations ci-dessus définies.

ARTICLE 4 - EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES AUX GARANTIES NEIGE ET MONTAGNE

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), et outre les exclusions spécifiques de chaque garantie composant les garanties « Neige et Montagne » (Articles 3.2, 3.5 et 3.6), ne sont pas couverts au titre de ces garanties :

- Les *Accidents* résultant de la pratique de tout sport à titre professionnel et de la participation en tant que concurrent à toute forme de compétition.
- La participation à des épreuves d'endurance ou de vitesse, à bord de tout engin à moteur de locomotion terrestre, nautique ou aérien.
- L'utilisation d'un véhicule à moteur à deux ou trois roues ou chenillé,
- Toute forme de sport aérien (sauf baptême organisé avec utilisation d'engins non motorisés pratiqué dans le cadre d'une association ou d'un groupement affilié à une association ou Fédération et encadré par un moniteur affilié), le deltaplane, le polo, le skeleton, le bobsleigh, le hockey sur glace, la plongée sous-marine, la spéléologie, le saut à l'élastique.
- Les maladies sauf si elles sont la conséquence d'un *Accident*.
- L'usage non conforme à la posologie de médicaments ou usage de stupéfiants non prescrits médicalement, constaté par une autorité médicale compétente.
- Les crises d'épilepsie, de delirium tremens, la rupture d'anévrisme, l'accident cardiaque, l'embolie cérébrale ou l'hémorragie méningée.
- Les *Accidents* résultant d'un état d'imprégnation alcoolique caractérisé par un taux d'alcoolémie supérieur à la limite fixée par le Code de la route.

CHAPITRE 7 - COMMENT METTRE EN JEU LES GARANTIES ?

1. DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES

Selon la garantie concernée le *Courtier Gestionnaire* ou l'*Assureur* versera à l'*Assuré* ou au *Bénéficiaire* le capital garanti ou remboursera les frais et dépenses engagés ou le montant du préjudice subi, dans les **5 (cinq) jours ouvrés** suivant la réception de tous les éléments nécessaires au règlement. La complétude du dossier est validée par le *Courtier Gestionnaire* et le médecin conseil de l'*Assureur* en fonction de la garantie mise en jeu.

2. DÉCLARATION DES SINISTRES

L'*Assuré* ou le *Bénéficiaire* est obligé de donner avis à l'*Assureur*, dès qu'il en a connaissance et au plus tard dans les **15 (quinze) jours**, de tout *Sinistre* de nature à entraîner la garantie de l'*Assureur*. **Si l'Assuré ne respecte pas ce délai, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assureur sera en droit d'opposer une déchéance de garantie s'il établit que ce retard lui a causé un préjudice.**

Toute déclaration de *Sinistre* peut être effectuée par l'*Assuré* ou le *Bénéficiaire* sur le site internet :

www.visa-assurances.fr

Ou par courrier adressé à :

Assurant France

Service Carte Visa - CS 60569

13594 Aix en Provence Cedex 3

Ou par téléphone :

- Tél. (depuis la France*) : 04 86 91 01 22

- Tél. (depuis l'étranger*) : + 33 4 86 91 01 22

Du lundi au samedi de 8 h à 20 h

Conformément à l'article 1353 du Code civil, il appartient à l'Assuré de démontrer qu'il remplit les conditions de validité de la garantie. Toute demande non étayée par les éléments et informations suffisants pour prouver la matérialité des faits, pourra être rejetée.

(*) Numéro facturé au prix d'une communication nationale (pour les appels émis depuis la France) ou internationale (pour les appels émis depuis l'étranger), selon les offres de chaque opérateur.

L'Assuré doit transmettre les documents et pièces justificatifs indiqués ci-après selon la garantie mise en jeu.

En cas de non-respect de ces formalités et obligations, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assureur pourra réclamer à l'Assuré une indemnité proportionnée au préjudice subi. Si l'Assuré fait sciemment de fausses déclarations sur la nature et les causes, circonstances et conséquences d'un Sinistre, il sera déchu de tout droit à la garantie pour la totalité de ce Sinistre.

Documents et pièces justificatives communs à toutes les garanties

L'Assuré ou le *Bénéficiaire* doit communiquer les documents suivants :

- la preuve de la qualité d'Assuré de la personne sinistrée au moment du *Sinistre*,
- la copie d'une pièce d'identité de l'Assuré ou du *Bénéficiaire*, et un extrait KBIS de moins de trois mois pour les personnes morales,
- en cas de vie maritale, hors PACS ou certificat de concubinage notoire, un justificatif de domicile établi antérieurement à la demande de prestation, au nom des *Assurés* ou, deux justificatifs chacun au nom de l'un ou de l'autre et à la même adresse (facture d'eau, d'électricité, de téléphone, avis d'imposition, quittance de loyer, bail),
- la preuve du paiement par la *Carte Assurée* des prestations garanties : le relevé de compte bancaire et la facturette du paiement, ou l'attestation de la Banque Émettrice dûment complétée adressée à l'Assuré par le *Courtier Gestionnaire*,
- les documents matérialisant les prestations garanties : titres de transport (billets ou e-billets d'avion, de train...), contrat de location (de véhicule, de séjour ou de logement...), forfaits, cours de ski, etc.,
- une lettre circonstanciée de l'Assuré précisant la date et lieu de l'évènement, la nature et les conséquences du *Sinistre*,
- le formulaire de déclaration sur l'honneur dûment complété adressé par le *Courtier Gestionnaire*, attestant l'existence ou non d'autres contrats garantissant le même risque (Article L121-4 du Code des assurances sur les assurances cumulatives),
- un Relevé d'Identité Bancaire au nom du titulaire de la *Carte Assurée*.

Si le *Sinistre* requiert la transmission de pièces médicales, celles-ci doivent être transmises sous pli confidentiel à l'attention du médecin conseil de l'Assureur. L'Assuré ou le *Bénéficiaire* doit être en mesure de communiquer les documents originaux si l'Assureur lui demande.

En plus, pour la garantie Décès/Invalidité

- un certificat de décès ou les certificats médicaux établissant les invalidités (rapport d'expertise médicale...),
- le procès-verbal des autorités locales (police, pompiers...),
- les coordonnées du Notaire en charge de la succession,
- en cas d'*Accident* pouvant entraîner une invalidité, les conclusions de l'expertise requise par l'Assureur.

En plus, pour la garantie « Retard de Transport »

- l'attestation de retard émanant de la Compagnie Aérienne ou de la SNCF indiquant le nombre d'heures de retard avec l'heure initiale et l'heure effective de départ,
- une liste inventaire rédigée par l'Assuré, détaillant les frais engagés ainsi que les factures correspondantes.

En plus, pour la garantie « Retard de Bagages »

- l'attestation de retard émanant de la Compagnie Aérienne ou de la SNCF,
- le ticket d'enregistrement des bagages retardés,
- le bordereau de remise des bagages retardés indiquant la date et l'heure de remise,
- une liste inventaire rédigée par l'Assuré, détaillant les frais engagés ainsi que les factures correspondantes.

En plus, pour 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 de la SNCF,
- le justificatif précisant le montant des indemnités versées par la Compagnie Aérienne ou la SNCF,
- le dépôt de plainte auprès des autorités de police ou de gendarmerie compétentes locales dans les 48 heures suivant le vol, en cas de vol des bagages à l'hôtel ou dans le véhicule de location,
- la liste inventaire des effets perdus, volés ou détériorés, effectuée lors de la déclaration de *Sinistre* auprès de la Compagnie Aérienne ou de la SNCF, ainsi que les factures ou factures pro forma correspondantes,
- en cas de détérioration, la facture de réparation ou le constat d'impossibilité de réparation. Dans ce cas, l'objet endommagé sera réclamé par le *Courtier Gestionnaire* et les frais d'envoi seront remboursés à l'*Assuré*.

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

- une déclaration circonstanciée de l'*Assuré* décrivant le *Sinistre* ainsi que les coordonnées du *Tiers* lésé,
- la réponse de l'assureur Multirisques Habitation de l'*Assuré* suite à sa déclaration de *Sinistre*,
- la facture initiale des matériels endommagés ainsi que la facture des réparations correspondantes,
- les certificats médicaux, rapports d'expertise,
- la preuve du paiement des réparations,
- la demande écrite envoyée par le *Tiers* lésé à l'*Assuré* pour demander réparation (les plis, sommations, mises en demeure propres à engager la garantie).

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

- la preuve de la qualité d'*Assuré* au moment du règlement du *Voyage Garanti* si la personne sinistrée n'a plus la qualité d'*Assuré* au moment du *Sinistre*,
- les certificats médicaux et les pièces administratives prouvant le *Sinistre* et ses circonstances (acte de décès, rapport de police ou de pompiers...), ainsi que le questionnaire médical dûment complété et signé par le médecin, qui sera adressé par le *Courtier Gestionnaire*,
- dans le cadre du *Préjudice Matériel Important*, les pièces administratives 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 et la facture détaillée des frais déboursés par avance intégralement ou partiellement au moyen de la *Carte Assurée*,
- les titres de transport originaux non utilisés dans la mesure où ils ont été délivrés antérieurement au jour du départ, y compris les e-billet(s),
- la facture des frais d'annulation ou de modification retenus par le prestataire ainsi que la copie du nouveau contrat de voyage, en cas de modification,
- un document officiel précisant le lien de parenté avec la personne à l'origine de l'évènement garanti,
- une attestation de l'employeur de l'*Assuré* précisant la date de décision de *Mutation Professionnelle*, sa date de prise d'effet, ainsi que la durée et le lieu d'affectation,
- 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* et l'ancienneté de l'*Assuré* dans l'entreprise.
- le relevé de situation de pôle Emploi indiquant la date d'inscription au chômage avant l'obtention de l'emploi salarié ou du stage rémunéré ainsi que la preuve de celui-ci (le contrat, le certificat de travail ou la convention de stage),
- Le document de l'employeur indiquant la date d'entretien préalable et/ou de procédure de licenciement économique.

En plus, pour la garantie « Interruption de Voyage »

- la facture des prestations non consommées réglées intégralement ou partiellement au moyen de la *Carte Assurée* préalablement à la survenance du *Sinistre*,
- les pièces administratives prouvant le *Sinistre* et ses circonstances, les certificats médicaux établis par les autorités sanitaires du lieu de séjour ainsi que le questionnaire médical dûment complété et signé par le médecin qui sera adressé par le *Courtier Gestionnaire*.

En plus, pour la garantie « Neige et Montagne »**Pour toutes les garanties :**

- les pièces administratives prouvant le *Sinistre* et ses circonstances, les certificats médicaux établis par les autorités sanitaires du lieu de séjour, précisant notamment la durée d'incapacité, l'acte de décès.
- **En plus, pour les « Frais de Recherche et de Secours »**
 - la facture acquittée par l'*Assuré* des Frais de Recherche et de Secours, ou
 - la preuve du paiement par l'*Assuré* des Frais de Recherche et de Secours.
- **En plus, pour la garantie « Frais de Premier Transport »**
 - la facture acquittée par l'*Assuré* des frais de premier transport, ou,
 - la preuve du paiement par l'*Assuré* des frais de premier transport,
 - la lettre de remboursement des services de l'assurance maladie ainsi que la lettre de prise en charge ou non de la complémentaire santé.
- **En plus, pour la garantie « Frais Médicaux en France »**
 - les certificats médicaux et les pièces administratives prouvant le *Sinistre* et ses circonstances (facture des frais engagés, rapport de police ou de pompiers...) justifiant l'*Accident* ayant entraîné des frais médicaux,
 - la lettre de remboursement des services de l'assurance maladie ainsi que la lettre de prise en charge ou non de la complémentaire santé.
- **En plus, pour la garantie « Forfaits et Cours de Ski »**
 - les certificats médicaux et les pièces administratives prouvant le *Sinistre* et ses circonstances (acte de décès, rapport de police ou de pompiers...) justifiant l'*Accident* ayant entraîné la non utilisation totale ou partielle des forfaits et/ou des cours de ski,
 - la facture du forfait et/ou des cours de ski,
 - pour les « forfaits saison », une attestation de la station indiquant les dates d'ouverture et de fermeture du domaine skiable.
- **En plus, pour la garantie « Vol ou Bris de skis et chaussures de ski personnels »**
 - la facture d'achat des skis et/ou chaussures de ski personnels,
 - la facture de location du matériel de remplacement stipulant la matérialité du *Sinistre*.
 - le procès-verbal effectué dans les 48 heures suivant le vol, auprès des autorités de police ou de gendarmerie compétentes locales en cas de vol des skis et/ou des chaussures de ski personnels.
- **En plus, pour la garantie « Location de Matériel de Ski »**
 - la facture de location du *Matériel de Ski*,
 - l'attestation du loueur mentionnant la matérialité du *Sinistre* et la facture acquittée des frais restant à la charge de l'*Assuré*,
 - le dépôt de plainte effectué auprès des autorités de police ou de gendarmerie compétentes locales en cas de vol du *Matériel de Ski*.
- **En plus, pour la garantie « Responsabilité Civile »**
 - la déclaration circonstanciée de l'*Assuré* décrivant le *Sinistre*, ainsi que les coordonnées du *Tiers lésé*,
 - la réponse de l'assureur Multirisque Habitation à l'*Assuré* suite à sa déclaration de *Sinistre*,
 - la facture initiale des matériels endommagés ainsi que la facture correspondant aux réparations,

-
- les certificats médicaux,
 - les rapports d'expertise prouvant le *Sinistre* et ses circonstances,
 - la preuve du paiement des réparations,
 - les plis, sommations, mises en demeure propres à engager la garantie.
 - **En plus, pour la garantie « Défense et Recours »**
 - les plis, sommations, mises en demeure propres à engager la garantie.
 - **En plus, pour la garantie « Véhicule de Location »**
 - le contrat de location et la facture détaillée correspondante,
 - le questionnaire de déclaration de *Sinistre* dûment complété et qui sera adressé à l'Assuré par le *Courtier Gestionnaire*,
 - en cas de vol ou vandalisme du *Véhicule de Location*, le récépissé du dépôt de plainte remis par les autorités de police ou de gendarmerie compétentes locales,
 - la ou (les) fiche(s) de l'état du *Véhicule de Location* au départ et au retour signée(s) par les deux parties,
 - le constat amiable, si le(s) tiers sont identifiés,
 - la preuve de paiement par l'Assuré de la *Franchise* ou *Franchise Non Rachetable* ou des réparations justifiée par la facture acquittée par l'Assuré,
 - le devis ou le rapport d'expertise détaillant les réparations nécessaires.
 -

CHAPITRE 8 - TABLEAU SYNOPTIQUE DE LA TERRITORIALITÉ DES GARANTIES

Vous trouverez ci-dessous un tableau synoptique de la territorialité concernant les garanties dont les modalités d'application ont été présentées dans les paragraphes précédents.

	DÉPLACEMENT DU DOMICILE OU DU LIEU DE TRAVAIL			
	> à 100 km		< à 100 km	
	en France	à l'Étranger*	en France	à l'Étranger*
Décès/Invalidité				
<i>Accident Garanti</i>	Oui	Oui	Non	Non
<i>Accident de Trajet</i>	Oui	Oui	Oui	Oui
<i>Accident en Véhicule de Location</i>	Oui	Oui	Non	Non
Retard d'Avion	Oui	Oui	Non	Non
Retard de train SNCF	Oui	Non	Non	Non
Retard de Bagages	Oui	Oui	Non	Non
Perte, vol, détérioration de Bagages	Oui	Oui	Non	Non
Responsabilité Civile à l'Étranger*	Non	Oui	Non	Non
<i>Véhicule de Location</i>	Oui	Oui	Non	Non
Modification ou Annulation de Voyage	Oui	Oui	Non	Non
Interruption de Voyage	Oui	Oui	Non	Non
Neige et Montagne				
Frais de Recherche et de Secours	Oui	Oui	Oui	Oui
Frais de Premier Transport	Oui	Oui	Oui	Oui
Frais Médicaux en France	Oui	Non	Oui	Non
Forfaits Remontées Mécaniques	Oui	Oui	Oui	Oui
Cours de Ski	Oui	Oui	Oui	Oui
Vol ou Bris de ski et de chaussures de ski personnels	Oui	Oui	Oui	Oui
Location de <i>Matériel de Ski</i>	Oui	Oui	Oui	Oui
Responsabilité Civile	Oui	Oui	Oui	Oui
Défense et recours	Oui	Oui	Oui	Oui

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

Notice d'information Garantie « Achats » Carte Visa Infinite

NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT D'ASSURANCE POUR COMPTE N°71 181 328

Souscrit par: SOCIÉTÉ GÉNÉRALE, Société Anonyme au capital de 1 046 405 540 euros Immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 552 120 222, Siège social: 29 boulevard Haussmann 75009 Paris, par l'intermédiaire de SPB, SAS de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07.002.642 (www.orias.fr), au capital de 1 000 000 Euros. – RCS 305 109 779 LE HAVRE Siège social: 71 quai Colbert, CS 90000, 76095 LE HAVRE

Auprès de: ALLIANZ IARD, Société anonyme au capital de 991 967 200 euros Siège social: 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris la Défense cedex. 542 110 291 RCS Nanterre. Entreprises régies par le Code des assurances et soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris.

Le présent contrat ne produit aucun effet:

- lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à nous du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable,
- lorsque les biens et/ou activités assurés sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévus par les conventions, lois ou règlements, y compris ceux décidés par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable.

Il est entendu que cette disposition ne s'applique que dans le cas où le contrat d'assurance, les biens et/ou activités assurés entrent dans le champ d'application de la décision de sanction restriction, embargo total ou partiel ou prohibition.

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Agression

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 le *Bénéficiaire*.

Année d'assurance

Période de 365 jours glissants, à compter du premier fait générateur ayant entraîné le versement d'indemnité.

Assuré/Vous

Le titulaire d'une carte bancaire Visa Infinite émise par Société Générale.

Assureur/Nous

Allianz IARD

Bénéficiaire

Toute personne physique titulaire d'une Carte bancaire Visa Infinite en cours de validité, et toute personne à qui le titulaire fait cadeau de biens garantis par la présente assurance.

Biens Garantis

Tout bien mobilier réglé totalement au moyen de sa carte Visa Infinite.

Déchéance

Perte du droit à la garantie pour le sinistre en cause.

Détérioration

Toute destruction, détérioration totale ou partielle provenant d'un événement extérieur, soudain et imprévisible.

Effraction

Forcement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture extérieure, d'un local immobilier clos et couvert, d'une habitation, d'un véhicule, d'un bateau.

Exclusion de garantie

Clause qui vous prive du bénéfice d'une ou plusieurs garanties. C'est à nous de rapporter la preuve de l'exclusion

Facture

Le terme facture s'entend d'un document établi par le vendeur et remis au bénéficiaire comportant à minima les mentions suivantes :

- La date de sa rédaction ;
- Le nom et d'adresse du vendeur ;
- Le nom et prénom du client ;
- La date d'achat du bien ;
- Le libellé ainsi que le décompte détaillé, en quantité et prix, de chaque produit fourni ou vendu ;
- La somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises.

Paiement par carte

Par paiement par carte, il est entendu tout paiement effectué par signature d'une facturette le cas échéant par le titulaire ou tout paiement effectué sur instruction du titulaire en communiquant son numéro de carte, qui doit alors être dûment enregistré par écrit ou informatique et daté par le vendeur, ainsi que tout paiement nécessitant la validation par code confidentiel.

Tiers

Toute personne autre que l'Assuré, le Bénéficiaire, son conjoint, son partenaire dans le cadre d'un Pacte Civil de Solidarité (PACS) ou son concubin, ses ascendants, ses descendants.

ARTICLE 2 - BIENS - MONTANTS GARANTIS - DURÉE DE LA GARANTIE

La garantie est acquise :

- à concurrence de **1 500 €** par bien dans la limite de **6 000 €** par année d'assurance,
- pour tout bien dont le prix d'achat unitaire est supérieur à **75 €**,
- pendant **30 jours** maximum à compter de la date d'achat ou de livraison.

Toutefois, lorsque la garantie résultera de l'effet d'une Catastrophe naturelle au sens de l'article L 125-1 du Code des assurances, la garantie n'interviendra qu'après publication d'un arrêté interministériel ayant constaté l'état de catastrophe naturelle. Le bénéficiaire conservera à sa charge une partie de l'indemnité due après sinistre à savoir le montant de la franchise prévue par la réglementation en vigueur.

ARTICLE 3 - OBJET DE LA GARANTIE

L'assureur garantit les biens meubles dont le prix d'achat unitaire est supérieur à 75 euros, achetés au moyen d'une carte bancaire Visa Infinite émise par Société Générale dans les 30 jours suivant leur date d'achat ou de livraison, lorsque cette date est postérieure à l'achat, en cas de :

- détériorations,
- vols avec effraction des biens garantis se situant dans :
 - un local immobilier clos et couvert,
 - une habitation,
 - un véhicule,
 - un bateau

- vols avec agression sur la personne du *Bénéficiaire*,
- vols avec effraction dans un véhicule.

La garantie couvre les frais de réparation ou de remise en état des biens endommagés. A défaut et en cas de vol des biens, l'assureur rembourse le montant correspondant à la valeur d'achat des biens endommagés ou volés, dans la limite du montant de la garantie figurant à l'article 2.

ARTICLE 4 - EXCLUSIONS

Sont exclus de la présente assurance :

- le vol avec effraction commis dans les véhicules en stationnement sur la voie publique entre 22 heures et 7 heures,
- les plantes et animaux,
- les denrées périssables,
- les fourrures et bijoux à moins qu'ils ne soient volés suite à une agression sur le *Bénéficiaire*,
- les espèces, billets de banque, devises, chèques de voyage, instruments négociables (tels que billets à ordre, bons de caisse ...) ainsi que les titres de transport,
- les véhicules terrestres à moteur ainsi que tous leurs accessoires intérieurs ou extérieurs,

Et les sinistres survenus suite :

- à la guerre civile ou étrangère,
- à un conflit armé international ou non international,
- à une invasion,

Nous entendons par :

Conflit armé international : recours à la force armée entre deux ou plusieurs États.

Conflit armé non international : affrontement qui oppose une ou des forces armées gouvernementales aux forces armées d'un ou de plusieurs groupes, ou qui oppose de tels groupes entre eux, et qui se produit sur le territoire d'un État.

Invasion : action militaire qui menace directement l'autonomie d'une nation ou d'un territoire.

- à l'**explosion de munitions de guerre**. Sont toutefois garantis les dommages subis sur le territoire national, lorsque l'explosion de munitions de guerre est un acte d'attentat ou un acte de terrorisme tel que défini par le code pénal ; la garantie s'applique alors dans les conditions, limites et exclusions prévues au contrat au titre de la garantie Attentat et acte de terrorisme.

- à une insurrection, ou à la confiscation par les autorités,
- à la faute intentionnelle du *Bénéficiaire*,
- au non respect des conditions d'utilisation du bien,
- à un dommage ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, interne au *Bien Garanti*, et relevant d'une garantie légale ou commerciale,
- aux conséquences de la désintégration du noyau de l'atome,
- à la perte simple, au vol ou à la disparition sans effraction ou sans agression du *Bien Garanti*.
- au vice propre de la chose (relevant des garanties légales ou commerciales du constructeur).

ARTICLE 5 - PRISE D'EFFET DE LA GARANTIE :

La garantie prend effet immédiatement à l'égard du *Bénéficiaire*, chaque fois qu'il paie un bien avec sa carte bancaire Visa Infinite dans les limites prévues ci-dessus et en tout état de cause pendant la durée de validité de sa carte.

ARTICLE 6 - CESSATION DE LA GARANTIE :

La garantie prend fin :

- après un délai de 30 jours à compter de la date d'achat ou de livraison, lorsque cette date est postérieure,
- à la date de cessation du contrat carte,
- de plein droit en cas de résiliation du contrat d'assurance pour compte souscrit par la Société Générale auprès d'Allianz IARD à la date d'effet de ladite résiliation,
- en cas de retrait total d'agrément de l'assureur conformément au Code des assurances (article L.326-12) ;

ARTICLE 7 - TERRITORIALITÉ

La présente garantie s'applique conformément au contrat dans le monde entier.

ARTICLE 8 - DÉCLARATION DES SINISTRES - PIÈCES JUSTIFICATIVES

Sauf cas fortuit ou de force majeure, tout sinistre devra être déclaré directement par le *Bénéficiaire* à **SPB** dans les CINQ JOURS OUVRES qui suivent la date de survenance du dommage.

Cette déclaration devra être faite par tout moyen à la convenance du *Bénéficiaire* :

- **par email** : GA-SteGenerale@spb.eu
- **par téléphone** : au 0 970 809 287 du lundi au samedi de 8 heures à 19 heures (hors jours légalement chômés ou sauf interdictions légales ou réglementaires), appel non surtaxé
- **par courrier** : SPB - Service Garantie Achats Visa Infinite Société Générale - CS 90000 - 76095 LE HAVRE CEDEX.

Suite à cette déclaration, le *Bénéficiaire* recevra un formulaire de demande d'indemnisation, qu'il devra retourner, accompagné des documents justificatifs, dans les TRENTE JOURS calendaires qui suivent la date de survenance du dommage. Pour les achats effectués à l'étranger, ce délai est porté à SOIXANTE JOURS.

Les délais ci-dessus doivent impérativement être respectés par le *Bénéficiaire* sous peine de déchéance de tout droit à indemnité, à condition que l'*Assureur* apporte la preuve que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice.

Les pièces justificatives réclamées seront notamment :

- la facture d'achat ou le ticket de caisse justifiant du bien, de son prix et la date d'achat ou la date de livraison,
- une photocopie du relevé de compte ou de carte,
- le justificatif du moyen de paiement utilisé pour l'achat tel que la facture de la carte Visa Infinite attestant le débit,
- tout rapport de police ou de gendarmerie, de pompiers s'il a été communiqué au *Bénéficiaire*,
- en cas de vol seulement, une déclaration de vol faite au commissariat, à la gendarmerie, ou toute autre autorité de police (cas des personnes à l'étranger) dans les CINQ JOURS OUVRES qui suivent la date de survenance du Vol (ce document est obligatoire sauf cas fortuit ou de force majeure),
- si le bien est réparable un devis estimatif des réparations, la facture des réparations ou
- si le bien n'est pas réparable attestation du vendeur précisant la nature du dommage et certifiant que le bien est irréparable,
- tout justificatif de l'effraction tel qu'une copie de la déclaration effectuée auprès de son *Assureur* multirisque habitation ou de son *Assureur* Automobile,
- un relevé d'identité bancaire (R.I.B.),
- et plus généralement, toute pièce que l'assureur estimera nécessaire pour évaluer le préjudice.

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 du prix d'achat de l'ensemble au complet. L'indemnité est versée en Euros. En cas d'achats effectués à l'étranger, il sera tenu compte du montant débité sur le relevé bancaire ou relevé compte carte du *Bénéficiaire*.

Vous perdrez le bénéfice des garanties du contrat, pour la totalité des conséquences découlant du sinistre si, vous ou le bénéficiaire de la garantie faites intentionnellement de fausses déclarations sur la date, la nature, les causes, les circonstances ou conséquences du sinistre, la date et la valeur d'achat des biens garantis, leur état général.

Il en sera de même si vous, ou le bénéficiaire de la garantie, exagérez intentionnellement le montant ou la gravité du préjudice ou utilisez sciemment des documents inexacts.

C'est à nous d'apporter la preuve de la fausse déclaration, de l'exagération, de l'utilisation de documents inexacts.

Si des indemnités ont déjà été payées, elles doivent nous être remboursées et vous vous exposez à des poursuites pénales.

ARTICLE 9 - CONVENTIONS DIVERSES

Règlement des sinistres:

L'indemnité due par l'assureur sera réglée dans les 10 jours ouvrés à partir de la date à laquelle il est en possession de tous les éléments nécessaires au règlement du dossier de sinistre.

Déclaration de vos autres assurances

Si les risques que nous garantissons par votre contrat sont (ou viennent à être) assurés en tout ou partie auprès d'un autre assureur, vous devez nous en informer immédiatement et nous indiquer les sommes assurées.

Si vous avez contracté, sans fraude, plusieurs assurances pour un même risque, vous pouvez obtenir l'indemnisation de vos dommages en vous adressant à l'assureur de votre choix, dans les limites des garanties prévues au contrat.

IMPORTANT

Quand plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, nous pouvons demander la nullité du contrat et vous réclamer des dommages et intérêts. (article L121-3 du Code des assurances, 1^{er} alinéa). C'est à nous d'apporter la preuve de la fraude ou de la faute dolosive.

Subrogation:

Dans la limite de l'indemnité que nous avons versée, nous avons le droit de récupérer auprès de tout responsable du sinistre, les sommes que nous avons payées. C'est la subrogation (article L121-12 du Code des assurances).

IMPORTANT

Vous ne devez prendre aucune initiative pouvant compromettre notre recours. Si nous ne pouvons plus de votre fait exercer ce recours, notre garantie cesse de vous être acquise, dans la limite de la subrogation.

Prescription des actions dérivant du contrat d'assurance:

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L 114-1 à L 114-3 du Code des assurances reproduits ci-après:

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. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq 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.

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

Pour les contrats d'assurance sur la vie, notwithstanding les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

Article L 114-2 du Code des assurances :

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

Article L 114-3 du Code des assurances :

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

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

Article 2240 du Code civil :

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

Article 2241 du Code civil :

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

Article 2242 du Code civil :

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

Article 2243 du Code civil :

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

Article 2244 du Code civil :

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

Article 2245 du Code civil :

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

Article 2246 du Code civil :

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site Officiel « www.legifrance.gouv.fr »

Correspondances :

Pour toute demande de renseignements et pour toutes déclarations de sinistres, s'adresser exclusivement à :

SPB

Service Garantie ACHAT VISA INFINITE

CS 90000

76095 LE HAVRE CEDEX

Tel : 0 970 809 287*

e-mail : GA-SteGenerale@spb.eu

L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au samedi de 8 heures à 19 heures (hors jours légalement chômés ou sauf interdictions légales ou réglementaires).

Conservation des biens

En cas de règlement d'indemnité, le *Bénéficiaire* s'engage à conserver à la disposition de l'assureur, ou de ses représentants, les biens endommagés pendant un délai de TRENTE JOURS calendaires à compter de la date de règlement, sauf s'il en a été convenu autrement.

Réclamation – Médiation

Votre réclamation doit nous être adressée par écrit (courrier postal ou courriel) à moins que la réclamation que vous avez formulée par oral ou via une messagerie instantanée n'ait été résolue entièrement et immédiatement.

En cas de difficultés, nous vous invitons à consulter d'abord SPB.

- Adresse e-mail : reclamations@spb.eu
- Adresse postale : SPB Département Réclamations - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex

Si sa réponse ne vous satisfait pas, il vous suffit,

- d'effectuer votre réclamation directement sur le site allianz.fr,
- ou d'adresser un courriel à clients@allianz.fr,
- ou un courrier à Allianz relations Clients - Case Courrier S1803 - 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex.

Nous accuserons réception de votre réclamation écrite dans les 10 jours ouvrables à compter de son envoi et nous vous apporterons une réponse écrite dans un délai maximal de 2 mois.

* Numéro facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur.

Vous pouvez en tout état de cause saisir le Médiateur indépendant de l'assurance à l'issue d'un délai de deux mois à compter de l'envoi de votre première réclamation écrite :

- Par courrier: La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09
- Par voie électronique: www.mediation-assurance.org

Votre demande auprès du Médiateur de l'assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le **délai d'un an** à compter de votre première réclamation écrite auprès de nos services.

Vous avez toujours la possibilité d'intenter toute action en justice.

En cas de souscription de votre contrat d'assurance en ligne, vous avez la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

La protection de vos données personnelles

1. Qui est responsable de vos données ?

Allianz IARD. Entreprise régie par le Code des assurances. Société anonyme au capital de 991 967 200 €. Siège social: 1 cours Michelet-CS 30051-92076 Paris la Défense cedex.542 110 291 RCS Nanterre. informatiqueetliberte@allianz.fr

2. Pourquoi recueillons-nous vos données personnelles ?

Nous recueillons et traitons vos données personnelles dans le cadre de l'exécution du contrat d'assurance pour compte dont vous bénéficiez. Pourquoi ? Tout simplement parce qu'elles nous sont nécessaires pour respecter nos obligations légales et réglementaires, gérer le contrat d'assurance et mieux vous connaître.

Gérer le contrat et respecter nos obligations légales et réglementaires :

Vos données personnelles nous sont indispensables pour vous identifier et exécuter le contrat d'assurance pour compte dont vous bénéficiez.

En outre, nous avons besoin de vos données pour respecter en tout point les dispositions légales et administratives applicables à notre profession, entre autres dans le cadre de la lutte contre le blanchiment, la lutte anti-terrorisme et la fraude à l'assurance.

Vous trouverez ci-dessous les bases juridiques correspondant aux finalités de traitement

Finalités des traitements	Base légale
Gestion et exécution du contrat d'assurance (y compris indemnisation en cas de sinistres).	Exécution du contrat
Exécution des obligations légales réglementaires et administratives en vigueur	Obligations réglementaires
Lutte anti-blanchiment et lutte contre le financement du terrorisme	Obligations réglementaires
Lutte anti-fraude	Exécution du contrat

Mieux vous connaître... et vous servir :

En nous permettant de mieux vous connaître, vos données nous aident à vous présenter et/ou vous proposer des produits et des services adaptés à vos seuls besoins. Avec votre accord express, vos données peuvent servir également un objectif commercial. Elles serviront pour des actions de prospection, de fidélisation, de promotion ou de recueil de votre satisfaction.

Profilage :

Nous pouvons être amenés à mettre en place des actions de profilage (scoring), dans le cadre de l'exécution du contrat pour notamment lutter contre la fraude à l'assurance ou vous proposer des garanties plus adaptées. Pour cela, nous pouvons traiter certaines de vos données personnelles liées notamment à vos habitudes de vie, à votre comportement ou à votre localisation.

3. Qui peut consulter ou utiliser vos données personnelles ?

Prioritairement les entreprises du groupe Allianz, le souscripteur du présent contrat et son intermédiaire en assurance (agent, courtier, mandataire d'assurance), mais aussi les différents organismes publics et partenaires directement impliqués dans la gestion et l'exécution des garanties dont vous bénéficiez ou dans un objectif commercial : délégataires de gestion, prestataires, réassureurs, coassureurs, organismes d'assurance.

Ces destinataires se situent parfois en dehors de l'Union européenne. En ce cas, nous mettons en œuvre des garanties spécifiques pour assurer la protection complète de vos données. Si vous souhaitez des informations sur ces garanties, écrivez-nous à l'adresse indiquée au paragraphe « Vos contacts ».

4. Combien de temps sont conservées vos données personnelles ?

Nous conservons vos données tout au long de la période d'assurance. À son terme, elles sont conservées pendant le délai légal de prescription.

5. Données personnelles : quels sont vos droits ?

Consulter, modifier, effacer... Vous disposez de nombreux droits pour l'utilisation qui est faite de vos données :

- le droit d'opposition au traitement de vos données personnelles, lorsque celui-ci n'est pas contradictoire avec l'intérêt légitime du responsable de traitement ;
- le droit d'accès à vos données personnelles et aux traitements de ces données par le responsable de traitement ;
- le droit de rectification de vos données personnelles quand vous le souhaitez, notamment en cas d'erreurs ou de changements ;
- le droit à l'effacement de vos données personnelles, lorsque leur conservation n'est plus nécessaire à la poursuite des finalités et que les délais de prescription réglementaires sont échus ;
- le droit à une utilisation restreinte, lorsque les données ne sont pas nécessaires pour certains traitements ou en cas de litiges avec le responsable de traitement ;
- le droit à la portabilité, c'est-à-dire la possibilité de communiquer vos données personnelles à la personne de votre choix, sur simple demande ;
- le droit de changer d'avis, notamment pour annuler un consentement donné pour l'utilisation de vos données ;
- le droit de décider de l'utilisation de vos données personnelles après votre mort. Conservation, communication ou effacement... : vous désignez un proche, lui indiquez votre volonté et il la mettra en œuvre sur simple demande.

Pour exercer votre droit d'accès aux données collectées dans le cadre de la lutte anti-blanchiment et anti-terroriste, adressez-vous directement à la CNIL.

De manière générale, vous pourrez lire toutes les précisions sur les cookies ainsi que sur le recueil et l'utilisation de vos données sur le site allianz.fr ou le site de l'entité juridique mentionnée au paragraphe « Qui est responsable de vos données ? ».

Enfin, le site de la CNIL vous renseignera en détail sur vos droits et tous les aspects légaux liés à vos données personnelles : www.cnil.fr.

6. Comment exercer vos droits ?

Pour exercer vos droits, vous devez vous adresser à l'adresse indiquée à la rubrique « Vos Contacts ».

Pour envoyer une réclamation concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez également écrire au DPO (Délégué à la Protection des Données Personnelles) de l'assureur responsable de traitement à l'adresse de l'assureur indiquée à la rubrique « Vos Contacts ».

En cas de réclamation et si notre réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser à la CNIL.

7. Vos Contacts en cas de demande relative à vos données personnelles

Question, demande de modification de vos données personnelles... Pour toutes ces situations, c'est très simple : il vous suffit d'écrire

- par mail à informatiqueetliberte@allianz.fr,
- par courrier postal à : Allianz - *Informatique et Libertés* – Case courrier S1805 – 1 cours Michelet – CS 30051 – 92076 Paris La Défense Cedex.

Pour toutes vos demandes, n'oubliez pas de joindre un justificatif d'identité.

Lutte anti-blanchiment

Les contrôles que nous sommes légalement tenus d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent nous conduire à tout moment à vous demander des explications ou des justificatifs, y compris sur l'acquisition des biens assurés. Conformément à la loi *Informatique et Libertés* du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et au Code monétaire et financier, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données vous concernant en adressant un courrier à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Loi applicable – Tribunaux compétents

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par la loi française et principalement le Code des assurances.

Toute action judiciaire relative au présent contrat sera de la seule compétence des tribunaux français.

Langue utilisée

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (Bloctel).

Ces dispositions sont applicables à tout consommateur c'est-à-dire à toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle.

Identifiant unique (IDU) ADEME

L'IDU d'Allianz IARD est le suivant : FR232391_03MUXG



Société Générale, S.A. au capital de 1 003 724 927,50 EUR
552 120 222 RCS Paris – Siège social: 29 bd Haussmann, 75009 Paris.
Intermédiaire en assurance d'ûment enregistré à l'ORIAS
sous le n° 07 022 493 (www.orias.fr). N° ADEME: FR231725_03IVZM.
SG est une marque de Société Générale.
BDDF/PAY/MON, 17 cours Valmy - CS 50318 - 92972 Paris La Défense cedex.
Studio Société Générale – Réf. : (L) 707036 – 12/2023.

