



Hello bank!

NOTICE D'INFORMATION ASSISTANCE CARTE HELLO PRIME

ÉDITION AVRIL 2023

Notice d'information du contrat d'assurance n° UZ1 (dénommé ci-après « Contrat »), régi par le Code des assurances et souscrit :

• **par BNP Paribas**, société anonyme au capital de 2 468 663 292 € siège social 16 boulevard des Italiens, 75009 Paris, France, immatriculée sous le n° 662 042 449 RCS Paris, Immatriculée auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 022 735 (www.orias.fr), est souscripteur du contrat d'assurance et possède des droits propres au titre de ce contrat à l'encontre de l'Assureur.

Ci-après désignée « le Souscripteur ».

• **EUROP ASSISTANCE SA**, Société anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 48 123 637 EUR dont le siège social est situé au 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, agissant pour les besoins de la présente Police par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland, et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

Ci-après désignée « *Europ Assistance* » ou « l'Assureur ».

• **l'intermédiaire de SPB**, société par actions simplifiée de courtage d'assurance, au capital de 1.000.000 €, ayant son siège social 71 quai Colbert, 76600 Le Havre, immatriculée sous le n° 305 109 779 RCS du Havre et à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le n° 07 002 642, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris CEDEX 09.

Ci-après désignée « SPB ».

SOMMAIRE

TABLEAU DES PLAFONDS DE GARANTIES	2
INTRODUCTION.....	3
CHAPITRE 1 DISPOSITIONS COMMUNES.....	4
CHAPITRE 2 ASSISTANCE MÉDICALE, FRAIS MÉDICAUX ET AUTRES REMBOURSEMENTS	7
CHAPITRE 3 ASSISTANCE AUX VOYAGEURS	11
EXCLUSIONS GÉNÉRALES	13
CADRE JURIDIQUE.....	14
TABLEAU RÉCAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE.....	19

TABLEAU DES PLAFONDS DES GARANTIES

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

	PLAFONDS	RÉFÉRENCES
GARANTIES ASSISTANCE MÉDICALE, FRAIS MÉDICAUX ET AUTRES REMBOURSEMENTS		
Transport / rapatriement	Inclus	1
Retour des accompagnants	Train en 1 ^{re} classe	2
Visite d'un proche	Avion en classe économique	3
Prise en charge des frais d'hébergement	Avec hospitalisation : 125 € par nuit, max. 10 nuits pour l'accompagnant Sans hospitalisation : 125 € par nuit, max. 10 nuits pour le <i>Bénéficiaire</i>	4
Frais de prolongation d'hébergement	125 € par nuit, max. 375 €	5
Retour au domicile des enfants de moins de 15 ans	100 € par nuit, max. 3 nuits + Train en 1 ^{re} classe Avion en classe économique	6
Garde des enfants de moins de 15 ans	200 € par jour, max. 5 jours	7
Remboursement des frais téléphoniques	100 € par Évènement	8
Chauffeur de remplacement	Inclus	9
Transport des animaux domestiques	Inclus	10
Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger	À concurrence de 155 000 € par bénéficiaire et par Évènement	11
Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger	À concurrence de 155 000 € par <i>Bénéficiaire</i> et par Évènement (franchise 50 €) Urgence dentaire : 700 €	12
Retour anticipé de l'Assuré	Train en 1 ^{re} classe Avion en classe économique	13
Décès de l'Assuré	Inclus	14
ASSISTANCE AUX VOYAGEURS		
		CHAPITRE 3
Assistance poursuites judiciaires : <ul style="list-style-type: none"> > Avance de la caution pénale > Avance des honoraires d'avocat > Prise en charge des honoraires d'avocat 	À concurrence de 16 000 € À concurrence de 16 000 € À concurrence de 3 100 €	1
Aide à la poursuite du voyage : <ul style="list-style-type: none"> > Assistances aux démarches administratives > Avance de frais sur place 	Inclus À concurrence de 2 000 €	2
Acheminement d'objets : <ul style="list-style-type: none"> > Acheminement de dossiers > Acheminement de lunettes, lentilles ou prothèses auditives > Acheminement de médicaments 	Inclus Inclus Inclus	3
Transmission de messages urgents	Inclus	4

INTRODUCTION

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

1. CONSEILS AUX VOYAGEURS

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

- Téléphone au + 33 (0)1 41 85 83 94*
- Télécopie au +33 (0)1 41 85 98 26*

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

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

Lors de Vos Déplacements, n'oubliez pas d'emporter les documents justifiant de Votre identité et tout document nécessaire à Votre voyage : passeport, carte nationale d'identité, carte de séjour, visa d'entrée, visa de retour, carnet de vaccination de Votre animal s'il Vous accompagne, etc. et de vérifier leur date de validité.

2. PRÉALABLE AU VOYAGE

Le Service Information d'Europ Assistance peut informer l'Assuré, du lundi au samedi de 9h00 à 18h30 (heure de France métropolitaine), au + 33 (0)1 41 85 83 94* sur les sujets suivants :

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

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

CHAPITRE 1 DISPOSITIONS COMMUNES

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

1. OBJET DU CONTRAT D'ASSISTANCE

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

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

Cette Notice d'Information récapitule les modalités d'entrée en vigueur, le champ d'application des garanties ainsi que les formalités à accomplir pour déclarer un *Sinistre* au titre du contrat d'assurance que BNP Paribas a souscrit auprès de l'*Assureur*, sous le numéro de police UZ1, au bénéfice des titulaires de la *Carte Assurée*.

Éligibilité

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

Elles sont automatiquement résiliées en cas de non-renouvellement ou en cas de retrait ou de blocage de la *Carte Assurée* par BNP Paribas ou par le titulaire de la *Carte Assurée*.

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

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

Conditions d'application des garanties

Les garanties s'appliquent dans le monde entier, à l'exclusion des pays et territoires suivants : Afghanistan, Biélorussie, Birmanie/ Myanmar, Crimée et régions de Donetsk et Lougansk, Iran, Corée du Nord, Russie, Syrie et Venezuela sans franchise kilométrique, lors de tout *Déplacement* de l'*Assuré* :

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

- Dans son *Pays de Résidence*,
- Hors de son *Pays de Résidence*, pendant les 90 premiers jours du *Déplacement*.

> Si son *Pays de Résidence* est situé hors de France :

- Hors de son *Pays de Résidence*, pendant les 90 premiers jours du *Déplacement*.

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

Sont exclues des garanties, les conséquences :

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

Tout autre cas de force majeure.

SANCTIONS INTERNATIONALES

L'assureur ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge les prestations et ne fournira aucun service décrit dans la police d'assurance si cela exposait l'assureur à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies ou de sanctions commerciales ou économiques, de lois ou règlements de l'Union européenne, les États-Unis d'Amérique, le Royaume-Uni ou la France. Plus d'informations disponibles sur : <https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaître/informations-reglementaires-internationale>

Information des Assurés

BNP Paribas émetteur de la Carte Assurée a souscrit auprès de l'Assureur un contrat d'assistance en son nom et pour le compte des titulaires de Cartes Assurées. Ce contrat est conclu à compter du 01/05/2022 00h00.

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

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

Lorsqu'un Assuré souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application des garanties, il peut appeler Europ Assistance au + 33 (0)1 41 85 83 94*.

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

Justificatifs nécessaires à l'exécution des prestations

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

- > tout document afin de justifier de son lieu de Résidence et de la durée de son Déplacement (Par exemple : photocopie du passeport pour le visa d'entrée dans le pays si nécessaire, justificatifs de Résidence) ;
- > tout document afin de justifier de la qualité d'Assuré (carte d'invalidité, certificat de vie maritale, copie de son avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf Votre nom, Votre adresse et les personnes composant Votre foyer fiscal) ;
- > les justificatifs qui pourront être des originaux des dépenses dont le remboursement peut être demandé.

Toute prestation non utilisée ne peut donner lieu au versement d'indemnité compensatoire ;

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge :

- les titres de transport non utilisés que l'Assuré détient ;
- réserver le droit à Europ Assistance de les utiliser ;
- rembourser à Europ Assistance les montants dont l'Assuré obtiendrait le remboursement.

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

2. DÉFINITIONS

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

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

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

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

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

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

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

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

Autorité Médicale

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

Avion

Avion de ligne régulière en classe économique.

Bénéficiaire

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

Blessure

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

Carte Assurée

La carte Hello Prime délivrée par le Souscripteur et à laquelle sont attachées les garanties.

Déplacement

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

Assureur / Nous / Notre

EUROP ASSISTANCE SA, Société anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 48 123 637 EUR dont le siège social est situé au 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, agissant pour les besoins du présent contrat par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02 RR77, Ireland, et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089. Europ Assistance est le gestionnaire des prestations d'assistance.

Évènement

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

France

On entend par France :

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

Maladie

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

Membre de la (sa) famille

- > Les enfants, le conjoint/ concubin/ ou Partenaire de P.A.C.S., la mère, le père de l'Assuré, les parents du conjoint de l'Assuré, les petits-enfants de l'Assuré,
- > la sœur ou le frère, y compris les enfants du conjoint partenaire ou concubin du père ou de la mère de l'Assuré.

Pays de Résidence

Pays dans lequel est situé le lieu de Résidence de l'Assuré.

Résidence

Lieu de domicile fiscal de l'Assuré à la date de la demande d'assistance.

Sinistre

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

Train

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

Véhicule

Véhicule de tourisme (auto/moto) à moteur, dûment assuré, dont le Poids Total Autorisé en Charge (PTAC) est inférieur ou égal à 3,5 tonnes.

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

CHAPITRE 2 ASSISTANCE MÉDICALE, FRAIS MÉDICAUX ET AUTRES REMBOURSEMENTS

ATTENTION

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

1. TRANSPORT / RAPATRIEMENT

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

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

- > par *Véhicule* sanitaire léger ;
- > par ambulance ;
- > par *Train* ;
- > par *Avion* ;
- > par *Avion* sanitaire.

Dans certains cas, la situation médicale du *Bénéficiaire* peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche de son lieu de *Résidence*. Le service médical d'*Europ Assistance* peut effectuer les démarches de recherche de place dans un service médicalement adapté.

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

IMPORTANT

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

2. RETOUR DES ACCOMPAGNANTS

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

3. VISITE D'UN PROCHE

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

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

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

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

4. PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HÉBERGEMENT

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

5. FRAIS DE PROLONGATION D'HÉBERGEMENT

Le *Bénéficiaire*, hospitalisé **depuis 10 jours**, n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation Transport/Rapatriement (chapitre 2-1). En complément de la prestation Prise en charge des frais d'hébergement (chapitre 2-4), les frais d'hôtel supplémentaires, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne qui a été choisie ou de la personne déjà présente au chevet du *Bénéficiaire*, sont pris en charge **à concurrence de 125 € par nuit et pour un montant total maximum de 375 €**.

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

Le *Bénéficiaire* ayant subi une *Maladie* ou une *Blessure*, dans les conditions de la prestation Transport / Rapatriement (chapitre 2 - 1), se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans qui l'accompagnent et aucune personne l'accompagnant n'est en mesure de s'occuper des enfants, *Europ Assistance* organise et prend en charge le voyage aller et retour par *Train* ou *Avion* d'une personne choisie par le *Bénéficiaire* ou par un *Membre de sa famille* pour raccompagner les enfants jusqu'à leur lieu de *Résidence*. À défaut, *Europ Assistance* missionne une personne qualifiée pour accompagner les enfants jusqu'à leur lieu de *Résidence*. *Europ Assistance* prend également en charge les frais de séjour (Frais d'hébergement, de repas et de boisson) de l'accompagnant à concurrence de **100 € par nuit et dans la limite de 3 nuits consécutives maximum**.

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

7. GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

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

8. REMBOURSEMENT DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES

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

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

9. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

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

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

Les conditions suivantes doivent être remplies :

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

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

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

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

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

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

ATTENTION

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

IMPORTANT

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

10. TRANSPORT DES ANIMAUX DOMESTIQUES

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

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

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

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

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

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

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

Le signataire s'engage à rembourser Europ Assistance :

- > dans les **15 jours** qui suivent le **remboursement de ses dépenses par les organismes d'assurance Maladie**, de prévoyance ou mutualiste auxquels il cotise ;
- > et au plus tard **dans les 90 jours à compter de la date d'envoi de chaque facture** par ce dernier, indépendamment de toute procédure de remboursement engagée par le *Bénéficiaire* auprès d'organismes d'assurance *Maladie* et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auxquels il cotise.

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

ATTENTION

Cette prestation est rendue :

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

IMPORTANT

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

12. REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER

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

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

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

Nature des frais ouvrant droit à remboursement complémentaire :

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

ATTENTION

Cette prestation est rendue :

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

13. RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ

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

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

IMPORTANT

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

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

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

14. DÉCÈS DE L'ASSURÉ

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

Europ Assistance prend également en charge à l'exclusion de tout autre frais et à concurrence de 800€ l'ensemble des frais suivants :

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

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

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

CHAPITRE 3 ASSISTANCE AUX VOYAGEURS

ATTENTION

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

1. ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES

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

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

Cette prestation est rendue :

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

2. AIDE À LA POURSUITE DU VOYAGE

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

> Assistance aux démarches administratives

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

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

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

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

> Avance de frais sur place

Si l'Assuré perd ou se fait voler ses titres de transport et/ ou sa *Carte Assurée*, *Europ Assistance* peut, après la mise en opposition de la *Carte Assurée* par l'Assuré, procéder à une avance de fonds afin de permettre à l'Assuré de payer les frais engagés ou à engager sur place et qu'il n'est plus en mesure de régler (hôtel, location de *Véhicule*, *Train*, *Avion*).

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

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

3. ACHEMINEMENT D'OBJETS

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

Europ Assistance dégage toute responsabilité :

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

> Acheminement de dossier

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

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

> Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives

Si l'Assuré se trouve dans l'impossibilité de se procurer les lunettes, les lentilles correctrices ou les prothèses auditives qu'il porte habituellement, suite au bris ou à la perte de celles-ci, *Europ Assistance* se charge de les lui envoyer par les moyens les plus appropriés.

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

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

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

> Acheminement de médicaments

Lorsque certains médicaments indispensables prescrits par une *Autorité médicale* ne sont pas disponibles dans le pays où séjourne l'Assuré, *Europ Assistance* recherche localement leurs équivalents éventuellement disponibles. À défaut et après avoir obtenu copie de l'ordonnance auprès du médecin traitant de l'Assuré, *Europ Assistance* les recherche, en France exclusivement et organise leur envoi.

Europ Assistance prend en charge les frais d'expédition et refacture à l'Assuré le coût d'achat des médicaments et les frais de douane, que l'Assuré s'engage à rembourser à *Europ Assistance* à réception de la facture.

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

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

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

4. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

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

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

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

1. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS

- > Les frais engagés sans accord préalable d'Europ Assistance ou non expressément prévus par la présente Notice d'Information.
- > Les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence, tels que SAMU, pompiers, et les frais s'y rapportant.
- > Un Événement trouvant son origine dans une *Maladie* et/ ou une *Blessure* préexistante diagnostiquée et/ou traitée ayant fait l'objet d'une hospitalisation (hospitalisation continue, hospitalisation de jour ou hospitalisation ambulatoire) dans les 6 mois précédant la demande d'assistance, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.
- > L'organisation et la prise en charge du transport visé au paragraphe Transport / Rapatriement (chapitre 2 - 1) pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son *Déplacement*.
- > Les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse.
- > Les demandes relatives à la procréation ou à la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences.
- > L'organisation des recherches et secours des personnes, notamment en montagne, en mer ou dans le désert, et les frais s'y rapportant.
- > Les frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques engagés dans le *Pays de Résidence* qu'ils soient ou non consécutifs à une *Maladie* ou une *Blessure* survenue hors du *Pays de Résidence* de l'Assuré.
- > Les frais d'optique (lunettes ou verres de contact, par exemple), les frais d'appareillages médicaux et prothèses (prothèses quelle qu'en soit la nature).
- > Les frais liés à la prise en charge d'états pathologiques ne relevant pas de l'urgence, les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination, les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés dans le *Pays de Résidence*, les frais de services médicaux ou paramédicaux et d'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.
- > Les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions (ou leurs essais) quelles qu'elles soient, soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque l'Assuré y participe en qualité de concurrent.
- > Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement et/ou d'accouchement.
- > Les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, de mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, explosions, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure.
- > Les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents.
- > Les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter le (les) Bénéficiaire(s) avant ou pendant son(leur) déplacement
- > Les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, de l'usage abusif d'alcool selon le taux en vigueur du pays dans lequel la garantie d'assistance est requise.
- > Les conséquences de tentative de suicide.
- > Les conséquences d'actes intentionnels de la part de l'Assuré ou les conséquences d'actes dolosifs.
- > Les cures thermales, les interventions à caractère esthétique et leurs conséquences éventuelles, les séjours en maison de repos, la rééducation, kinésithérapie, chiropraxie, les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant.
- > Les dommages survenus à l'Assuré se trouvant sous la responsabilité de l'autorité militaire.
- > Les frais de restaurant, les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un rapatriement par *Avion* de ligne régulière, les frais de douane, les frais d'annulation de séjour.
- > Les cautions exigées à la suite d'une conduite en état d'ivresse ou d'une faute intentionnelle.

2. LIMITES DE RESPONSABILITÉ ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

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

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

CADRE JURIDIQUE

1. SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS

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

2. PRESCRIPTION

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

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

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier. »

Conformément à l'Article 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. »

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

Conformément à l'Article 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. »

3. DONNÉES PERSONNELLES

La protection de vos données personnelles est importante pour nous. L'objectif de cette notice est d'expliquer comment nous utilisons vos données personnelles, et pour quelles finalités.

Veuillez lire ce document attentivement.

Quelle entité juridique utilise vos données personnelles ?

Le responsable de traitement est la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement des données personnelles.

Le responsable du traitement de vos données personnelles est la succursale irlandaise d'Europ Assistance SA, située Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02 RR77, Ireland, succursale enregistrée auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

Europ Assistance SA est une société immatriculée au Code des Assurances dont le siège social est 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, société anonyme immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 450 366 405.

Si vous avez des questions concernant le traitement de vos données personnelles, veuillez contacter notre Délégué à la Protection des Données aux coordonnées suivantes :

Europ Assistance S.A Irish branch, DPO
Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John
Rogerson's Quay, Dublin 2
D02 RR77, Ireland
EAGlobalDPO@europ-assistance.com

Comment utilisons-nous vos données personnelles ?

Nous utiliserons vos données personnelles pour :

- > la souscription d'assurance et gestion des risques;
- > la souscription et l'administration des polices;
- > la gestion des sinistres et des réclamations.

Ces activités de traitement sont basées sur Votre contrat.

L'Assureur utilisera Vos données personnelles en fonction de son intérêt légitime pour :

- > effectuer la prévention de la fraude ;
- > réaliser des enquêtes de satisfaction client.

Dans le contexte des activités susmentionnées, ces traitements sont nécessaires à l'exécution d'un contrat conformément à l'article 6 e) du Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles).

Nous pourrions également être amenés à traiter vos données personnelles afin de prévenir les irrégularités, la fraude, le contrôle de la satisfaction client et pour des besoins de réassurance. Ces traitements sont nécessaires pour répondre à nos intérêts légitimes.

Enfin, nous pouvons être amenés à traiter vos données personnelles pour nous conformer à des obligations légales.

Quelles données personnelles utilisons-nous ?

Seules les données personnelles strictement nécessaires aux fins mentionnées ci-dessus seront traitées. En particulier, le responsable de traitement traitera :

- Vos nom, adresses (postales et électronique) et documents d'identifications ;
- Vos données bancaires nécessaires au paiement de la prime.

Nous pourrions être amenés à traiter toute donnée personnelle que vous nous partagerez pour les finalités toutefois nous exigerons votre consentement exprès lors de la collecte de toute donnée sensible.

Si vos données personnelles sont partagées par une personne qui n'est pas partie au présent contrat, nous vous invitons à lui donner les directives appropriées pour assurer la protection de vos données personnelles.

Si vous partagez les données personnelles d'une personne qui n'est pas partie au présent contrat, vous devez vous assurer que vous avez reçu les directives appropriées pour assurer la protection de ses données personnelles.

Avec qui partageons-nous vos données personnelles ?

Nous pouvons partager vos données personnelles avec d'autres sociétés du Groupe EUROP ASSISTANCE ou des sociétés du Groupe GENERALI, des organisations externes telles que nos auditeurs, réassureurs, gestionnaires de sinistres, agents, entités en charge de l'exécution d'un service ou du paiement d'une indemnité dans le cadre de votre assurance.

Dans le cadre du service de téléconsultation les données à caractère personnel de la personne concernée sont strictement destinées :

- à elle-même,
- aux salariés strictement habilités de l'organisme de télémédecine, dans la limite de leurs attributions respectives,
- aux professionnels de santé de la Plateforme appartenant à une équipe de soins, spécifiquement habilités par la personne concernée et dans le respect des règles relatives au secret médical et au partage des données de santé couvertes par le secret médical,
- à son médecin traitant, pour la transmission du compte-rendu de l'acte de téléconsultation dont la personne concernée a bénéficié, et sous réserve de son accord,
- aux salariés strictement habilités de l'hébergeur de données de santé, dans la limite de leurs attributions respectives,
- aux salariés strictement habilités des sous-traitants techniques de l'Organisme de télémédecine, dans la limite de leurs attributions respectives.

Où transférons-nous vos données personnelles ?

Nous pouvons transférer vos données personnelles vers des pays, territoires ou organisations situées en dehors de l'Espace Economique Européen (EEE) et qui ne sont pas reconnus comme offrant un niveau de protection adéquat par la Commission Européenne comme les USA. Ce sera notamment le cas si vous sollicitez la mise en œuvre d'une garantie d'assurance alors que vous séjournez dans un de ces pays.

Le transfert de données à caractère personnel à des entités non européennes se fera à la condition que des mesures de sécurité appropriées soient mises en place, en conformité à la législation applicable et conformément aux standards de clauses rédigées par la Commission Européenne. En contactant notre Délégué à la Protection des Données, vous pouvez obtenir des informations sur ces mesures et, le cas échéant, une copie de ces mesures.

Quels sont vos droits relatifs à vos données personnelles ?

Vous pouvez exercer les droits suivants à l'égard de vos données personnelles :

Droit d'accès à vos données personnelles : vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles ;

Droit à la rectification de vos données personnelles : vous pouvez nous demander de corriger vos données personnelles qui

seraient inexactes ou incomplètes.

Droit à l'effacement de vos données personnelles : vous pouvez nous demander d'effacer les données personnelles lorsque l'un des motifs suivants s'applique :

Les données personnelles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées ;

Vous retirez le consentement sur lequel le traitement est basé et lorsqu'il n'y a pas d'autre motif légal pour le traitement ;

Vous vous opposez à ce qu'une décision automatisée vous concernant soit prise et il n'y a aucun motif légitime impérieux justifiant le traitement, ou vous vous opposez à un traitement à des fins de marketing direct ;

Les données personnelles ont fait l'objet d'un traitement illicite ;

Les données personnelles doivent être effacées pour le respect d'une obligation légale.

Droit à la limitation du traitement de vos données personnelles : vous pouvez demander de restreindre vos données personnelles si l'un des motifs suivants est applicable :

Vous contestez l'exactitude de vos données personnelles et demandez la restriction pour le temps nécessaire pour nous de vérifier leur exactitude ;

Le traitement est illégal et vous vous opposez à l'effacement de vos données personnelles et demandez la restriction de leur utilisation à la place ;

Nous n'avons plus besoin des données personnelles dans le cadre des finalités du traitement mais elles vous sont encore nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;

Vous vous êtes opposé à l'utilisation d'un procédé de traitement automatisé de vos données personnelles et nous vérifions que nos fondements légitimes à traiter vos données ne prévalent pas sur les vôtres ;

Droit à la portabilité de vos données personnelles : données personnelles dans un format structure, communément utilisé et lisible par une machine.

Droit de définir des directives sur le sort de vos données après le décès.

Vos droits, y compris le droit d'opposition, peuvent être exercés en contactant notre Délégué à la Protection des Données par courrier électronique : EAGlobalDPO@europ-assistance.com

La demande d'exercice est gratuite, à moins qu'elle ne soit manifestement infondée ou excessive.

Comment adresser une plainte pour faire valoir vos droits relatifs à vos données personnelles ?

Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Les coordonnées de cette autorité de contrôle sont fournies ci-dessous :

Autorité irlandaise :

Adresse Postale : Office of the Data Protection Commissioner

Canal House, Station Road

Portarlinton - R32 AP23, Co. Laois

Ou par e-mail : info@dataprotection.ie

Autorité française :

Adresse Postale : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

3, Place de Fontenoy – TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07

Vous pouvez saisir la CNIL via son outil de plainte en ligne : <https://www.cnil.fr/plaintes>

Ou par téléphone : +33 (0)1 53 73 22 22

Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Nous conservons vos données personnelles pendant 5 ans après la fin de la période d'effet de l'adhésion. En ce qui concerne les données personnelles traitées dans le cadre du service de téléconsultation, l'utilisateur est informé que ses données (d'identification, de vie personnelle, de connexion, vie professionnelle, de santé) sont conservées pour une durée de 10 ans, en ce compris leur durée d'archivage puis font l'objet d'une anonymisation ou d'une suppression.

4. RÉCLAMATIONS OU LITIGES

ÉTAPE 1 Votre réclamation

En cas de réclamation ou de litige, Vous pouvez Vous adresser au Service Remontées Clients d'Europ Assistance :

- > par e-mail à l'adresse suivante :
service.qualite@europ-assistance.fr*
- ou
- > par courrier à l'adresse suivante :

**Europ Assistance Service Remontées Clients
23, avenue des Fruitiers - CS 20021 - 93212 Saint-Denis cedex**

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

* Coût de fourniture d'accès à Internet.

ÉTAPE 2 Faire appel

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

**Responsable de la relation clientèle - Europ Assistance
Service Remontées Clients
23, avenue des Fruitiers - CS 20021 - 93212 Saint-Denis cedex**

ÉTAPE 3 Contacter le médiateur

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

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

ou par internet :

www.mediation-assurance.org*

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

* Coût de fourniture d'accès à Internet.

5. PLURALITÉ D'ASSURANCES

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, Vous devez Nous informer du nom de l'Assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (Article L 121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à Votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de Sinistre.

6. DROIT APPLICABLE/ TRIBUNAUX COMPÉTENTS/LANGUE

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

7. 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.

8. FAUSSE DÉCLARATION

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de Votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées Nous demeurent acquises et Nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues (Article L 113-8 du Code des assurances).

Toute omission ou déclaration inexacte de Votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui Vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités (Article L 113-9 du Code des assurances).

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

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

...

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

Hello bank! est une marque de BNP PARIBAS SA au capital de 2 468 663 292 € - Siège Social : 16 bd des Italiens, 75009 Paris - RCS Paris n° 662 042 449 Id. CE FR76 662042449 - ORIAS n° 07 022 735 - Hello bank! : 01 43 63 15 15 (Coût d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine) - www.hellobank.fr ; N° ADEME : FR200182_03KLJL

EUROP ASSISTANCE SA, Société anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 48 123 637 EUR dont le siège social est situé au 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, agissant pour les besoins de la présente Police par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland, et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089

SPB, société par actions simplifiée de courtage d'assurance, au capital de 1 000 000 Euros - Siège Social 71 Quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du Havre sous le n° 305 109 779 et à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le n° 07 002 642, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution, 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris CEDEX 09.



Hello bank!

NOTICE D'INFORMATION ASSURANCE CARTE HELLO PRIME

ÉDITION AVRIL 2023

Notice d'information du contrat d'assurance n° UZ2 (dénommé ci-après « Contrat »), régi par le Code des assurances et souscrit :

- **par BNP Paribas**, société anonyme au capital de 2 468 663 292 € siège social 16 boulevard des Italiens, 75009 Paris, France, immatriculée au RCS Paris 662 042 449, Immatriculée auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 022 735 (www.orias.fr), est souscripteur du contrat d'assurance et possède des droits propres au titre de ce contrat à l'encontre de l'Assureur. Ci-après désignée « le Souscripteur » ;
- **auprès d'Europ Assistance**, Société anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 48 123 637 EUR dont le siège social est situé au 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, agissant pour les besoins de la présente Police par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland, et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089. Ci-après désignée «Europ Assistance» ou «l'Assureur» ;
- **par l'intermédiaire de SPB**, société par actions simplifiée de courtage d'assurance, au capital de 1.000.000 €, ayant son siège social 71 quai Colbert, 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du Havre sous le n° 305 109 779 et à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le n° 07 002 642, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris CEDEX 09.

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

SOMMAIRE

TABLEAU SYNOPTIQUE DES GARANTIES	2
CHAPITRE 1 DISPOSITIONS COMMUNES.....	4
CHAPITRE 2 GARANTIE ANNULLATION OU MODIFICATION DE VOYAGE.....	6
CHAPITRE 3 GARANTIE INTERRUPTION DE VOYAGE	8
CHAPITRE 4 GARANTIE VÉHICULE DE LOCATION	10
CHAPITRE 5 GARANTIE RETARD D'AVION.....	11
CHAPITRE 6 GARANTIE RETARD DE TRAIN SNCF	13
CHAPITRE 7 GARANTIE VOL/PERTE/ DÉTÉRIORATION DE BAGAGES	14
CHAPITRE 8 GARANTIE RETARD DE BAGAGES	15
CHAPITRE 9 GARANTIES NEIGE ET MONTAGNE.....	16
CHAPITRE 10 GARANTIE DÉCÈS ET INVALIDITÉ	19
CHAPITRE 11 GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉTRANGER.....	21
CHAPITRE 12 CADRE JURIDIQUE	22
CHAPITRE 13 MODALITÉS DE MISE EN JEU DES GARANTIES	25

TABLEAU SYNOPTIQUE DES GARANTIES

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

ANNULATION OU MODIFICATION DE VOYAGE

Remboursement des frais non récupérables en cas d'annulation ou de modification d'un voyage garanti due à :

- > une Atteinte corporelle ou un décès
- > un préjudice matériel important
 - > un licenciement économique
 - > l'obtention d'un emploi
- > une mutation professionnelle
- > la suppression ou la modification de congés par l'employeur

Jusqu'à **5 000 € TTC**
par Assuré
et par année civile

INTERRUPTION DE VOYAGE

Remboursement des prestations non utilisées en cas d'interruption d'un voyage garanti due à :

- > une Atteinte corporelle ou un décès
- > un préjudice matériel important
 - > un licenciement économique
 - > l'obtention d'un emploi
- > une mutation professionnelle
- > la suppression ou la modification de congés par l'employeur

Jusqu'à **5 000 € TTC**
par Assuré
et par année civile

VÉHICULE DE LOCATION

Remboursement des frais réclamés par le loueur en cas de dommages matériels ou de vol du Véhicule de location

Dans la limite de la franchise prévue par le contrat de location et de 2 Sinistres par Carte Assurée et par année civile

RETARD D'AVION

Remboursement des frais engagés (repas, hôtel, modification de billet d'avion, etc.) pour vols réguliers ou charter

Jusqu'à **400 € TTC** par retard

RETARD DE TRAIN SNCF

Remboursement des frais engagés (repas, hôtel, modification de billet de train, etc.)

Jusqu'à **400 € TTC** par retard

VOL / PERTE / DÉTÉRIORATION DES BAGAGES

Remboursement de la valeur de remplacement des Bagages volés, perdus ou détériorés : lors d'un déplacement dans un Moyen de transport public

Jusqu'à **800 € TTC** par Bagage
(Franchise de **70 € TTC**)

RETARD DE BAGAGES

Remboursement des achats de première nécessité en cas de retard des bagages

Jusqu'à **400 € TTC** par retard

NEIGE ET MONTAGNE		
Frais de secours et de recherche	Prise en charge du coût des opérations de secours et de recherche en cas de Blessure	À concurrence des frais réels facturés
Frais de premier transport	Prise en charge du coût de transport vers le centre médical ou hospitalier le plus proche en cas de Blessure	À concurrence des frais réels facturés
Frais médicaux en France	Remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation (en complément des organismes tels que la Sécurité Sociale)	Jusqu'à 2 300 € TTC par Sinistre
Forfaits remontées mécaniques et cours de ski	Remboursement des forfaits et cours de ski non utilisés suite à une blessure empêchant de skier	Jusqu'à 800 € TTC par Assuré
Vol ou bris de skis et chaussures de ski personnels	Remboursement des frais de location d'un matériel de remplacement en cas de bris ou de vol de skis ou et chaussures de ski personnels	Jusqu'à 8 jours de location
Matériel de ski loué	Remboursement des frais réclamés par le loueur en cas de bris ou de vol du Matériel de ski loué	Jusqu'à 800 € TTC par Sinistre Franchise de 20 %
Responsabilité civile	Prise en charge des conséquences des dommages causés aux tiers (en complément ou à défaut d'une assurance personnelle)	Jusqu'à 310 000 € par Sinistre
Défense et recours	Prise en charge des frais de défense et de recours à l'étranger	Jusqu'à 7 700 € par Sinistre
DÉCÈS ET INVALIDITÉ		
Versement d'un capital en cas de décès ou d'infirmité permanente		Jusqu'à 310 000 € par Sinistre
RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉTRANGER		
Prise en charge des conséquences : des dommages corporels causés aux tiers lors d'un Voyage garanti à l'étranger		Jusqu'à 1 525 000 € par Sinistre

CHAPITRE 1 DISPOSITIONS COMMUNES

1. INFORMATION DES ASSURÉS ET OBJET DU CONTRAT

BNP Paribas émetteur de la Carte Assurée a souscrit auprès de l'Assureur un contrat d'assurance sous le numéro UZ2 en son nom et pour le compte, des titulaires de la Carte Assurée. Ce contrat est conclu à compter du 01/05/2022 00h00. Les présentes dispositions s'appliquent aux Sinistres dont la date de survenance est postérieure au 01/05/2022 00h00.

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

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

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

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

2. DISPOSITIONS DIVERSES

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

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

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

- > en cas de retrait total d'agrément de l'Assureur, conformément à l'Article L 326-12, alinéa 1 du Code des assurances,
- > en tout état de cause, à la date d'effet de la résiliation du contrat entre le Souscripteur et l'Assureur lorsqu'il n'est pas reconduit.

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

CONDITION D'ACCÈS

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

Territorialité

Les garanties du présent contrat sont acquises à l'Assuré, dans le monde entier, à l'exclusion des pays et territoires suivants : Afghanistan, Biélorussie, Birmanie/Myanmar, Crimée et régions de Donetsk et Lougansk, Iran, Corée du Nord, Russie, Syrie et Venezuela, au cours d'un Voyage garanti, sauf mentions particulières présentes dans le descriptif des garanties.

Courtier Gestionnaire

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

Sanctions en cas de fausse déclaration

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

Engagement de l'Assureur

L'Assuré est exclusivement garanti pour le montant attaché à la couverture de la Carte Assurée. Si le titulaire de la Carte Assurée est titulaire d'autres cartes de la gamme VISA auprès de BNP Paribas, l'Assuré bénéficie exclusivement de l'assurance liée à la Carte Assurée sans possibilité de cumul avec les garanties prévues par les contrats de ses autres cartes.

SANCTIONS INTERNATIONALES

L'assureur ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge les prestations et ne fournira aucun service décrit dans la police d'assurance si cela exposait l'assureur à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies ou de sanctions commerciales ou économiques, de lois ou règlements de l'Union européenne, les États-Unis d'Amérique, le Royaume-Uni ou la France. Plus d'informations disponibles sur :

<https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaître/informations-reglementaires-internationale>

3. DÉFINITIONS

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

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

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

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

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

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

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

Atteinte corporelle

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

- > Par Maladie on entend toute altération de santé de l'Assuré, dûment constatée par une Autorité médicale habilitée, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.
- > Par Blessure on entend toute atteinte physique médicalement constatée, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure atteignant l'Assuré et non intentionnelle de la part de ce dernier.

Autorité médicale

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

Carte Assurée

La carte Hello Prime délivrée par le Souscripteur et à laquelle sont attachées les garanties. Toutefois, tout Titulaire, détenteur d'une carte virtuelle Hello Prime souscrite dans le cadre de l'Offre Hello Prime bénéficie de facto, tant pour lui-même que pour les autres Assurés, des garanties attachées à la Carte assurée, quelle que soit la Carte utilisée pour le paiement : carte Hello Prime ou carte virtuelle Hello Prime.

Effets de première nécessité

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

Évènement

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

Franchise

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

Moyen de transport public

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

Règlement

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

Sinistre

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

Trajet

Déplacement effectué par l'Assuré, indépendamment de tout voyage garanti, en tant que passager d'un moyen de transport public, **dont le règlement a été effectué avant la survenance du sinistre.**

Véhicule de location

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

Voyage garanti

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

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

4. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Sont exclus les Sinistres résultant :

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

CHAPITRE 2 GARANTIE ANNULATION OU MODIFICATION DE VOYAGE

1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

> Frais non récupérables

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

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

> Préjudice matériel important

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

2. OBJET DE LA GARANTIE

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

- > Atteinte corporelle de l'une ou l'autre des personnes suivantes, constatée, préalablement à l'annulation ou à la modification du Voyage garanti, par une Autorité médicale :
 - l'Assuré, son conjoint ou son concubin ou son partenaire dans le cadre d'un P.A.C.S*.
 - leurs enfants, petits-enfants, parents, grands-parents, frères, sœurs, beaux-parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères et demi-sœurs,
 - les compagnons de voyages de l'Assuré nommément désignés sur le bulletin d'inscription du Voyage garanti,
 - les associés de l'Assuré ou toute autre personne amenée à remplacer l'Assuré dans le cadre de son activité professionnelle.

Cette constatation devant établir que l'Atteinte corporelle :

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

ou

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

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

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

*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, établis antérieurement à la demande de prestation ou à défaut une attestation sur l'honneur de vie maritale.

IMPORTANT

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

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

ATTENTION

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

IMPORTANT

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

3. MONTANTS & LIMITES DE LA GARANTIE

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

- > en cas de Préjudice matériel important dans la limite de **5000 € TTC par Assuré** si la modification ou l'annulation intervient dans les 10 jours qui précèdent la date de départ,
- > en cas d'Atteinte corporelle dans les conditions précisées dans le paragraphe 2. « Objet de la garantie » ci-avant, décès ou raisons professionnelles dans la limite de **5000 € TTC par Assuré.**

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

4. EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

Cette garantie prend effet :

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

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

5. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

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

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

CHAPITRE 3 GARANTIE INTERRUPTION DE VOYAGE

1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

Préjudice matériel important

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

IMPORTANT

Dans les seuls cas d'Atteinte corporelle ou de décès au cours du Voyage garanti, nous recommandons à l'Assuré de contacter ou faire contacter immédiatement Europ Assistance pour bénéficier des prestations d'assistance liées à la Carte Assurée en cours de validité au + 33(0) 1 41 85 83 94*.

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

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

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

2. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de rembourser au titulaire de la Carte Assurée la portion des prestations non utilisées pour la période allant du déclenchement de l'Évènement garanti à la fin du Voyage garanti. Toute prestation partiellement consommée sera remboursée prorata temporis. L'indemnisation de l'Assuré est due dans les seuls cas suivants :

- > Atteinte corporelle de l'une ou l'autre des personnes suivantes, constatée par une Autorité médicale au cours du Voyage garanti : l'Assuré, son conjoint ou son concubin* ou son partenaire dans le cadre d'un P.A.C.S.
 - leurs enfants, petits-enfants, parents, grands-parents, frères, sœurs, beaux-parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères et demi-sœurs,
 - les compagnons de voyages de l'Assuré nommément désignés sur le bulletin d'inscription du Voyage garanti,
 - les associés de l'Assuré ou toute autre personne amenée à remplacer l'Assuré dans le cadre de son activité professionnelle.

Cette constatation devant établir que l'Atteinte corporelle :

- empêche de voyager (**si la personne concernée effectue le Voyage garanti**),
- ou
- implique la cessation de toute activité professionnelle ou, si la personne concernée n'exerce pas d'activité professionnelle, son maintien à domicile, et, dans les deux cas, nécessitait des soins appropriés.
- > Décès de l'une ou l'autre des personnes suivantes au cours du Voyage garanti : l'Assuré, son conjoint ou son concubin ou son partenaire dans le cadre d'un P.A.C.S.,
 - leurs enfants, petits-enfants, parents, grands-parents, frères, sœurs, beaux-parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères et demi-sœurs,
 - les compagnons de voyages de l'Assuré nommément désignés sur le bulletin d'inscription du Voyage garanti,
 - les associés de l'Assuré ou toute autre personne amenée à remplacer l'Assuré dans le cadre de son activité professionnelle.

IMPORTANT

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

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

IMPORTANT

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

3. EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

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

4. MONTANTS & LIMITES DE LA GARANTIE

Dans tous les cas, notre limite d'engagement est fixée à **5000 € TTC par Assuré et par année civile** indépendamment du nombre de Sinistres que pourrait nous déclarer l'Assuré.

5. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (chapitre 1-4), et des exclusions de la garantie « Annulation ou Modification de Voyage » (chapitre 2-5) sont exclues de cette garantie :

- > **les Maladies ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place.**

CHAPITRE 4 GARANTIE VÉHICULE DE LOCATION

1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

Assuré

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

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

Contrat de location

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

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

Franchise

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

Part du Sinistre restant à la charge du titulaire de la Carte Assurée lorsqu'il a décliné les assurances proposées par le loueur⁽¹⁾ du Véhicule de location, dont le montant est fixé par le Contrat de location.

Franchise non rachetable

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

Véhicule de location

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

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

2. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de prendre en charge :

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

La garantie est acquise sous réserve :

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

3. EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

Prise d'effet de la garantie

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

Cessation de la garantie

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

(1) Selon les pays, les assurances généralement proposées par le loueur sont les suivantes :

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

4. LIMITES DE LA GARANTIE

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

5. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

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

IMPORTANT

Lors de la location de votre Véhicule, nous vous recommandons :

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

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

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

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

CHAPITRE 5 GARANTIE RETARD D'AVION

1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

Heure de départ

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

Vol charter

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

Vol régulier

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

2. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de rembourser :

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

IMPORTANT

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

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

- > retard d'Avion de plus de 4 heures sur un Vol régulier ou de plus de 6 heures sur un Vol charter par rapport à l'Heure de départ initiale,
- > retard ou annulation d'un vol que l'Assuré avait réservé,
- > réservations excédentaires (« surbooking ») qui empêchent l'Assuré d'embarquer à bord du vol qu'il avait réservé,
- > arrivée tardive du vol sur lequel l'Assuré voyageait qui ne lui permet pas de prendre un vol en correspondance, dans les 4 heures suivant son arrivée s'il voyageait sur un Vol régulier ou dans les 6 heures s'il voyageait sur un Vol charter,
- > retard de plus d'une heure, par rapport à l'horaire d'arrivée affiché, d'un Moyen de Transport Public utilisé pour se rendre à l'aéroport et qui ne permet pas à l'Assuré d'embarquer dans les 4 heures suivant son arrivée, sur le vol qu'il avait réservé s'il voyageait sur un Vol régulier ou dans les 6 heures s'il voyageait sur un Vol charter.

3. MONTANTS & LIMITES DE LA GARANTIE

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

IMPORTANT

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

4. EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

Prise d'effet de la garantie

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

Cessation de la garantie

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

5. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

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

CHAPITRE 6 GARANTIE RETARD DE TRAIN SNCF

1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

Heure d'arrivée

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

Heure de départ

Heure de départ du Train indiquée sur le billet de train.

Train

Déplacement effectué au moyen d'un train SNCF.

2. OBJET DE LA GARANTIE

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

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

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

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

IMPORTANT

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

3. MONTANTS & LIMITES DE LA GARANTIE

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

IMPORTANT

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

4. EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

Prise d'effet de la garantie

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

Cessation de la garantie

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

5. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

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

CHAPITRE 7 GARANTIE VOL/PERTE/DÉTÉRIORATION DE BAGAGES

1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

Bagages

Toute valise, malle et sac de voyage de l'Assuré ;

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

Objet de valeur

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

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

Valeur de remplacement

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

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

2. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet d'indemniser l'Assuré en cas de vol, de perte ou de détérioration de ses Bagages, survenant lors d'un déplacement dans un Moyen de transport public au cours d'un Voyage garanti **à concurrence de leur Valeur de remplacement.**

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

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

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

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

IMPORTANT

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

3. MONTANTS & LIMITES DE LA GARANTIE

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

IMPORTANT

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

4. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

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

CHAPITRE 8 GARANTIE RETARD DE BAGAGES

1. OBJET DE LA GARANTIE

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

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

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

La garantie est acquise à l'Assuré sous réserve :

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

IMPORTANT

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

2. MONTANTS & LIMITES DE LA GARANTIE

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

IMPORTANT

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

3. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

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

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

CHAPITRE 9 GARANTIES NEIGE ET MONTAGNE

1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES AUX GARANTIES

Dommmage Corporel

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

Dommmage 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.

Dommmage 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 **à l'exclusion :**

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

2. CHAMP D'APPLICATION DES GARANTIES

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

> du ski (sous toutes ses formes) pratiqué dans les stations de ski,

> d'activités physiques et/ou sportives (y compris celles organisées par et sous la responsabilité d'une association ou d'un organisme), **à**

l'exclusion :

- **des sports motorisés (autres que les sports aériens)** sauf dans le cadre d'une association ou d'un groupement affilié à une association ou fédération sportive, ou de tout organisme dont l'objet est l'organisation de telles prestations et encadré par un moniteur affilié
- **des sports aériens** (sauf en cas de baptême organisé, avec l'utilisation d'engins non motorisés, dans le cadre d'une association ou d'un groupement affilié à une association ou fédération sportive, et encadré par un moniteur affilié),
- **de la pratique des sports suivants : polo, skeleton, bobsleigh, hockey sur glace, plongée sous-marine, spéléologie et saut à l'élastique.**

IMPORTANT

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

3. GARANTIE FRAIS DE SECOURS ET DE RECHERCHE

Objet de la garantie

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

Montants & limites de la garantie

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

4. GARANTIE FRAIS DE PREMIER TRANSPORT

Objet de la garantie

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

Montants & limites de la garantie

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

5. GARANTIE FRAIS MÉDICAUX EN FRANCE

Objet de la garantie

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

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

Montants & limites de la garantie

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

6. GARANTIE FORFAITS REMONTÉES MÉCANIQUES ET COURS DE SKI

Objet de la garantie

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

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

Montants & limites de la garantie

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

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

Objet de la garantie

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

IMPORTANT

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

Montants & limites de la garantie

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

8. GARANTIE MATÉRIEL DE SKI LOUÉ

Définitions spécifiques à la garantie

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

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

Objet de la garantie

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

IMPORTANT

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

Montants & limites de la garantie

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

EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

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

9. GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE

Définitions spécifiques à la garantie

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

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

Objet de la garantie

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

Cette garantie :

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

Montants & limites de la garantie

La garantie s'exerce dans les limites suivantes :

- > **310 000 € TTC par Évènement** en cas de Dommages corporels et de Dommages immatériels consécutifs,
 - > **310 000 € TTC par Évènement** en cas de Dommages matériels et de Dommages immatériels consécutifs, étant précisé que seuls les Dommages matériels d'un montant supérieur à **150 € TTC** peuvent donner lieu à une prise en charge.
- Dans le cas où un Assuré est responsable d'un Dommage Corporel et d'un Dommage Matériel, notre engagement maximum se limite à **310 000 € TTC par Évènement.**

EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

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

10. GARANTIE DÉFENSE ET RECOURS

Objet de la garantie

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

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

Montants & limites de la garantie

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

11. EXCLUSIONS COMMUNES AUX GARANTIES NEIGE ET MONTAGNE

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

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

CHAPITRE 10 GARANTIE DÉCÈS ET INVALIDITÉ

1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

Accident Garanti

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

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

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

Accident de Trajet

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

Bénéficiaire

- > En cas d'Infirmitté permanente totale ou d'Infirmitté permanente partielle :
L'Assuré, sauf si celui-ci se trouve dans un cas d'incapacité au sens de l'Article 489 du Code civil, le capital garanti sera alors versé à son représentant légal.
 - > En cas de décès à la suite d'un Accident Garanti :
 - Si l'Assuré décédé est le titulaire de la Carte Assurée et que celui-ci avait désigné expressément un bénéficiaire (par lettre recommandée avec avis de réception adressée à SPB) : le capital garanti est versé au bénéficiaire ainsi désigné.
 - Si le Bénéficiaire nommé décède et en l'absence d'une nouvelle notification de Bénéficiaire avant que les sommes dues ne deviennent exigibles,
- ou**
- > Si le titulaire de la Carte Assurée n'a pas désigné de Bénéficiaire spécifique,
- ou**
- > Si l'Assuré décédé n'est pas le titulaire de la Carte Assurée, le capital garanti est versé :
 - au conjoint (non séparé de corps) ou au concubin ou au partenaire dans le cadre d'un P.A.C.S. de l'Assuré décédé,
 - à défaut aux enfants légitimes, reconnus ou adoptifs de l'Assuré décédé par parts égales entre eux,
 - à défaut aux petits-enfants de l'Assuré décédé par parts égales entre eux,
 - à défaut au père et à la mère de l'Assuré décédé par parts égales entre eux,
 - à défaut aux frères et sœurs de l'Assuré décédé par parts égales entre eux,
 - à défaut aux héritiers de l'Assuré décédé.

Famille

Ensemble des personnes ayant la qualité d'Assuré.

Infirmité permanente partielle

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

Infirmité permanente totale

- > Perte des deux bras,
- > perte des deux jambes,
- > perte d'un bras et Perte d'une jambe,
- > perte totale de la vue des deux yeux,
- > perte totale de la vue d'un œil et Perte d'un bras ou Perte d'une jambe,
- > invalidité permanente totale, c'est-à-dire l'incapacité d'exercer sa profession ou une activité rémunérée et l'obligation d'avoir recours à l'assistance d'une tierce personne pour effectuer les actes ordinaires de la vie (Article L 341-4 3° du Code de la sécurité sociale).

Perte d'un bras

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

Perte d'une jambe

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

Perte totale de la vue d'un œil

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

Perte totale de la vue des deux yeux

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

2. OBJET DE LA GARANTIE

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

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

3. MONTANTS & LIMITES DE LA GARANTIE

Indépendamment du nombre de Cartes Assurées utilisées pour le paiement :

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

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

4. EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

Effet de la garantie

La garantie prend effet :

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

Cessation de la garantie

La garantie cesse :

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

5. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

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

CHAPITRE 11 GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉTRANGER

1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

Dommmage corporel

Toute atteinte physique subie par une personne.

Dommmage immatériel consécutif

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

Dommmage matériel

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

Étranger

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

Évènement

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

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

Tiers

Toute personne physique ou morale à l'exclusion :

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

2. OBJET DE LA GARANTIE

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

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

3. MONTANTS & LIMITES DE LA GARANTIE

La garantie s'exerce dans la limite :

- > Dommages Corporels et Dommages Immatériels Consécutifs causés à des Tiers : 1 525 000 € par 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 1 525 000 € par Évènement.

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

4. EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

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

> cette garantie prend effet dès que l'Assuré quitte son pays de résidence habituel et cesse dès son retour dans son pays de résidence habituel. Aucun titre de transport n'a été réglé préalablement au moyen de la Carte Assurée, mais les dépenses d'hôtellerie ou de Véhicule de location de l'Assuré ont été réglées au moyen de la Carte Assurée :

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

IMPORTANT

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

5. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

- > **Les dommages résultant de toute participation à des 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 dont la propriété, la conduite ou la garde ;**
- > **Tout dommage causé aux biens appartenant à l'Assuré ou dont il a la garde au moment de l'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.**

CHAPITRE 12 CADRE JURIDIQUE

1. SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS

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

2. PRESCRIPTION

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

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

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

Conformément à l'Article 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. »

3. DONNÉES PERSONNELLES

La protection de vos données personnelles est importante pour nous. L'objectif de cette notice est d'expliquer comment nous utilisons vos données personnelles, et pour quelles finalités. Veuillez lire ce document attentivement.

Quelle entité juridique utilise vos données personnelles ?

Le responsable de traitement est la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement des données personnelles.

Le responsable du traitement de vos données personnelles est la succursale irlandaise d'Europ Assistance SA., située Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02 RR77, Ireland, succursale enregistrée auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

Europ Assistance SA est une société immatriculée au Code des Assurances dont le siège social est 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, société anonyme immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 450 366 405.

Si vous avez des questions concernant le traitement de vos données personnelles, veuillez contacter notre Délégué à la Protection des Données aux coordonnées suivantes :

Europ Assistance S.A Irish branch, DPO
Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John
Rogerson's Quay, Dublin 2
D02 RR77, Ireland
EAGlobalDPO@europ-assistance.com

Comment utilisons-nous vos données personnelles ?

Nous utiliserons vos données personnelles pour :

- > la souscription d'assurance et gestion des risques;
- > la souscription et l'administration des polices;
- > la gestion des sinistres et des réclamations.

Ces activités de traitement sont basées sur Votre contrat.

L'Assureur utilisera Vos données personnelles en fonction de son intérêt légitime pour :

- > effectuer la prévention de la fraude ;
- > réaliser des enquêtes de satisfaction client.

Dans le contexte des activités susmentionnées, ces traitements sont nécessaires à l'exécution d'un contrat conformément à l'article 6 e) du Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles).

Nous pourrions également être amenés à traiter vos données personnelles afin de prévenir les irrégularités, la fraude, le contrôle de la satisfaction client et pour des besoins de réassurance. Ces traitements sont nécessaires pour répondre à nos intérêts légitimes.

Enfin, nous pouvons être amenés à traiter vos données personnelles pour nous conformer à des obligations légales.

Quelles données personnelles utilisons-nous ?

Seules les données personnelles strictement nécessaires aux fins mentionnées ci-dessus seront traitées. En particulier, le responsable de traitement traitera :

- Vos nom, adresses (postales et électronique) et documents d'identifications ;
- Vos données bancaires nécessaires au paiement de la prime.

Nous pourrions être amenés à traiter toute donnée personnelle que vous nous partagerez pour les finalités toutefois nous exigeons votre consentement exprès lors de la collecte de toute donnée sensible.

Si vos données personnelles sont partagées par une personne qui n'est pas partie au présent contrat, nous vous invitons à lui donner les directives appropriées pour assurer la protection de vos données personnelles.

Si vous partagez les données personnelles d'une personne qui n'est pas partie au présent contrat, vous devez vous assurer que vous avez reçu les directives appropriées pour assurer la protection de ses données personnelles.

Avec qui partageons-nous vos données personnelles ?

Nous pouvons partager vos données personnelles avec d'autres sociétés du Groupe EUROP ASSISTANCE ou des sociétés du Groupe GENERALI, des organisations externes telles que nos auditeurs, réassureurs, gestionnaires de sinistres, agents, entités en charge de l'exécution d'un service ou du paiement d'une indemnité dans le cadre de votre assurance.

Dans le cadre du service de téléconsultation les données à caractère personnel de la personne concernée sont strictement destinées :

- à elle-même,
- aux salariés strictement habilités de l'organisme de télémedecine, dans la limite de leurs attributions respectives,
- aux professionnels de santé de la Plateforme appartenant à une équipe de soins, spécifiquement habilités par la personne concernée et dans le respect des règles relatives au secret médical et au partage des données de santé couvertes par le secret médical,
- à son médecin traitant, pour la transmission du compte-rendu de l'acte de téléconsultation dont la personne concernée a bénéficié, et sous réserve de son accord,
- aux salariés strictement habilités de l'hébergeur de données de santé, dans la limite de leurs attributions respectives,
- aux salariés strictement habilités des sous-traitants techniques de l'Organisme de télémedecine, dans la limite de leurs attributions respectives.

Où transférons-nous vos données personnelles ?

Nous pouvons transférer vos données personnelles vers des pays, territoires ou organisations situées en dehors de l'Espace Economique Européen (EEE) et qui ne sont pas reconnus comme offrant un niveau de protection adéquat par la Commission Européenne comme les USA. Ce sera notamment le cas si vous sollicitez la mise en œuvre d'une garantie d'assurance alors que vous séjournez dans un de ces pays.

Le transfert de données à caractère personnel à des entités non européennes se fera à la condition que des mesures de sécurité appropriées soient mises en place, en conformité à la législation applicable et conformément aux standards de clauses rédigées par la Commission Européenne. En contactant notre Délégué à la Protection des Données, vous pouvez obtenir des informations sur ces mesures et, le cas échéant, une copie de ces mesures.

Quels sont vos droits relatifs à vos données personnelles ?

Vous pouvez exercer les droits suivants à l'égard de vos données personnelles :

Droit d'accès à vos données personnelles : vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles ;

Droit à la rectification de vos données personnelles : vous pouvez nous demander de corriger vos données personnelles qui seraient inexactes ou incomplètes.

Droit à l'effacement de vos données personnelles : vous pouvez nous demander d'effacer les données personnelles lorsque l'un des motifs suivants s'applique :

Les données personnelles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées ;

Vous retirez le consentement sur lequel le traitement est basé et lorsqu'il n'y a pas d'autre motif légal pour le traitement ;

Vous vous opposez à ce qu'une décision automatisée vous concernant soit prise et il n'y a aucun motif légitime impérieux justifiant le traitement, ou vous vous opposez à un traitement à des fins de marketing direct ;

Les données personnelles ont fait l'objet d'un traitement illicite ;

Les données personnelles doivent être effacées pour le respect d'une obligation légale.

Droit à la limitation du traitement de vos données personnelles : vous pouvez demander de restreindre vos données personnelles si l'un des motifs suivants est applicable :

Vous contestez l'exactitude de vos données personnelles et demandez la restriction pour le temps nécessaire pour nous de vérifier leur exactitude ;

Le traitement est illégal et vous vous opposez à l'effacement de vos données personnelles et demandez la restriction de leur utilisation à la place ;

Nous n'avons plus besoin des données personnelles dans le cadre des finalités du traitement mais elles vous sont encore nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;

Vous vous êtes opposé à l'utilisation d'un procédé de traitement automatisé de vos données personnelles et nous vérifions que nos fondements légitimes à traiter vos données ne prévalent pas sur les vôtres ;

Droit à la portabilité de vos données personnelles : données personnelles dans un format structure, communément utilisé et lisible par une machine.

Droit de définir des directives sur le sort de vos données après le décès.

Vos droits, y compris le droit d'opposition, peuvent être exercés en contactant notre Délégué à la Protection des Données par courrier électronique : EAGlobalDPO@europ-assistance.com

La demande d'exercice est gratuite, à moins qu'elle ne soit manifestement infondée ou excessive.

Comment adresser une plainte pour faire valoir vos droits relatifs à vos données personnelles ?

Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Les coordonnées de cette autorité de contrôle sont fournies ci-dessous :

Autorité irlandaise :

Adresse Postale : Office of the Data Protection Commissioner

Canal House, Station Road

Portarlinton - R32 AP23, Co. Laois

Ou par e-mail : info@dataprotection.ie

Autorité française :

Adresse Postale : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

3, Place de Fontenoy – TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07

Vous pouvez saisir la CNIL via son outil de plainte en ligne : <https://www.cnil.fr/plaintes>

Ou par téléphone : +33 (0)1 53 73 22 22

Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Nous conservons vos données personnelles pendant 5 ans après la fin de la période d'effet de l'adhésion. En ce qui concerne les données personnelles traitées dans le cadre du service de téléconsultation, l'Utilisateur est informé que ses données (d'identification, de vie personnelle, de connexion, vie professionnelle, de santé) sont conservées pour une durée de 10 ans, en ce compris leur durée d'archivage puis font l'objet d'une anonymisation ou d'une suppression.

4. PLURALITÉ D'ASSURANCES

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, Vous devez Nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (Article L 121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à Votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

5. FAUSSE DÉCLARATION

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

Toute omission ou déclaration inexacte de Votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui Vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités (Article L 113-9 du Code des assurances).

6. DROIT APPLICABLE/ TRIBUNAUX COMPÉTENTS/LANGUE

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

7. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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

CHAPITRE 13 MODALITÉS DE MISE EN JEU DES GARANTIES

1. DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES

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

2. DÉCLARATION DES SINISTRES

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

> **Par Internet :**

Adresse du site : <https://Hellobank.spb.eu>

> **Par téléphone :**

Sur la ligne **09 69 32 12 04** (numéro non surtaxé, facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur), ligne téléphonique accessible 7j/7 24h/24 (hors jours légalement chômés et/ou fériés et sauf interdiction légale ou réglementaire).

> **Par mail**

à l'adresse suivante : hellobank@spb.eu

> **Par voie postale :**

**SPB Assurance
Cartes Hello bank!
CS 90000**

76095 Le Havre Cedex

> **Par télécopie :**

09 70 82 03 58

IMPORTANT

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

3. DOCUMENTS ET PIÈCES JUSTIFICATIVES COMMUNS À TOUTES LES GARANTIES

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

- > la preuve de la qualité d'Assuré de la personne sinistrée au moment de la mise en jeu de la garantie,
- > la preuve du paiement par la Carte Assurée des prestations garanties : l'attestation de la Banque Émettrice dûment complétée adressée à l'Assuré par SPB ou à défaut le relevé de compte bancaire,
- > les documents matérialisant les prestations garanties : titres de transport (billets d'avion, de train...), contrat de location (de véhicule, de séjour ou de logement...), forfaits, cours de ski, etc.,
- > le formulaire de déclaration sur l'honneur dûment complété adressé par SPB, attestant l'existence ou non d'autres contrats garantissant le même risque (Article L 121-4 du Code des assurances sur les assurances cumulatives),
- > un Relevé d'identité bancaire.

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

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

- > tout certificat médical et toute pièce administrative (acte de décès, rapport de police ou de pompiers...), ainsi que le questionnaire médical dûment complété qui sera adressé par SPB ;

- > le dépôt de plainte en cas de vol dans le cadre du préjudice matériel important ;
- > le bulletin d'inscription au voyage garanti et les Conditions Générales de vente du prestataire pour l'annulation, modification ou interruption et la facture détaillée des frais déboursés par avance au moyen de la carte assurée pour l'interruption,
- > les titres de transport originaux non utilisés,
- > la facture des frais d'annulation ou de modification retenus par le prestataire ou le justificatif de l'absence de remboursement,
- > un document officiel précisant le lien de parenté avec la personne à l'origine de l'annulation ou de la modification de l'interruption.

Pour une modification de voyage :

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

En plus, pour la garantie « Interruption de Voyage » :

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

En plus, pour la garantie « Véhicule de location » :

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

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

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

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

- > le ticket d'enregistrement des Bagages perdus, volés ou détériorés,
- > l'attestation de perte, de vol ou de détérioration de Bagage émanant de la compagnie aérienne ou ferroviaire,
- > la déclaration de Sinistre effectuée auprès de la compagnie aérienne ou de la compagnie ferroviaire,
- > le justificatif précisant le montant des indemnités versées par la compagnie aérienne ou ferroviaire,
- > une liste inventaire des effets perdus, volés ou détériorés, ainsi que les factures ou factures pro forma correspondantes des effets perdus, volés ou détériorés,
- > en cas de détérioration, la facture de réparation ou le constat d'impossibilité de réparation. Dans ce cas, l'objet endommagé sera réclamé et les frais d'envoi seront remboursés à l'Assuré.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En plus, pour la garantie « Responsabilité Civile » :

- > une déclaration circonstanciée de l'Assuré décrivant l'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, rapports d'expertise,
- > la preuve du paiement des réparations,
- > tout pli, sommation, mise en demeure propre à engager la garantie.

En plus, pour la garantie « Défense et Recours » :

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

En plus, pour la garantie « Décès/Invalidité » :

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

En plus, pour la garantie « Responsabilité Civile à l'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,
- > tout pli, sommation, mise en demeure propre à engager la garantie.

4. RÉCLAMATIONS OU LITIGES

ÉTAPE 1 Votre réclamation

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

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

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

ÉTAPE 2 Faire appel

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

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

ÉTAPE 3 Contacter le médiateur

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

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

www.mediation-assurance.org

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

5. EXPERTISE

Les dommages sont évalués de gré à gré ou à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties, le titulaire de la Carte Assurée et l'Assureur, choisit un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert. Les trois experts opèrent d'un commun accord et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le tribunal de commerce de Paris.

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

Hello bank! est une marque de BNP PARIBAS SA au capital de 2 468 663 292 € - Siège social : 16 bd des Italiens, 75009 Paris – RCS Paris n° 662 042 449 Id. CE FR76 662042449 - ORIAS n° 07 022 735 - Hello bank! : 01 43 63 15 15 (Coût d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine) - www.hellobank.fr ; N° ADEME : FR200182_03KLJL

EUROP ASSISTANCE SA, Société anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 48 123 637 EUR dont le siège social est situé au 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, agissant pour les besoins de la présente Police par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland, et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

SPB, société par actions simplifiée de courtage d'assurance, au capital de 1 000 000 Euros - Siège social 71 Quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du Havre sous le n° 305 109 779 et à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le n° 07 002 642, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution.