

**SERVICE DE CONCIERGERIE VISA INFINITE - NOTICE D'INFORMATION  
CONTRAT N° VI-2018-01 ..... 2**

**1 – PRÉAMBULE ..... 2**

**2 – DOMAINE D'APPLICATION ..... 2**

2.1 DÉFINITIONS ..... 2

2.2 CONDITIONS D'ACCÈS AUX PRESTATIONS ..... 2

**3 – PRESTATIONS DE SERVICE ..... 2**

3.1 DESCRIPTION DU SERVICE ..... 2

3.2 CONDITIONS ET MODALITÉS D'EXÉCUTION ..... 3

3.3 DEVIS ..... 3

3.4 EXCLUSIONS ..... 3

3.5 RESPONSABILITÉS – LIMITES ..... 3

3.6 FORCE MAJEURE ..... 3

**4 – CADRE JURIDIQUE ..... 3**

4.1 PRESCRIPTION ..... 3

4.2 DROIT APPLICABLE - TRIBUNAUX COMPÉTENTS ..... 3

4.3 DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ..... 3

**NOTICE D'INFORMATION VALANT CONVENTION D'ASSISTANCE  
ASSISTANCE MÉDICALE « CARTE VISA INFINITE »  
VALABLE À COMPTER DU 01/01/2021 - CONTRAT N° 922081 ..... 4**

**CHAPITRE 1 – COMMENT METTRE EN ŒUVRE LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ?  
EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE ..... 4**

CONSEILS AUX VOYAGEURS ..... 4

**CHAPITRE 2 – CONDITIONS D'APPLICATION ..... 4**

OBJET DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE ..... 4

INFORMATION DES ASSURÉS ..... 4

CONDITIONS D'ACCÈS ..... 5

DATE D'EFFET ET DURÉE DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE ..... 5

ÉTENDUE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ..... 5

**CHAPITRE 3 – DÉFINITIONS ..... 5**

**CHAPITRE 4 – JUSTIFICATIFS NÉCESSAIRES À L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS ..... 6**

**CHAPITRE 5 – DESCRIPTIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ..... 6**

1. MALADIE OU ACCIDENT DE L'ASSURÉ ..... 6

2. DÉCÈS DE L'ASSURÉ ..... 7

3. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT ..... 8

4. RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ ..... 8

5. ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES ..... 8

6. AIDE À LA POURSUITE DU VOYAGE ..... 8

7. ACHEMINEMENT D'OBJETS À L'ÉTRANGER ..... 8

**CHAPITRE 6 – EXCLUSIONS COMMUNES  
À TOUTES LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ..... 9**

**CHAPITRE 7 – CADRE JURIDIQUE ..... 10**

MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS ..... 10

LOI APPLICABLE ..... 11

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ..... 12

**NOTICE D'INFORMATION ASSURANCES CARTE INFINITE  
CONTRAT N° 5109657404 ..... 13**

**CHAPITRE 1 – SYNOPTIQUE DES GARANTIES ..... 13**

**CHAPITRE 2 – INFORMATION DES ASSURÉS ..... 13**

**CHAPITRE 3 – DISPOSITIONS DIVERSES ..... 13**

**CHAPITRE 4 – DÉFINITIONS GÉNÉRALES ..... 15**

**CHAPITRE 5 – EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES ..... 16**

**CHAPITRE 6 – DESCRIPTION DES GARANTIES ..... 16**

LA GARANTIE DÉCÈS/INVALIDITÉ ..... 16

LA GARANTIE RETARD DE TRANSPORT ..... 17

LA GARANTIE RETARD DE BAGAGES ..... 18

LA GARANTIE PERTE, VOL OU DÉTÉRIORATION DES BAGAGES ..... 18

LA GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉTRANGER ..... 18

LA GARANTIE VÉHICULE DE LOCATION ..... 19

LA GARANTIE MODIFICATION OU ANNULATION DE VOYAGE ..... 20

LA GARANTIE INTERRUPTION DE VOYAGE ..... 21

LA GARANTIE NEIGE ET MONTAGNE ..... 21

**CHAPITRE 7 – COMMENT METTRE EN JEU LES GARANTIES ..... 23**

1. DÉLAI DE RÉGLEMENT DES SINISTRES ..... 23

2. DÉCLARATION DES SINISTRES ..... 23

**NOTICE D'INFORMATION GARANTIE ACHAT  
N° 71 181 328 ..... 26**

**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 située  
21, Boulevard de la Madeleine  
75038 Paris Cedex 01  
509 930 699 RCS Paris.

**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 évènements 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<sup>er</sup> janvier 2018 00h00 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 exclus :**

- **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 MEDICALE « CARTE VISA INFINITE »**

VALABLE À COMPTER DU 01/01/2021 - CONTRAT N° 922081

**Les prestations d'assistance de la présente notice d'information n° 922.081, 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 21, Boulevard de la Madeleine  
75038 Paris Cedex 01  
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  
[www.orias.fr/](http://www.orias.fr/)

**Fragonard Assurances et AWP France SAS, opérant sous la dénomination commerciale « Mondial Assistance », sont ci-après conjointement dénommés « 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](http://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](mailto: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**

La Banque Emettrice de la Carte Assurée a mandaté Visa Europe Limited pour souscrire et signer un contrat d'assistance en son nom et au bénéfice des détenteurs de la carte Visa Infinite conformément aux dispositions de l'article L.112-1 du Code des assurances.

Le présent document constitue la Notice d'Information que la Banque Emettrice de la Carte Assurée s'engage à remettre au titulaire de la Carte Assurée. La Notice d'Information valant Convention d'assistance définit les modalités d'entrée en vigueur, le champ d'application des prestations ainsi que les formalités à accomplir en cas de besoin d'assistance.

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 Emettrice 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, détenteurs 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 Emettrice ou par le titulaire de la Carte Assurée ou en cas de fin, pour quelque raison que ce soit, du contrat d'assistance entre Visa Europe Limited, mandaté par la Banque Emettrice, et Assistance Infinite.

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'Événement 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 Événement 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](http://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 voiturettes immatriculées conduites sans permis, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), taxis, ambulances, véhicules de location, véhicules de courtoisie, auto-écoles, véhicules écoles, les véhicules d'une cylindrée inférieure à 125 cm<sup>3</sup>, et les corbillards sont exclus.

## CHAPITRE 4 - JUSTIFICATIFS NÉCESSAIRES À L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

L'Assuré s'engage à la demande d'Assistance Infinie 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 Infinie 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 Infinie de les utiliser,
  - rembourser à Assistance Infinie 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 Infinie 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 Infinie les montants dont il obtiendrait le remboursement.**

## CHAPITRE 5 - DESCRIPTIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

**Les prestations d'Assistance Infinie 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 Infinie, les décisions relatives à la nature, à l'opportunité et à l'organisation des mesures à prendre appartiennent exclusivement à Assistance Infinie.**

### 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 Infinie :

- 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 Infinie 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 Infinie 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 Infinie organise et prend en charge le transport de l'Assuré vers un établissement hospitalier de proximité qui est le plus apte à prodiguer les soins exigés par son état de santé. Si l'Assuré le souhaite, Assistance Infinie 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 Infinie 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 Infinie, il dégage Assistance Infinie 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 Infinie.**

**Par ailleurs, Assistance Infinie 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 Infinie 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 Infinie 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 Infinie ne préconisent pas un Transport/Rapatriement (article 1.1) **avant 7 jours**, Assistance Infinie 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 Infinie.

### 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 Infinie ne préconisent pas un Transport/Rapatriement (article 1.1) **avant 7 jours**, Assistance Infinie 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 Infinie, Assistance Infinie 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 Infinie 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 Infinie 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'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'Etranger.

**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'Etranger : 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'Etranger.** 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'Etranger, 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, représailles, 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](mailto: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](http://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.
Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation.	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.

À des fins de vérification, pour que Fragonard Assurances se conforme aux obligations légales ou aux procédures internes.

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.

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.

Les audits internes sont généralement réalisés par la société mère de Fragonard Assurances.

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) responsable(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;

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

CONTRAT 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° 310 499 959.

**AXA FRANCE IARD**

Pour toutes les garanties sauf la *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  
Immatriculé sous le numéro 5139966  
Agissant au travers de sa succursale française  
située 21, Boulevard de la Madeleine  
75038 Paris Cedex 01  
509 930 699 RCS Paris.

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, mandaté par la Banque Émettrice de la *Carte Assurée*, conformément à l'article L112-1 du Code des assurances pour le compte de l'Assuré ci-après défini.

**Pour une meilleure compréhension des prestations d'assurance, les mots en italique font l'objet d'une définition dans le présent document.**

**CHAPITRE 1 - SYNOPTIQUE DES GARANTIES****IMPORTANT**

**Ce synoptique ne constitue qu'un résumé des garanties dont les limites et les exclusions sont définies 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<sup>(1)</sup>***

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

**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 et 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*.

(\*) 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 Banque Émettrice de la *Carte Assurée* a mandaté Visa Europe Limited pour souscrire et signer un contrat d'assurance, objet de la présente Notice d'Information, au bénéfice des 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](http://www.visa-assurances.fr)**

**Un numéro de téléphone unique lui est réservé (24 h/24 et 7/7 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 lorsqu'il n'est pas reconduit.

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

Le contrat d'assurance pour compte a pris effet le **1<sup>er</sup> janvier 2017 à 0h00 pour une durée initiale de 3 ans et a été reconduit à effet du 1<sup>er</sup> janvier 2020 pour la même durée.**

La présente Notice du contrat d'assurance pour compte prend effet à compter du **1<sup>er</sup> janvier 2020 à 0h00**. Les présentes dispositions s'appliquent aux *Sinistres* dont la date de survenance est postérieure au 1<sup>er</sup> janvier 2020 à 0h00.

**Courtier Gestionnaire**

CWI Distribution, immatriculé auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 002 871 ([www.oriass.fr](http://www.oriass.fr)), est le *Courtier Gestionnaire* mandaté par l'Assureur pour réaliser la gestion de ce contrat. Il est l'interlocuteur privilégié de l'Assuré pour toutes informations relatives à son contrat d'assurance ou aux événements qui en découlent.

**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 ou recours contre les responsables du Sinistre**

L'Assuré est subrogé pour toutes les garanties dans tous les droits et actions à concurrence de l'indemnité versée contre tout responsable du dommage.

#### **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. Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties et dans le respect des dispositions du Code des assurances.

#### **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.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive 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.

Par ailleurs, la prescription est interrompue ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

#### **En cas de réclamation**

Sans préjudice du droit d'engager une action en justice, si, après avoir contacté son interlocuteur privilégié CWI Distribution, un désaccord subsiste, **l'Assuré peut faire appel :**

##### **1. Au service réclamation de CWI dédié au traitement des réclamations :**

###### **CWI Distribution**

###### **Service Réclamation Carte Visa**

**CS 60569**

**13594 Aix en Provence Cedex 3**

##### **2. Si le litige ne peut trouver de solution auprès du Service Réclamation de CWI Distribution, l'Assuré pourra s'adresser :**

- pour la garantie Décès/Invalidité : au service Relation Clientèle d'AXA France: **AXA Santé et Collectives - Direction Relations Clientèle - TSA 46 307 - 95901 CERGY PONTOISE CEDEX 9**
- pour les autres garanties, à la Direction Relation Clientèle de l'Assureur: AXA - Direction des Partenariats IARD - Service Réclamations - 313 Terrasses de l'Arche - 92727 NANTERRE CEDEX

Sa situation sera étudiée avec le plus grand soin.

Les délais de traitement de sa réclamation sont les suivants : un accusé réception lui sera adressé dans un délai de 10 jours et il recevra une réponse dans un délai de 60 jours (sauf survenance de circonstances particulières induisant un délai de traitement plus long, ce dont l'Assuré sera informé).

### **3. Si le désaccord persiste, l'Assuré pourra faire appel au Médiateur de l'Assurance, personnalité indépendante,**

en s'adressant à l'association :

Par mail : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

Par courrier : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

Ce recours est gratuit.

Le Médiateur formulera un avis dans les 90 jours à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et laisse à l'Assuré toute liberté pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

Les modalités de traitement des réclamations sont décrites sur le site internet [www.visa-assurances.fr](http://www.visa-assurances.fr)

### **Afin d'optimiser le délai de traitement des réclamations, nous attirons l'attention de l'Assuré sur la nécessité de respecter la chronologie de chacune des étapes de traitement des réclamations ci-dessus indiquée.**

#### **Tribunaux compétents**

Le contrat est régi exclusivement par la loi française. La langue utilisée pendant la durée du contrat est le français. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du présent contrat sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

#### **Sanctions en cas de fausse déclaration**

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

#### **Lutte contre le Blanchiment d'argent et le financement du Terrorisme**

En leur qualité d'organisme financier, l'Assureur et le Courtier Gestionnaire sont soumis aux obligations légales issues principalement du Code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme.

À ce titre, ils mettent en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à l'application d'une mesure de gel des avoirs conformément à l'autorisation unique donnée par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) le 16 Juin 2011.

#### **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 informations fournies par l'Assuré(e) sont obligatoires et en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité du contrat (article L. 113-8 du Code des assurances) ou la réduction des indemnités (article L. 113-9 du Code des assurances).

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 accédera 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 :

- Gérer les risques d'assurance complémentaire santé, retraite supplémentaire, responsabilité civile et pour la gestion des rentes
- 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
- Gérer un contentieux
- 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)
- 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).
- 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 (i) aux pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données (ii) aux destinataires respectant soit les clauses contractuelles types proposées par la Commission Européenne soit les règles d'entreprise contraignantes (BCR) ou (iii) aux sociétés adhérentes à l'accord « Privacy Shield » (États-Unis).

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 : CWI Distribution - 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 Prudenciel 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.

## 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,

(\* ) 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.

– 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 CGI et :

• fiscalement à charge,

ou

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

**Sont considérées comme Assurées les personnes suivantes, uniquement lorsqu'elles séjournent avec 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 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.

#### **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**

Survenance d'un événement de nature à entraîner l'application d'une des garanties du présent contrat d'assurance. La date du *Sinistre* est celle à laquelle survient le fait dommageable, c'est à dire celui qui constitue le fait générateur du dommage. Pour les garanties Modification, Annulation et Interruption de voyage, 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

**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.
- Conformément à l'article L121-8 du Code des assurances, 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 quelconque mise en contact et/ou contamination par des substances dites 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 de 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 CWI Distribution.

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 CWI Distribution 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-dessous.

- 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 489 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<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> 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'Infirmitté Permanente Totale ou de l'Infirmitté Permanente Partielle. Toutefois, dans le cas où, après avoir perçu une indemnité résultant d'une Infirmitté Permanente Totale ou d'une Infirmitté 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'Infirmitté Permanente Totale ou de l'Infirmitté 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 rattaché 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

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), sont exclues 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, accident cardiaque, rupture d'anévrisme.
- Les interventions médicales ou chirurgicales sauf si elles résultent d'un Accident Garanti.
- Les Accidents résultant de l'utilisation de drogues et médicaments non prescrits médicalement ainsi que les Accidents résultant d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur, égal ou supérieur à celui fixé par la loi régissant la circulation automobile française en vigueur à la date de l'Accident.

## 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 Régulier

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

#### Vol Charter

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

### 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.

#### INFORMATION

– Le règlement de la Communauté Européenne 261/2004, entré en vigueur le 17 février 2005, établit des règles en matière d'indemnisation et d'assistance en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol. À cet effet, nous vous invitons à vous rapprocher du transporteur pour faire valoir vos 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

En plus des 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 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.

Les achats de première nécessité effectués avant l'expiration du délai de 4 heures de retard ne seront pas garantis.

### ARTICLE 4 - EXCLUSIONS RELATIVES À LA GARANTIE RETARD DE BAGAGES

En plus des 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.

## 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 des 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

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), sont exclus de cette garantie :

- Les prothèses et appareillages, lunettes, lentilles de contact, papiers personnels et d'identité, documents commerciaux, documents administratifs, documents d'affaires, échantillons, tous types de titres de transport, «voucher» et tous types de moyens de paiement.
- Les 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.

#### Dommege Corporel

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

#### Dommege Immatériel Consécutif

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

#### Dommege Matériel

On entend par Dommege 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 Barthélemy), la Nouvelle Calédonie.**

### Évènement

Toute réclamation amiable ou judiciaire qui est faite à l'Assuré. L'ensemble des réclamations se rattachant à un même fait générateur constitue un seul et même Évènement.

### 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* et *Dommages Matériels* 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

- La Responsabilité Civile de l'Assuré en tant que conducteur d'un *Véhicule de Location* n'est pas garantie (Cf. Article 5 de la présente garantie, alinéa 2).
- 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 Évènement.
- *Dommages Matériels* et *Dommages Immatériels Consécutifs* causés à des Tiers **1.525.000 €** par Évènement.

Dans le cas où un Assuré serait responsable d'un *Dommage Corporel* et d'un *Dommage Matériel*, notre engagement maximum serait de **4.600.000 €** par Évènement.

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 nous pour la défense de l'Assuré sont limités à **10 000 € TTC** par Évènement.

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

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), sont exclus de cette garantie :

- Les dommages résultant de toute participation à des matches, courses ou compétitions sportives officiels ou autres essais préparatoires à ces manifestations, ainsi que la pratique de tout sport à titre professionnel.
- Les activités nécessitant une assurance Responsabilité Civile spécifique et obligatoire.
- Tout dommage immatériel non consécutif à un *Dommage Corporel* ou un *Dommage Matériel* garanti.
- Tout dommage causé par des véhicules à moteur, caravanes, engins à moteur, embarcations à voile ou à moteur, aéronefs, animaux dont l'Assuré ou les personnes dont il est civilement responsable ont la propriété, la conduite ou la garde.
- Tout dommage causé aux biens appartenant à l'Assuré ou dont il a la garde au moment de l'Évènement.
- Les amendes, y compris celles qui seraient assimilées à des réparations civiles et les frais s'y rapportant.

– Les dommages engageant la Responsabilité Civile professionnelle de l'Assuré et/ou la Responsabilité Civile de son employeur.

– Les dommages causés par les immeubles ou parties d'immeuble dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant.

## 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.

### 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 du contrat de location n'exécède pas 31 jours même si la location est constituée de plusieurs contrats successifs.

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 compétentes.

### 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 compétentes précisant les circonstances du *Sinistre* et les références du *Véhicule de Location* (marque, modèle...).

En cas de *Sinistre*, le respect de ces dispositions permettra la gestion de son dossier.

Nous ne pourrons, en aucun cas, rembourser à l'Assuré les primes d'assurance de la société de location qu'il 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* 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.

(\* 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 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

**En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), sont exclus de cette garantie :**

- Les prêts gratuits de véhicules.
- Les dommages causés suite aux confiscations ou aux enlèvements des véhicules par les autorités de Police ou sur réquisition.
- Les dommages résultant d'un usage abusif de médicament ou usage de stupéfiants non prescrits médicalement, constaté par une autorité médicale compétente; de la consommation d'alcool par l'Assuré, caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur égal ou supérieur à celui fixé par la réglementation française en vigueur régissant la circulation automobile.
- Les 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 accidents de fumeurs, les dommages causés par les animaux dont l'Assuré à la propriété ou la garde).
- Les clés du véhicule loué.
- Les dépenses n'ayant pas trait à la réparation ou au remplacement du véhicule (à l'exception, en cas de dommages matériels, des frais de remorquage ou d'immobilisation qui seraient facturés).
- 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.

## 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.

#### 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.

#### 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.

## 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<sup>ème</sup> degré), descendant (maximum 2<sup>ème</sup> 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 CWI Distribution se rapporter au Chapitre 7 « Comment mettre en jeu 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.**

– **Nous ne pourrions, 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.**

### 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](http://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.**

## 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

**En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), sont exclues 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*.

##### ***Tiers***

Le conjoint, concubin, les ascendants (maximum 2<sup>ème</sup> degré), les descendants (maximum 2<sup>ème</sup> 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.

##### ***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.**

##### ***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.

#### 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 CETTE GARANTIE

**En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), sont exclues 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.

##### ***Dommage Immatériel Consécutif***

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

##### ***Dommage Matériel***

On entend par *Dommage 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

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

- Tous 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 locales compétentes.**
- **Seuls seront garantis les skis et chaussures de ski personnels achetés par l'Assuré depuis moins de cinq ans.**

### 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.

#### 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 compétentes, 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** **En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Article 4), sont exclus de cette garantie :**

- **Les dommages résultant d'une utilisation non conforme du Matériel de Ski loué ou du non-respect de la réglementation en vigueur ou de l'usure normale 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

##### **DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE**

###### **Évènement**

Toute réclamation amiable ou judiciaire qui est faite à l'*Assuré*. L'ensemble des réclamations se rattachant à un même fait générateur constitue un seul et même *Évènement*.

###### **Objet de la garantie**

Nous garantissons les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant incomber à l'*Assuré* en cas de *Dommages Corporels* ou *Dommages Matériels* 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**

Notre engagement maximum est fixé à :

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

Dans le cas où un *Assuré* est responsable d'un *Dommage Corporel* et d'un *Dommage Matériel*, notre engagement maximum se limite à **310.000 € TTC** par *Évènement*.

##### **IMPORTANT CONDITIONS DE GARANTIE**

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

**En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Article 4), sont exclus 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 de l'*Évènement*.**
- **Les amendes, y compris celles qui seraient assimilées à des réparations civiles et les frais s'y rapportant.**
- **Les dommages engageant la Responsabilité Civile professionnelle de l'*Assuré* et/ou la Responsabilité Civile de son employeur.**
- **Les dommages causés par les immeubles ou parties d'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 COMMUNES AUX GARANTIES NEIGE ET MONTAGNE**

**En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), sont exclus de cette garantie :**

- **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 abusif de médicament 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 de la consommation d'alcool par l'*Assuré*, caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur égal ou supérieur à celui fixé par la réglementation française en vigueur régissant la circulation automobile.**

#### CHAPITRE 7 - COMMENT METTRE EN JEU LES GARANTIES ?

##### **1. DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES**

Selon la garantie concernée CWI Distribution 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 CWI Distribution et le médecin conseil de l'*Assureur* en fonction de la garantie mise en jeu.

##### **2. DÉCLARATION DES SINISTRES**

L'*Assuré* ou le *Bénéficiaire* doit déclarer tout *Sinistre* de nature à entraîner la mise en jeu d'une ou plusieurs des garanties prévues par le présent contrat, dans les **15 (quinze) jours** qui suivent la date à laquelle l'*Assuré* ou le *Bénéficiaire* en a eu connaissance. **Le non-respect de ce délai entraîne la perte de tout droit à garantie pour le *Sinistre* en cause** si nous établissons que le retard à la déclaration nous a causé un préjudice, cette disposition ne s'appliquant pas si le retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure.

Toute déclaration de *Sinistre* peut être effectuée par l'*Assuré* ou le *Bénéficiaire* sur le site internet : [www.visa-assurances.fr](http://www.visa-assurances.fr)

Ou par courrier adressé à :

CWI Distribution  
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.**

(\*) 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.

**Toute demande non étayée par les éléments et informations suffisants pour prouver la matérialité des faits, pourra être rejetée.**

**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**

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

- 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,
- 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 facture du paiement, ou l'attestation de la Banque Émettrice dûment complétée adressée à l'Assuré par CWI Distribution,
- 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 nature et les conséquences du Sinistre,
- le formulaire de déclaration sur l'honneur dûment complété adressé par CWI Distribution, 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.**

#### **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 compétentes 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 CWI Distribution 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 l'Évènement 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 CWI Distribution,
- 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 CWI Distribution.

#### **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 des frais de secours et de recherche,
  - la preuve du paiement des frais de secours.
- **En plus, pour la garantie « Frais de Premier Transport »**
  - la facture acquittée des frais de premier transport,
  - la preuve du paiement 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.



## 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*
<b>Décès/Invalidité</b>				
<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
<b>Retard d'Avion</b>	Oui	Oui	Non	Non
<b>Retard de train SNCF</b>	Oui	Non	Non	Non
<b>Retard de Bagages</b>	Oui	Oui	Non	Non
<b>Perte, vol, détérioration de Bagages</b>	Oui	Oui	Non	Non
<b>Responsabilité Civile à l'Étranger<sup>(1)</sup></b>	Non	Oui	Non	Non
<i>Véhicule de Location</i>	Oui	Oui	Non	Non
<b>Modification ou Annulation de Voyage</b>	Oui	Oui	Non	Non
<b>Interruption de Voyage</b>	Oui	Oui	Non	Non
<b>Neige et Montagne</b>				
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
<b>Vol ou Bris de ski et de chaussures de ski personnels</b>	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

- Procès-verbal effectué dans les 48 heures suivant le vol, auprès des autorités locales compétentes 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 locales en cas de vol du *Matériel de Ski*.

– **En plus, pour la garantie « Responsabilité Civile »**

- la déclaration circonstanciée de l'*Assuré* décrivant l'*Évènement*, 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 CWI Distribution,
- en cas de vol ou vandalisme du *Véhicule de Location*, le récépissé du dépôt de plainte remis par les autorités compétentes,
- 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 justifiées par la facture, le devis ou le rapport d'expertise détaillant celles-ci.

(1) *Étranger*: Tout pays hors de 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), la Nouvelle Calédonie.

**NOTICE D'INFORMATION GARANTIE ACHAT**

N° 71 181 328

Souscrit par :

**SOCIÉTÉ GÉNÉRALE,**

par l'intermédiaire de SPB, SAS de courtage d'assurances  
immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07.002.642 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)),  
au capital de 1 000 000 € - RCS 305 109 779 Le Havre  
Siège social: 71 quai Colbert, CS 90000, 76095 Le Havre Cedex,

Après d'

**ALLIANZ IARD,**

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. Entreprises régies par le Code des assurances  
et soumises à l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution  
61 rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09.

**ARTICLE 1 - DÉFINITIONS****Assuré**

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

**Assureur**

Allianz IARD

**Bénéficiaire**

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

**Détérioration**

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

**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.

**Païement par carte**

Par paiement par carte, il est entendu tout paiement effectué par signature d'une facture 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 prestataire, ainsi que tout paiement nécessitant la validation par code confidentiel.

**Tiers**

Toute personne autre que l'*Assuré*, le *Bénéficiaire*, son conjoint ou son concubin, ses ascendants, ses descendants.

**Biens Garantis**

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

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

La garantie est acquise systématiquement :

- à concurrence de **1500 €** par bien dans la limite de **6000 €** 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'application de l'arrêté interministériel constatant l'état de Catastrophes Naturelles, la garantie n'interviendra qu'après épuisement de la franchise prévue par la réglementation en vigueur, conformément à la loi du 13 juillet 1982.

**ARTICLE 3 - OBJET DE LA GARANTIE**

L'assureur garantit les biens meubles achetés au moyen d'une carte CB Visa Infinite émise par Société Générale dans les 48 heures suivant leur date d'achat ou de livraison, lorsque cette date est postérieure, en cas de :

- détériorations,
- vols avec effraction au domicile du *Bénéficiaire*,
- 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. À 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.

**ARTICLE 4 - EXCLUSIONS**

**Seuls 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,**
- **les biens et/ou les activités assurés lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'assureur 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.**
- **Les biens et/ou les activités assurés lorsqu'ils sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel 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.**

**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.**

**Et les sinistres survenus suite :**

- **aux conséquences de guerre civile ou étrangère ou d'insurrections, ou de 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 à l'appareil, 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.**
- **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 CB 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 souscrit par 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 la SPB - Service Garantie Achat Visa Infinite Société Générale - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex dans les cinq jours ouvrés qui suivent la date de survenance du dommage. Cette déclaration devra être faite par tout moyen

à la convenance du *Bénéficiaire*, notamment par écrit ou par téléphone au 0 970 809 287\*.

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 :

- l'original de la facture d'achat, 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 carte,
- le justificatif du moyen de paiement utilisé pour l'achat tel que la facture de la carte CB 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 ouvrés 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'agression ou de l'effraction tel qu'une copie de la déclaration effectuée auprès de son *Assureur* multirisque habitation,
- 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*.

## 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 des garanties prévues par ce contrat sont (ou viennent à être) assurées en tout ou partie auprès d'un autre *Assureur*, l'*Assuré* doit en informer immédiatement SPB et indiquer les sommes assurées.

En cas de sinistre, l'*Assuré* peut obtenir l'indemnisation de ses dommages auprès de l'*Assureur* de son choix, car ces Assurances jouent dans les limites de leurs garanties.

Attention : Si plusieurs assurances contre un même risque sont souscrites de façon frauduleuse ou dolosive, la nullité des contrats peut être prononcée et des dommages et intérêts peuvent être demandés

(Article L 121-3 du Code des assurances, 1<sup>er</sup> alinéa).

### Sanctions en cas de fausse déclaration

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

### Subrogation

Conformément à l'Article L.121-12 du Code des Assurances, en cas de règlement partiel ou total d'indemnités, l'*Assureur* est subrogé automatiquement dans tous droits et actions de l'*Assuré* à l'encontre du responsable du préjudice, à concurrence du montant des indemnités réglées.

### 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.

Toutefois, ce délai ne court :

1<sup>o</sup> en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance;

2<sup>o</sup> 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

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

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, nonobstant les dispositions du 2<sup>o</sup>, 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 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. Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site officiel [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

#### 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.

#### Demande de renseignements et déclarations de sinistre

S'adresser exclusivement à :

#### SPB

**Service Garantie Achat Visa Infinite Société Générale**

**CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex**

e-mail : [GA-SteGenerale@spb.eu](mailto:GA-SteGenerale@spb.eu)

Tél. : **0 970 809 287\*\***

Du lundi au samedi de 8 heures à 19 heures (hors jours légalement chômés ou sauf interdictions légales ou réglementaires).

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

## 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

En cas de difficulté relative à la gestion d'un *Sinistre*, l'*Assuré* peut adresser sa réclamation au Département Réclamations de SPB, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- formulaire de réclamation en ligne sur le site [www.spb-assurance.fr](http://www.spb-assurance.fr)
- e-mail : [reclamations@spb.eu](mailto:reclamations@spb.eu)
- adresse postale : **SPB Département Réclamations - CS 90000  
76095 Le Havre Cedex**
- télécopie : 02 32 74 29 69

Le Département Réclamations de SPB s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables suivant sa date de réception (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 mois suivant sa date de réception (sauf circonstances particulières dont l'*Assuré* sera alors tenu informé).

Si sa réponse ne le satisfait pas, l'*Assuré* peut adresser sa réclamation par simple lettre ou courriel à l'adresse suivante :

**Allianz - Relations Clients, Case Courrier BS, 20 place de Seine, 92086 Paris La Défense Cedex.** Courriel : [clients@allianz.fr](mailto:clients@allianz.fr) Allianz France adhère à la charte de la médiation de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances. Aussi, en cas de désaccord persistant et définitif, l'*Assuré* a la faculté, après épuisement des voies de traitement internes indiquées ci-dessus, de faire appel à **La Médiation de l'Assurance** dont les coordonnées sont les suivantes : **TSA 50110 75441 Paris cedex 09**, et ceci sans préjudice des autres voies d'actions légales.

## Loi Informatique et Liberté

Les informations recueillies font l'objet de traitements par l'*Assureur* et SPB (et leurs mandataires) destinés à la gestion de la présente demande et à la relation commerciale. Conformément à la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, l'*assuré* bénéficie d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition relatif aux données le concernant en adressant une demande à SPB. Dans le cadre de notre politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, nous nous réservons le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les Autorités compétentes conformément à la réglementation en vigueur. Les conversations téléphoniques entre l'*Assuré* et SPB sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des sinistres. Les données recueillies pour la gestion de l'adhésion et des sinistres peuvent être transmises, dans les conditions et modalités prévues par la législation et les autorisations obtenues auprès de la CNIL, aux filiales et sous-traitants de SPB hors Union Européenne.

## 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.