

# VISA INFINITE

NOTICE D'INFORMATIONS

# SOMMAIRE

## ASSISTANCE MÉDICALE

---

RÈGLES À OBSERVER EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE.....	7
OBJET DU CONTRAT D'ASSISTANCE.....	7
INFORMATION DES ASSURÉS .....	7
DÉFINITIONS.....	8
CONDITIONS D'APPLICATION DE LA GARANTIE .....	9
JUSTIFICATIFS NÉCESSAIRES À L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	10
PRESTATIONS D'ASSISTANCE.....	11
CHAPITRE I - MALADIE OU BLESSURE DE L'ASSURÉ.....	11
I.1 - TRANSPORT / RAPATRIEMENT.....	11
I.2 - FRAIS DE PROLONGATION DE SÉJOUR DU BÉNÉFICIAIRE.....	12
I.3 - RETOUR DES ACCOMPAGNANTS.....	12
I.4 - PRÉSENCE HOSPITALISATION.....	12
I.5 - PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HÉBERGEMENT.....	12
I.6 - FRAIS DE PROLONGATION D'HÉBERGEMENT.....	12
I.7 - FRAIS DE PROLONGATION DE SÉJOUR.....	12
I.8 - RETOUR DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE.....	12
I.9 - ENVOI D'UN INTERPRÈTE SUR PLACE.....	12
I.10 - SUIVI TÉLÉPHONIQUE QUOTIDIEN.....	13
I.11 - ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS.....	13
I.12 - GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS.....	13
I.13 - TRANSPORT DES ANIMAUX DOMESTIQUES.....	13
I.14 - GARDE DES ANIMAUX DOMESTIQUES.....	13
I.15 - AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION.....	13
I.16 - REMBOURSEMENT À TITRE COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX.....	14
I.17 - CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT.....	14
I.18 - TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS.....	15
I.19 - REMBOURSEMENT DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES.....	15
CHAPITRE II - DÉCÈS DE L'ASSURÉ.....	15
II.1 - DÉCÈS DE L'ASSURÉ.....	15
II.2 - PRÉSENCE D'UN PROCHE.....	15
CHAPITRE III - RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ.....	16
CHAPITRE IV - ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES.....	16
CHAPITRE V - AIDE À LA POURSUITE DU VOYAGE.....	17
V.1 - ASSISTANCE AUX DÉMARCHES ADMINISTRATIVES.....	17
V.2 - AVANCE DE FRAIS SUR PLACE.....	17

CHAPITRE VI - ACHEMINEMENT D'OBJETS.....	17
VI.1 - ACHEMINEMENT DE DOSSIERS .....	17
VI.2 - ACHEMINEMENT DE MÉDICAMENTS.....	17
VI.3 - ACHEMINEMENT DE LUNETTES, DE LENTILLES OU DE PROTHÈSES AUDITIVES.....	18
EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS.....	19
CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES.....	20
CADRE JURIDIQUE.....	20
TABLEAU RÉCAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE.....	23

## ASSURANCES

CHAPITRE I - SYNOPTIQUE DES GARANTIES.....	25
CHAPITRE II - INFORMATION DES ASSURÉS.....	26
CHAPITRE III - DISPOSITIONS DIVERSES.....	26
CHAPITRE IV - DÉFINITIONS GÉNÉRALES.....	29
CHAPITRE V - TERRITORIALITÉ.....	31
CHAPITRE VI - EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES.....	32
CHAPITRE VII - DESCRIPTIF DES GARANTIES.....	32
VII.1 - LA GARANTIE DÉCÈS / INVALIDITÉ.....	32
VII.2 - LA GARANTIE RETARD DE TRANSPORT.....	35
VII.3 - LA GARANTIE RETARD DE BAGAGES.....	36
VII.4 - LA GARANTIE PERTE, VOL OU DÉTÉRIORATION DES BAGAGES.....	37
VII.5 - LA GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉTRANGER.....	38
VII.6 - LA GARANTIE VÉHICULE DE LOCATION.....	40
VII.7 - LA GARANTIE MODIFICATION OU ANNULLATION DE VOYAGE.....	42
VII.8 - LA GARANTIE INTERRUPTION DE VOYAGE.....	44
VII.9 - LA GARANTIE NEIGE ET MONTAGNE.....	46
CHAPITRE VIII - COMMENT METTRE EN JEU LES GARANTIES ?.....	51
VIII.1 - DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES.....	51
VIII.2 - DÉCLARATION DES SINISTRES.....	51
CHAPITRE IX - TABLEAU SYNOPTIQUE DE LA TERRITORIALITÉ DES GARANTIES.....	54

## ASSURANCE GARANTIES DES ACHATS ET GARANTIES BONNE FIN DE LIVRAISON

CHAPITRE I - DÉFINITIONS.....	57
CHAPITRE II - GARANTIES VOL CARACTÉRISÉ, DOMMAGES MATÉRIELS AUX BIENS OU BONNE FIN DE LIVRAISON.....	58
II.1 - OBJET DE L'ASSURANCE.....	58

II.2 - PLAFONDS ET LIMITES DE GARANTIE.....	58
II.3 - DATE DE CONCLUSION DE L'ASSURANCE - DATE D'EFFET ET DE FIN DES GARANTIES.....	59
II.4 - EXCLUSIONS.....	59
II.5 - DÉCLARATION DE SINISTRE.....	59
II.6 - VERSEMENT DE L'INDEMNITÉ.....	60
II.7 - DÉLAISSEMENT.....	60
II.8 - SUBROGATION.....	60
II.9 - PLURALITÉ D'ASSURANCES / ASSURANCES CUMULATIVES.....	61

CHAPITRE III - CADRE JURIDIQUE.....	61
III.1 - TERRITORIALITÉ.....	61
III.2 - DURÉE DE L'ASSURANCE.....	61
III.3 - MODIFICATIONS.....	61
III.4 - RÉCLAMATION ET MÉDIATION.....	61
III.5 - DÉLAIS DE PRESCRIPTION.....	62
III.6 - INFORMATIQUE ET LIBERTÉS.....	62
III.7 - AUTORITÉ DE CONTRÔLE.....	63
III.8 - LOI APPLICABLE - LANGUE UTILISÉE.....	63
III.9 - GARANTIE LÉGALE RELATIVE AUX DÉFAUTS DE LA CHOSE VENDUE.....	63
III.10 - GARANTIE LÉGALE RELATIVE AUX DÉFAUTS DE CONFORMITÉ.....	63

## SERVICE DE CONCIERGERIE

I - PRÉAMBULE.....	67
II - DOMAINE D'APPLICATION.....	67
II.1 - DÉFINITIONS.....	67
II.2 - CONDITIONS D'ACCÈS AUX PRESTATIONS.....	67
III - PRESTATIONS DE SERVICE.....	68
III.1 - DESCRIPTION DU SERVICE.....	68
III.2 - CONDITIONS ET MODALITÉS D'EXÉCUTION.....	68
III.3 - DEVIS.....	69
III.4 - EXCLUSIONS.....	69
III.5 - RESPONSABILITÉS - LIMITES.....	69
III.6 - FORCE MAJEURE.....	70
IV - CADRE JURIDIQUE.....	70
IV.1 - DROIT APPLICABLE - TRIBUNAUX COMPÉTENTS.....	70
IV.2 - DONNÉES PERSONNELLES.....	70
IV.3 - RÉCLAMATIONS - LITIGES.....	71

# ASSISTANCE MÉDICALE

Valable à compter du 01/02/2021

## EUROP ASSISTANCE SA

Société anonyme régie par le Code des Assurances,  
au capital de 46 926 941 euros.

Siège social :

1 promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France.

Immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre  
sous le numéro 451 366 405.

## MILLEIS BANQUE

Société anonyme au capital de 135 300 001,66 euros

Siège social : 2 avenue Hoche - 75008 Paris

Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° B 344 748 041

Agréée et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris 09 -  
et l'Autorité des Marchés Financiers - 17 place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02 - en qualité d'établissement de crédit  
et de prestataire de services d'investissement, habilitée en qualité de teneur de compte conservateur

Immatriculation d'intermédiaire en assurance sur le registre ORIAS (www.orias.fr) n° 17002533

## RÈGLES À OBSERVER EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE

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

## CONSEILS

- L'*Assuré* doit porter à la connaissance des personnes l'accompagnant lors de son déplacement les règles à observer en cas de demande d'assistance détaillées ci-dessus.
- Si l'*Assuré* est assuré au titre d'un régime légal d'assurance maladie d'un Pays Membre de l'Espace 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 savoir s'il entre dans le champ d'application de ladite convention et s'il a des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire ...).

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

- L'attestation d'assistance médicale relative à l'obtention d'un visa est délivrée sans frais par *Europ Assistance* :
  - sur le site [www.serviceassistance.europ-assistance.fr](http://www.serviceassistance.europ-assistance.fr), aux conditions indiquées,
  - Ou dans un délai de 8 jours ouvrés à compter de la réception de la demande écrite de l'*Assuré* assortie de tous les éléments nécessaires à sa rédaction.
- 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.

## OBJET DU CONTRAT D'ASSISTANCE

Le présent contrat permet aux *Assurés* de bénéficier des prestations décrites dans la présente Notice d'Information en cas de *Maladie, Blessure, décès* et poursuites judiciaires lors de leur déplacement.

Il permet également aux *Assurés* de bénéficier de certaines prestations d'assistance lors d'un déplacement hors de leur *Pays de Résidence*.

## INFORMATION DES ASSURÉS

Milleis Banque, ci-après Milleis, a souscrit auprès d'*Europ Assistance*, entreprise régie par le Code des Assurances, un contrat d'assistance en son nom et au bénéfice de l'*Assuré*, conformément aux dispositions de l'article L.112-1 du Code des Assurances. Ce contrat est conclu pour une durée de 2 ans et est renouvelable tous les ans par tacite reconduction.

Le présent document constitue la Notice d'Information du dit contrat d'assistance, que Milleis 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 prestations d'assistance garanties et mises en œuvre par *Europ Assistance*, ainsi que leurs conditions, modalités, limites d'application et cas d'exclusion.

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

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

Lorsqu'un *Assuré* souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application des garanties, il peut appeler le **service de Conciergerie au numéro inscrit au dos de sa carte.**

## DÉFINITIONS

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

### **Assuré**

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

Le titulaire de la *Carte Assurée*, son conjoint ou son concubin<sup>(1)</sup> vivant sous le même toit et pouvant justifier de cette situation.

- Leurs enfants célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge et, le cas échéant, leurs enfants qui viendraient à naître au cours de la validité du présent contrat d'assistance.
- Leurs enfants adoptés, célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'État Civil Français.
- Les enfants du titulaire ou ceux de son conjoint ou concubin<sup>(1)</sup>, célibataires de moins de 25 ans, rattachés au foyer fiscal d'un de leurs parents.
- Leurs ascendants et descendants titulaires d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80 % (Art. L.241-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles) vivant sous le même toit que le titulaire de la *Carte Assurée*, selon les termes de l'article 196 A bis du CGI et :
  - fiscalement à charge, ou
  - auxquels sont versées, par le titulaire de la *Carte Assurée*, son conjoint ou son concubin, des pensions alimentaires permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus.

**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.

### **Avion**

Avion de ligne régulière en classe affaire.

### **Bénéficiaire**

Assuré ayant subi l'Évènement.

### **Blessure**

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

### **Carte Assurée**

Carte Visa Infinite souscrite auprès de Milleis.

### **Déplacement**

Désigne tous les déplacements professionnels et de loisirs privés dans et hors *Pays de Résidence*, ne dépassant pas les 90 jours consécutifs. Un *Déplacement* ne peut comprendre le trajet habituel entre votre lieu de *Résidence* et le lieu de travail.

### **Europ Assistance**

Désigne *Europ Assistance SA*, Société anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 46 926 941 EUR dont le siège social est situé au 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405. *Europ Assistance* est l'assureur des présentes garanties.

### **Évènement**

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

### **France**

On entend par France :

- Définition (1) pour les prestations, « Avance sur frais d'hospitalisation » (1.15), « Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux » (1.16) : la France métropolitaine (Corse comprise), la Principauté de Monaco, les Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie Française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélemy), la Nouvelle Calédonie.

(1) 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.

- Définition (2) pour toutes les autres prestations : la France métropolitaine (Corse comprise), les Principautés de Monaco et d'Andorre, les Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie Française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélemy), la Nouvelle Calédonie.

### **Maladie**

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

### **Membre de la (sa) Famille**

Désigne la sœur ou le frère, y compris les enfants du conjoint, du partenaire ou du concubin d'un ascendant direct de l'Assuré, ainsi que les enfants, la mère, le père, le conjoint, le concubin, la belle-mère, le beau-père, le beau-frère ou la belle-sœur de l'Assuré.

### **Pays de Résidence**

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

### **Poursuites judiciaires**

Désigne une action en justice intentée contre l'Assuré(e) à l'étranger, hors de son *Pays de Résidence*.

### **Résidence**

Lieu d'établissement principal et habituel de l'Assuré et figurant comme domicile sur son dernier avis d'imposition sur le revenu dans son *Pays de Résidence*.

### **Train**

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

### **Véhicule**

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

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

## CONDITIONS D'APPLICATION DE LA GARANTIE

### IMPORTANT

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

La garantie prend effet pour l'Assuré le jour de la souscription à la *Carte Assurée* et est liée à la durée de validité de la *Carte Assurée*. Elle est automatiquement résiliée aux mêmes dates en cas de non renouvellement ou en cas de retrait ou de blocage de la *Carte Assurée* par Milleis ou par le titulaire de la *Carte Assurée*.

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

EUROP ASSISTANCE ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge les prestations et ne fournira aucun service décrit dans le présent document si cela peut l'exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, ou l'Union européenne, ou les États-Unis d'Amérique. Plus d'informations disponibles sur <https://www.europ-assistance.com/en/who-we-are/international-regulatory-information> (en anglais) ou <https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaître/informations-reglementaires-internationale> (en français).

A ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les prestations ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants : Corée du Nord, Syrie, Crimée, Iran et Venezuela.

Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée à la fourniture de la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis. Les ressortissants Américains sont réputés inclure toute personne, où qu'elle se trouve, qui est un citoyen américain ou réside habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte) ainsi que toute société de capitaux, société de personnes, association ou autre organisation, qu'elles y soient constituées ou y exercent des activités qui sont détenues ou contrôlées par de telles personnes.

La garantie s'applique dans le monde entier à l'exclusion des pays et territoires suivants : Corée du Nord, Syrie, Crimée, Venezuela et Iran, 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 :
  - dans son Pays de Résidence,
  - 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 (1.15), Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux (1.16), Chauffeur de remplacement (1.17), Assistance en cas de poursuites judiciaires (4), Aide à la poursuite du voyage (5), Acheminement d'objets (6), 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 exclus de la présente Notice d'Information les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens (quel que soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique ...), grèves, explosions, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure (liste susceptible de modifications. Informations disponibles auprès d'Europ Assistance).**

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

## PRESTATIONS D'ASSISTANCE

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

### ATTENTION

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

## CHAPITRE I - MALADIE OU BLESSURE DE L'ASSURÉ

### I.1 TRANSPORT / RAPATRIEMENT

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

Les informations recueillies, auprès du médecin local 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.

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

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

## I.2 FRAIS DE PROLONGATION DE SÉJOUR DU BÉNÉFICIAIRE

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

## I.3 RETOUR DES ACCOMPAGNANTS

Lorsqu'un *Bénéficiaire* est transporté dans le cadre de la prestation 1.1, *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 dans le *Pays de Résidence* de l'*Assuré* ou au lieu de *Résidence* du *Bénéficiaire*.

## I.4 PRÉSENCE HOSPITALISATION

Un *Bénéficiaire* est hospitalisé sur le lieu de l'*Évènement* et les médecins d'*Europ Assistance* ne préconisent pas un Transport / Rapatriement (1.1) **avant 7 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 les médecins d'*Europ Assistance*.

## I.5 PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HÉBERGEMENT

Dans le cadre de la prestation 1.4, un *Bénéficiaire* est hospitalisé sur le lieu de l'*Évènement* et les médecins d'*Europ Assistance* ne préconisent pas un Transport / Rapatriement (1.1) **avant 7 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 200 € par nuit et pendant 10 nuits maximum.**

## I.6 FRAIS DE PROLONGATION D'HÉBERGEMENT

Le *Bénéficiaire*, hospitalisé **depuis 7 jours**, n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation 1.1. En complément de la prestation 1.5, les frais d'hôtel supplémentaires, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne qui a été choisie ou de la personne déjà présente au chevet du *Bénéficiaire*, sont pris en charge **à concurrence de 200 € par nuit et pour un montant maximum de 375 €.**

## I.7 FRAIS DE PROLONGATION DE SÉJOUR

Dans l'hypothèse où le *Bénéficiaire* est toujours hospitalisé à la date initialement prévue de la fin de son séjour, *Europ Assistance* participe aux frais de prolongation de séjour à l'hôtel, chambre et petit-déjeuner exclusivement, **à concurrence de 200 € par nuit et pendant 10 nuits maximum** sur place d'une personne qui était en déplacement avec le *Bénéficiaire* et souhaitant rester à son chevet.

## I.8 RETOUR DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE

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

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

## I.9 ENVOI D'UN INTERPRÈTE SUR PLACE

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

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

## I.10 SUIVI TÉLÉPHONIQUE QUOTIDIEN

Un suivi téléphonique quotidien est assuré entre le plateau médical d'*Europ Assistance* et le *Bénéficiaire* ou la personne se trouvant à son chevet.

## I.11 ACOMPAGNEMENT DES ENFANTS

En cas de *Maladie* ou d'*Accident* du *Bénéficiaire*, dans les conditions de la prestation 1.1, 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* et/ou *Avion* d'une personne choisie par le *Bénéficiaire* ou par un *Membre de sa Famille* pour accompagner les enfants jusqu'à leur lieu de *Résidence*. À défaut, *Europ Assistance* missionne une personne pour accompagner les enfants jusqu'à leur lieu de *Résidence*.

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

## I.12 GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Lorsqu'un *Bénéficiaire* est transporté dans le cadre de la prestation 1.1 et que personne ne peut s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans, *Europ Assistance* prend en charge **à concurrence de 200 € par jour et pendant 10 jours maximum** la présence d'une personne qualifiée au domicile du *Bénéficiaire*. Le remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation d'une facture détaillée originale.

## I.13 TRANSPORT DES ANIMAUX DOMESTIQUES

En cas de *Maladie* ou d'*Accident* du *Bénéficiaire*, dans les conditions de la prestation 1.1, 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.

## I.14 GARDE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

Si à la suite d'un rapatriement organisé par *Europ Assistance*, le *Bénéficiaire* ne peut s'occuper de son animal, *Europ Assistance* prend en charge les frais d'hébergement de cet animal dans une structure spécialisée pendant **10 jours maximum**, à concurrence de **30 € maximum par jour**.

## I.15 AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION

Cette prestation est rendue :

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

### IMPORTANT

- Cette prestation n'est acquise qu'à la condition et tant que les médecins d'*Europ Assistance* jugent le *Bénéficiaire* intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.
- Aucune avance n'est accordée à compter du moment où *Europ Assistance* est en mesure d'effectuer le transport et ce nonobstant la décision de l'*Assuré* de rester sur place.

*Europ Assistance* fait l'avance des frais d'hospitalisation engagés à concurrence de 156 000 € par *Bénéficiaire* et par *Évènement*, pour les soins prescrits en accord avec les médecins d'*Europ Assistance*.

*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 60 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 les 60 jours à compter de la date d'envoi de la facture, *Europ Assistance* se réserve le droit d'engager toute procédure de recouvrement utile auprès du *Bénéficiaire*.

## I.16 REMBOURSEMENT À TITRE COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX

Cette prestation est rendue :

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

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

*Europ Assistance* rembourse à concurrence de 156 000 € par *Bénéficiaire* et par *Évènement* 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 *Évènement*, 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* le remboursera à concurrence de 156 000 € sous réserve de la communication par le *Bénéficiaire* 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.
- Frais de médicaments prescrits par un médecin.
- Frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par la Sécurité Sociale ou tout autre organisme d'assurance maladie.
- Frais d'hospitalisation selon les conditions prévues pour la prestation 1.15.
- Urgence dentaire considérée comme telle par les médecins d'*Europ Assistance* et prise en charge à concurrence de 1 000 €.

## I.17 CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

- Pour les *Assurés* ou *Bénéficiaires* dont le Pays de Résidence est la France métropolitaine, les Principautés de Monaco ou d'Andorre, cette prestation est rendue exclusivement pour les déplacements effectués dans les pays mentionnés sur la « Carte verte »<sup>(1)</sup>, à l'exclusion des Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélémy) et la Nouvelle Calédonie.
- Pour les *Assurés* ou *Bénéficiaires* dont la Résidence est située dans un des Départements et Régions d'Outre Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélémy) et la Nouvelle Calédonie, cette prestation n'est jamais accessible.
- Pour les *Assurés* ou *Bénéficiaires* dont le Pays de Résidence est situé hors de France, cette prestation n'est jamais accessible.

En cas de décès de l'Assuré ou si le *Bénéficiaire* se trouve dans l'incapacité de conduire son Véhicule et si ses éventuels passagers ne peuvent le remplacer, *Europ Assistance* met à disposition un chauffeur pour ramener le Véhicule, soit dans son Pays de

Résidence, soit dans le pays de déplacement, par l'itinéraire le plus direct.

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

Si le Véhicule du *Bénéficiaire* a plus de 8 ans ou plus de 150 000 km ou si son état n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la Route Français, *Europ Assistance* devra en être informé et se réservera alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur. Dans ce cas et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, *Europ Assistance* fournit et prend en charge un billet de Train ou d'Avion pour aller rechercher le Véhicule.

### 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.

## I.18 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

Suite à une Maladie, Blessure ou au décès d'un Assuré, *Europ Assistance* pourra se charger de la transmission de messages urgents à l'employeur ou à un Membre de la Famille de l'Assuré.

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

## I.19 REMBOURSEMENT DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES

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

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

# CHAPITRE II - DÉCÈS DE L'ASSURÉ

## II.1 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,
  - les frais nécessités par les soins de préparation du corps,
  - les frais nécessités par les aménagements spécifiques au transport,
- à l'exclusion de tous les autres frais et notamment les frais de cérémonie, convois locaux et inhumation.

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

- 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 €.

## II.2 PRÉSENCE D'UN PROCHE

Dans le cas où l'Assuré décédé voyageait seul et si la présence d'un proche s'avère indispensable pour reconnaître le défunt ou effectuer les démarches administratives, *Europ Assistance* prend en charge le billet aller et retour en Train ou Avion du proche ainsi que ses frais d'hôtel et petit déjeuner à concurrence de 200 € pendant 5 nuits maximum.

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

## CHAPITRE III - 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* et/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.

## CHAPITRE IV - ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES

Cette prestation est rendue :

- dans tous les cas hors de France (Cf. France Définition (2)),
- pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du *Pays de Résidence* de l'Assuré.

L'Assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation du pays dans lequel il se trouve, selon les termes de l'acte ordonnant les poursuites. *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 €**.

Si les termes de l'acte ordonnant les poursuites ne permettent pas d'établir le caractère non intentionnel de l'infraction invoquée, *Europ Assistance* ne pourra pas faire l'avance ni prendre en charge les frais susvisés. Toutefois, si la décision judiciaire définitive rendue conclut finalement à l'abandon des charges à l'encontre de l'Assuré ou reconnaît le caractère non intentionnel de l'infraction, *Europ Assistance* pourra prendre en charge a posteriori le montant réel des honoraires d'avocat **à concurrence de 3 100 €**.

## CHAPITRE V - AIDE À LA POURSUITE DU VOYAGE

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

L'Assuré 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.

### V.1 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.

### V.2 AVANCE DE FRAIS SUR PLACE

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

*Europ Assistance* fera parvenir à l'Assuré une avance de fonds d'un **montant maximum de 3 000 €**.

## CHAPITRE VI - ACHEMINEMENT D'OBJETS

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

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.

### VI.1 ACHEMINEMENT DE DOSSIERS

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

Les frais de transport de dossiers, de douane et autres frais d'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.

### VI.2 ACHEMINEMENT DE MÉDICAMENTS

Lorsque certains médicaments indispensables prescrits par un médecin 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.

### VI.3 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.**

### EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS

- Les frais engagés sans accord préalable d'*Europ Assistance* ou non expressément prévus par la présente Notice d'Information, les frais non justifiés par des documents originaux.
- Les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence, tels que SAMU, pompiers, etc.
- Les *Évènements* survenus dans les pays exclus de la présente garantie ou en dehors des dates de validité de la *Carte Assurée*.
- Un *Évènement* trouvant son origine dans une *Maladie* et/ou *Blessure* préexistante(s) diagnostiquée(s) et/ou traitée(s) ayant fait l'objet d'une hospitalisation (hospitalisation continue, hospitalisation de jour ou hospitalisation ambulatoire) dans les 6 mois précédant la demande d'assistance, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.
- L'organisation et la prise en charge du transport visé au paragraphe 1.1 «Transport / Rapatriement» pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son déplacement.
- Les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse.
- Les demandes relatives à la procréation ou à la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences.
- Les frais de secours et de recherches de toute nature.
- Les frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques engagés dans le *Pays de Résidence* qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie ou à un accident survenu hors du *Pays de Résidence* de l'Assuré.
- Les frais d'optique (lunettes ou verres de contact, par exemple), les frais d'appareillages médicaux et prothèses (prothèses dentaires notamment).
- Les frais liés à la prise en charge d'états pathologiques ne relevant pas de l'urgence, les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination, les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés dans le *Pays de Résidence*, les frais de services médicaux ou paramédicaux et d'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.
- Les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions (ou leurs essais) quelles qu'elles soient, soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque l'Assuré y participe en qualité de concurrent.
- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement.
- Les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, de mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure.
- Les conséquences des situations à risque infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine, de mesures préventives ou de surveillance spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où l'Assuré séjourne et/ou nationales du *Pays de Résidence*.
- Les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, de l'usage abusif d'alcool.
- Les conséquences de tentative de suicide.
- Les conséquences d'actes intentionnels de la part de l'Assuré ou les conséquences d'actes dolosifs.
- Les cures thermales, les interventions à caractère esthétique et leurs conséquences éventuelles, les séjours en maison de repos, la rééducation, kinésithérapie, chiropraxie, les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant.
- Les dommages survenus à l'Assuré se trouvant sous la responsabilité de l'autorité militaire.
- Les frais de restaurant, les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un rapatriement par avion de ligne régulière, les frais de douane, les frais d'annulation de séjour.
- Les cautions exigées à la suite d'une conduite en état d'ivresse ou d'une faute intentionnelle.
- Les situations liées à des faits de grève.

## CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

**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, réprésailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (et ce quel que soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...), limitation de trafic aéronautique, grèves, explosions, désintégration du noyau atomique.**
- **En cas de délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visa d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires au transport de l'Assuré à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou son entrée dans le pays préconisé par les médecins d'Europ Assistance 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

### Subrogation

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

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

### Prescription

Article L 114-1

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

Article L 114-2

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

Article L 114-3

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

Conformément au Code Civil :

« Section 3 : Des causes d'interruption de la prescription

Article 2240

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

Article 2241

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

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

Article 2242

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

Article 2243

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

Article 2244

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

Article 2245

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

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

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

Article 2246

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

### Réclamations - Litiges-Médiation

En cas de réclamation ou de litige, l'*Assuré* pourra s'adresser au Service Qualité d'*Europ Assistance*, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex ou par e-mail à l'adresse [service.qualite@europ-assistance.fr](mailto:service.qualite@europ-assistance.fr)

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.

La procédure ci-dessus ne s'applique pas si une juridiction a été saisie du litige que ce soit par l'*Assuré* ou par *Europ Assistance*.

Si le litige persiste après examen de la demande de l'*Assuré* par le Service Qualité d'*Europ Assistance* dont les coordonnées figurent ci-dessus, l'*Assuré* peut saisir le Médiateur, en écrivant à : **La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09**. Il est précisé cependant que le Médiateur ne peut être saisi qu'après que le Service Qualité ait été saisi de la demande et y ait apporté une réponse. L'*Assuré* reste libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

### Autorité de contrôle

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

### Protection des données personnelles

*Europ Assistance*, Entreprise régie par le Code des Assurances, ayant son siège social au 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers Cedex (ci-après dénommée « l'*Assureur* »), agissant en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel de l'*Assuré* ayant pour finalités de :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- soit par voie électronique : [protectiondesdonnees@europ-assistance.fr](mailto:protectiondesdonnees@europ-assistance.fr),
- soit par voie postale : *Europ Assistance* - À l'attention du Délégué à la protection des données - 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers.

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

#### Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

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

SOCIÉTÉ OPPOSETEL - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10000 Troyes  
[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

## TABLEAU RÉCAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Vous trouverez ci-dessous un tableau récapitulatif des prestations d'assistance dont les conditions et modalités d'application vous ont été présentées dans les paragraphes précédents.

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 <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	1.1
Frais de prolongation de séjour du <i>Bénéficiaire</i>	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.2
Retour des accompagnants	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	1.3
Présence hospitalisation	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	1.4
Prise en charge des frais d'hébergement	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	1.5
Frais de prolongation d'hébergement	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	1.6
Frais de prolongation de séjour	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	1.7
Retour dans le Pays de Résidence	non	oui	non	oui	1.8
Envoi d'un interprète	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	1.9
Suivi téléphonique quotidien	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	1.10
Accompagnement des enfants	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	1.11
Garde des enfants de moins de 15 ans	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	1.12
Transport des animaux domestiques	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	1.13
Garde des animaux domestiques	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	1.14
Avance sur frais d'hospitalisation	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)(2)</sup>	1.15
Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)(2)</sup>	1.16
Chauffeur de remplacement	oui <sup>(3)(4)</sup>	oui <sup>(1)(3)(4)</sup>	oui <sup>(3)</sup>	oui <sup>(1)(3)</sup>	1.17
Transmission de messages urgents	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	1.18
Remboursement des frais téléphoniques	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	1.19
Décès de l'Assuré	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	2.1
Présence d'un proche	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	2.2
Retour anticipé de l'Assuré	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	3
Assistance en cas de poursuites judiciaires :					
- Avance de caution pénale	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)(2)</sup>	4
- Avance honoraires d'avocat	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)(2)</sup>	4
- Prise en charge montant réel des honoraires d'avocat	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)(2)</sup>	4
Assistance aux démarches administratives	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	5.1
Avance de frais sur place	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	5.2
Acheminement de dossiers	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	6.1
Acheminement de médicaments	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	6.2
Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	6.3

(1) Pendant les 90 premiers jours du déplacement.

(2) Sauf déplacements en France.

(3) Uniquement pour les déplacements dans les pays mentionnés sur la « Carte verte », à l'exclusion des Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), des Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélemy) et de la Nouvelle Calédonie.

(4) Pour les Assurés ou Bénéficiaires dont la Résidence est située dans un des Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), des Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélemy) et de la Nouvelle Calédonie, cette prestation n'est jamais accessible.

# ASSURANCES

Valable à compter du 01/02/2021

## EUROP ASSISTANCE SA

Société anonyme régie par le Code des Assurances,  
au capital de 46 926 941 euros.

Siège social :

1 promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France.

Immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre  
sous le numéro 451 366 405.

## MILLEIS BANQUE

Société anonyme au capital de 135 300 001,66 euros

Siège social : 2 avenue Hoche - 75008 Paris

Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° B 344 748 041

Agréée et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris 09 -  
et l'Autorité des Marchés Financiers - 17 place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02 - en qualité d'établissement de crédit  
et de prestataire de services d'investissement, habilitée en qualité de teneur de compte conservateur.

Immatriculation d'intermédiaire en assurance sur le registre ORIAS (www.orias.fr) n° 17002533.

Cette notice est établie conformément à l'article L112-2 du Code des Assurances. Elle décrit les garanties, les exclusions et les obligations des *Assurés* au titre du contrat d'assurance n° NA6 souscrit par Milleis Banque (ci-après Milleis) conformément à l'article L112-1 du Code des Assurances pour le compte des *Assurés* désignés ci-dessous.

La présente notice, régie par le Code des Assurances, permet aux *Assurés* de bénéficier des prestations d'assurance mentionnées ci-dessous au cours d'un *Voyage Garanti*.

## CHAPITRE I - SYNOPTIQUE DES GARANTIES

### IMPORTANT

Ce synoptique ne constitue qu'un résumé des garanties dont les limites et les exclusions sont définies dans les chapitres suivants. Les mots en italique sont définis au chapitre IV Définitions Générales ou dans la garantie à laquelle ils se rapportent.

- **La garantie Décès / Invalidité**
  - Jusqu'à **620 000 €** par *Famille* et par *Évènement* en cas d'*Accident Garanti*.
  - Jusqu'à **92 000 €** en cas d'*Accident* survenant à bord d'un *Véhicule de Location* ou d'un véhicule privé.
  - Jusqu'à **46 000 €** en cas d'*Accident de Trajet*.
- **La garantie Retard de Transport <sup>(1)</sup>**
  - Jusqu'à **840 € TTC** par retard pour les frais engagés (repas, rafraîchissements).
- **La garantie Retard de Bagages <sup>(1)</sup>**
  - Jusqu'à **840 € TTC** par retard pour les achats de première nécessité (vêtements, articles de toilette).
- **La garantie Perte, Vol ou Détérioration de Bagages**
  - Jusqu'à **1 800 € TTC** par *Bagage* en cas de perte, de vol ou de détérioration de *Bagages* confiés à une Compagnie Aérienne ou à la SNCF.
  - Jusqu'à **1 600 € TTC** en cas de vol des *Bagages* à l'hôtel ou dans un *Véhicule de Location*.
- **La garantie Responsabilité Civile à l'Étranger**
  - Jusqu'à **4 600 000 €** par *Évènement* pour les conséquences de *Dommmages Corporels* causés aux *Tiers*.
  - Jusqu'à **1 525 000 €** par *Évènement* pour les conséquences de *Dommmages Matériels* causés aux *Tiers*.
- **La garantie Véhicule de Location**
  - En cas de vol ou de dommage à un véhicule loué.
- **La garantie Modification ou Annulation de Voyage**
  - Jusqu'à **10 000 € TTC** par *Assuré* et par année civile en cas d'*Altération de Santé Garantie* survenant avant le départ du *Voyage Garanti*.
- **La garantie Interruption de Voyage**
  - Jusqu'à **10 000 € TTC** par *Assuré* et par année civile en cas d'*Altération de Santé Garantie* survenant pendant le *Voyage Garanti*.
- **La garantie Neige et Montagne**
  - Frais de Recherche et de Secours et de Premier Transport, Frais Médicaux en France, Forfaits Remontées Mécaniques, Cours de Ski, Vol ou Bris de skis et de chaussures de ski personnels, Location de *Matériel de Ski*, Responsabilité Civile, Défense et Recours.

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

## CHAPITRE II - INFORMATION DES ASSURÉS

Milleis s'engage à vous remettre la présente Notice d'Information définissant les garanties et leurs modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir en cas de *Sinistre*.

En cas de modification des conditions, ou en cas de résiliation du présent contrat, Milleis informera par tout moyen à sa convenance le titulaire de la *Carte Assurée* dans les conditions prévues dans les conditions générales du contrat de la *Carte Assurée*.

Lorsqu'un *Assuré* souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application des garanties, il peut contacter :

**Service de Conciergerie**  
**Site Internet : [www.visainfinite.fr](http://www.visainfinite.fr)**  
**Un numéro de téléphone unique vous est réservé (24h/24 et 7j/7 en France et à l'étranger).**  
**Il figure au verso de votre Carte Visa Infinite.**  
**À défaut, votre conseiller bancaire ne manquera pas de vous le communiquer.**

## CHAPITRE III - DISPOSITIONS DIVERSES

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

Les garanties de ce contrat sont acquises à l'*Assuré* à compter de la date de délivrance de la *Carte Assurée* et pendant sa durée de validité.

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

- en cas de retrait total d'agrément de l'*Assureur*, conformément à l'article L 326-12, alinéa 1 du Code des Assurances,
- en tout état de cause, à la date d'effet de la résiliation de ce contrat lorsqu'il n'est pas reconduit.

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

Les présentes dispositions s'appliquent aux *Sinistres* dont la date de survenance est postérieure à la date d'effet du contrat.

### **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.

### **Subrogation ou recours contre les responsables du Sinistre**

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

### **Pluralité d'assurances**

L'*Assuré* est tenu de déclarer l'existence d'autres assurances couvrant les mêmes risques que le présent contrat lors de la déclaration d'un *Sinistre*. Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties et dans le respect des dispositions du Code des Assurances.

### **Prescription**

Conformément aux dispositions de l'article L.114-1 du Code des Assurances :

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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. »

### **En cas de désaccord de l'Assuré**

En cas de réclamation ou de litige, l'*Assuré* pourra s'adresser au Service Qualité d'*Europ Assistance*, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex ou par e-mail à l'adresse [service.qualite@europ-assistance.fr](mailto:service.qualite@europ-assistance.fr)

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.

La procédure ci-dessus ne s'applique pas si une juridiction a été saisie du litige que ce soit par l'*Assuré* ou par *Europ Assistance*.

Si le litige persiste après examen de la demande de l'*Assuré* par le service Qualité d'*Europ Assistance* dont les coordonnées figurent ci-dessus, l'*Assuré* peut saisir le Médiateur, en écrivant à : **La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09**. Il est précisé cependant que le Médiateur ne peut être saisi qu'après que le Service Qualité ait été saisi de la demande et y ait apporté une réponse.

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

### **Tribunaux compétents**

Le contrat est régi exclusivement par la loi Française. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du présent contrat sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

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

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

### **Protection des données personnelles**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- soit par voie électronique : [protectiondesdonnees@europ-assistance.fr](mailto:protectiondesdonnees@europ-assistance.fr),
- soit par voie postale : *Europ Assistance* - À l'attention du Délégué à la protection des données - 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers.

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

#### *Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique*

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

SOCIÉTÉ OPPOSETEL - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10000 Troyes  
[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

#### **Autorité de Contrôle**

L'Assureur est une entreprise régie par le Code des Assurances et soumise à ce titre à l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution - Secteur assurance sise 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris 09.

#### **Engagement de l'Assureur**

L'Assuré est exclusivement garanti pour le montant attaché à la couverture de la *Carte Assurée*. Si le titulaire de la *Carte Assurée* est titulaire d'autres cartes de la gamme de Cartes Visa, l'Assuré bénéficie exclusivement de l'assurance liée à la *Carte Assurée* sans possibilité de cumul avec les garanties prévues par d'autres contrats souscrits par le Souscripteur Milleis ou par un autre Souscripteur.

## CHAPITRE IV - DÉFINITIONS GÉNÉRALES

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

**Chaque descriptif de garantie pourra éventuellement comporter des définitions spécifiques.**

#### **Accident**

Toute atteinte corporelle non intentionnelle constatée médicalement provenant de l'action soudaine et imprévue d'une cause extérieure. **Il est précisé que la survenance brutale d'une maladie ne saurait être assimilée à un Accident.**

#### **Assuré ou « Vous »**

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

Le titulaire de la *Carte Assurée*, désigné dans le texte de cette Notice d'Information par le pronom « vous », son conjoint ou son concubin<sup>(1)</sup> vivant sous le même toit et pouvant justifier de cette situation,

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

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

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

#### **Assureur ou « Nous »**

*Europ Assistance* désigné ci-après par le pronom « nous ».

#### **Bénéficiaire**

**En cas de décès accidentel** du titulaire de la *Carte Assurée* :

- toute personne désignée par lui au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée à *Europ Assistance*. Vous pouvez à tout moment modifier le ou les Bénéficiaire(s) désigné(s). Toute modification ou nouvelle notification de Bénéficiaire interviendra à compter de la date d'envoi à *Europ Assistance* de votre lettre recommandée avec avis de réception, le cachet de la poste faisant foi.
- En cas de décès du Bénéficiaire nommé désigné et en l'absence d'une nouvelle notification de Bénéficiaire avant que les sommes dues ne deviennent exigibles, ces sommes sont versées suivant l'ordre indiqué ci-dessous :
- au conjoint survivant de l'Assuré, ni divorcé ni séparé de corps ou à son concubin,
  - à défaut, les enfants légitimes, reconnus ou adoptifs de l'Assuré, vivants ou représentés, par parts égales entre eux,
  - à défaut, les petits-enfants de l'Assuré par parts égales entre eux,
  - à défaut, le père et la mère de l'Assuré par parts égales entre eux,
  - à défaut, les frères et sœurs de l'Assuré par parts égales entre eux,
  - à défaut, les héritiers de l'Assuré.

**En cas de décès accidentel** d'un autre Assuré et/ou du titulaire de la *Carte Assurée* sans qu'il n'y ait eu de désignation spécifique d'un Bénéficiaire, les sommes prévues en cas de décès accidentel de l'Assuré sont versées suivant l'ordre indiqué ci-dessus.

#### **En cas d'Infirmité Permanente Totale ou d'Infirmité Permanente Partielle :**

- l'Assuré, sauf si celui-ci se trouve dans les cas d'incapacité visés par l'article 489 du Code Civil. La somme prévue sera alors versée au représentant légal de l'Assuré.

(1) 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 accompagné d'un justificatif de domicile aux noms des Assurés établi antérieurement à la demande de prestation.

### **Carte Assurée**

Carte Visa Infinite, souscrite auprès de Milleis.

### **Domicile**

Le lieu de résidence principale et habituelle de l'Assuré.

### **Franchise**

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

### **Guerre Civile**

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

### **Guerre Étrangère**

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

### **Maladie**

Un état pathologique dûment constaté par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

### **Moyen de Transport Public**

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

### **Sinistre**

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

### **Substances Biologiques**

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

### **Substances Chimiques**

Tout composant solide, liquide ou gazeux qui, selon la manipulation qui en est faite, est susceptible de provoquer une maladie, une invalidité ou le décès chez les humains ou les animaux.

### **Substances Nucléaires**

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

### **Véhicule de Location**

Tout véhicule terrestre à moteur, à quatre roues, immatriculé, faisant l'objet d'un contrat de location auprès d'une société spécialisée dans la location de véhicules et dont le règlement est facturé sur la *Carte Assurée* préalablement à la survenance du *Sinistre*. Si le règlement intervient à la fin de la période de location, le titulaire devra rapporter la preuve d'une réservation au moyen de la *Carte Assurée* antérieure à la signature du contrat de location (comme par exemple une pré-autorisation).

### **Vol**

Soustraction frauduleuse d'un bien par un tiers, à savoir par une personne autre que le conjoint ou le concubin, les ascendants ou les descendants de l'Assuré ou le représentant légal et les préposés de l'Assuré.

Le *Vol* garanti doit avoir fait l'objet d'un dépôt de plainte par l'Assuré auprès des autorités compétentes dans un délai maximum de 48 heures à compter de sa survenance.

### **Voyage Garanti**

Tout déplacement ou séjour à une distance supérieure à 100 km de la résidence principale de l'Assuré ou de son lieu de travail habituel, dans la limite des 180 premiers jours consécutifs.

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

À l'occasion d'un *Sinistre*, il appartient à l'Assuré d'apporter le justificatif de ce règlement, l'Assureur se réservant le droit de demander tout autre élément constituant la preuve du paiement par la *Carte Assurée*.

## CHAPITRE V - TERRITORIALITÉ

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

### SANCTIONS INTERNATIONALES

*Europ Assistance* ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge les prestations et ne fournira aucun service décrit dans le présent document si cela peut l'exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, ou l'Union européenne, ou les États-Unis d'Amérique. Plus d'informations disponibles sur <https://www.europ-assistance.com/en/who-we-are/international-regulatory-information> (en anglais) ou <https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaître/informations-reglementaires-internationale> (en français).

A ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les prestations ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants : Corée du Nord, Syrie, Crimée, Iran et Venezuela.

Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée à la fourniture de la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis. Les ressortissants Américains sont réputés inclure toute personne, où qu'elle se trouve, qui est un citoyen américain ou réside habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte) ainsi que toute société de capitaux, société de personnes, association ou autre organisation, qu'elles y soient constituées ou y exercent des activités qui sont détenues ou contrôlées par de telles personnes.

## CHAPITRE VI - EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Le présent contrat ne couvre pas les préjudices résultant :

- De la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré.
- De l'absence d'aléa.
- Des conséquences ou étant occasionnés par un fait de *Guerre Étrangère* et/ou *Guerre Civile*.
- De la participation de l'Assuré à des rixes, des crimes, des paris, des insurrections, des émeutes et des mouvements populaires, sauf cas de légitime défense ou s'il se trouve dans l'accomplissement du devoir professionnel ou dans un cas d'assistance à personne en danger.
- De tout *Sinistre*, toute suite et/ou conséquence directe ou indirecte provenant d'une quelconque mise en contact et/ou contamination par des substances dites nucléaires, biologiques ou chimiques.
- D'un suicide ou de sa tentative.
- Des dommages dus aux effets directs ou indirects d'explosions, de dégagement de chaleur ou d'irradiation provenant du fait de transmutation de noyaux d'atome et de la radioactivité ainsi que les dommages dus aux effets de radiation provoqués par l'accélération artificielle de particules.
- D'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, et toute catastrophe naturelle au sens de la loi n°82-600 du 13 juillet 1992.
- De l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool.
- Des conséquences des situations à risque infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine, de mesures préventives ou de surveillance spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où l'Assuré séjourne et/ou nationales du *Pays de Résidence*.

## CHAPITRE VII - DESCRIPTIF DES GARANTIES

### VII.1 LA GARANTIE DÉCÈS / INVALIDITÉ

#### ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du Chapitre IV.

##### **Accident Garanti**

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

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

- en tant que passager d'un *Moyen d'un Transport Public*,
- en tant que passager ou conducteur d'un véhicule privé,
- en tant que passager ou conducteur d'un *Véhicule de Location* pour autant que la location ait été réglée au moyen de la *Carte Assurée*.

##### **Accident de Trajet**

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

##### **Bénéficiaire**

**En cas de décès accidentel** du titulaire de la *Carte Assurée* :

- toute personne désignée par lui au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée à *Europ Assistance*. Vous pouvez à tout moment modifier le ou les *Bénéficiaire(s)* désigné(s). Toute modification ou nouvelle notification de *Bénéficiaire* interviendra à compter de la date d'envoi à *Europ Assistance* de votre lettre recommandée avec avis de réception, le cachet de la poste faisant foi.
- En cas de décès du *Bénéficiaire* nommément désigné et en l'absence d'une nouvelle notification de *Bénéficiaire* avant que les sommes dues ne deviennent exigibles, ces sommes sont versées suivant l'ordre indiqué ci-dessous :
- au conjoint survivant de l'Assuré, ni divorcé ni séparé de corps ou à son concubin,
  - à défaut, les enfants légitimes, reconnus ou adoptifs de l'Assuré, vivants ou représentés, par parts égales entre eux,
  - à défaut, les petits-enfants de l'Assuré par parts égales entre eux,
  - à défaut, le père et la mère de l'Assuré par parts égales entre eux,
  - à défaut, les frères et sœurs de l'Assuré par parts égales entre eux,
  - à défaut, les héritiers de l'Assuré.

**En cas de décès accidentel** d'un autre *Assuré* et/ou du titulaire de la *Carte Assurée* sans qu'il n'y ait eu de désignation spécifique d'un *Bénéficiaire*, les sommes prévues en cas de décès accidentel de l'Assuré sont versées suivant l'ordre indiqué ci-dessus.

**En cas d'Infirmité Permanente Totale ou d'Infirmité Permanente Partielle :**

- l'Assuré, sauf si celui-ci se trouve dans les cas d'incapacité visés par l'article 489 du Code Civil. La somme prévue sera alors versée au représentant légal de l'Assuré.

##### **Famille**

Ensemble des personnes ayant la qualité d'Assuré.

##### **Infirmité Permanente Partielle**

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

##### **Infirmité Permanente Totale**

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

##### **Invalidité Permanente Totale**

L'incapacité d'exercer sa profession ou une activité rémunérée et qui nécessite la présence d'une tierce personne à plein temps pour procéder aux actes de la vie courante au sens de la Sécurité Sociale (article L.341-4 du Code de la Sécurité Sociale 3<sup>e</sup> catégorie).

##### **Perte d'un bras**

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

##### **Perte d'une jambe**

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

##### **Perte totale de la vue des deux yeux**

Lorsque l'Assuré est classé par la Sécurité Sociale parmi les invalides de 3<sup>e</sup> catégorie.

##### **Perte totale de la vue d'un œil**

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

#### ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

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

- En cas de décès accidentel ou d'*Infirmité Permanente Totale* :

- En cas d'Accident Garanti en tant que simple passager d'un Moyen de Transport Public : **620 000 €**
- En cas d'Accident de Trajet tel que défini ci-avant : **46 000 €**
- En cas d'Accident au cours d'un Voyage Garanti à bord d'un Véhicule de Location ou d'un véhicule privé : **92 000 €**
- En cas d'Infirmitté Permanente Partielle :
  - En cas d'Accident Garanti en tant que simple passager d'un Moyen de Transport Public : **310 000 €**
  - En cas d'Accident de Trajet tel que défini ci-avant : **23 000 €**
  - En cas d'Accident au cours d'un Voyage Garanti à bord d'un Véhicule de Location ou d'un véhicule privé : **46 000 €**

### ARTICLE 3 - LIMITE DE NOTRE ENGAGEMENT

Indépendamment du nombre de Cartes Assurées utilisées pour le paiement :

- En cas d'Accident Garanti, notre limite d'engagement est fixée à **620 000 € par Sinistre et par Famille**, quel que soit le nombre d'Assurés.
- En cas d'Accident de Trajet, notre limite d'engagement est fixée à **46 000 € par Sinistre et par Assuré** dans la limite de **620 000 € par Famille**, quel que soit le nombre d'Assurés.
- En cas d'Accident au cours d'un Voyage Garanti à bord d'un Véhicule de Location ou d'un véhicule privé, notre limite d'engagement est fixée à **92 000 € par Sinistre et par Assuré**.

Aucun Accident ne peut donner droit au versement à la fois du capital décès accidentel et à celui de l'Infirmitté Permanente Totale ou de l'Infirmitté Permanente Partielle. Toutefois, dans le cas où, après avoir perçu une indemnité résultant d'une Infirmitté Permanente Totale ou d'une Infirmitté Permanente Partielle, l'Assuré viendrait à décéder dans un délai de 2 ans des suites du même Accident, nous verserons au Bénéficiaire le capital prévu en cas de décès accidentel après déduction de l'indemnité déjà versée au titre de l'Infirmitté Permanente Totale ou de l'Infirmitté Permanente Partielle.

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

#### Effet de la garantie

La garantie prend effet :

- à partir du moment où l'Assuré quitte son Domicile ou son lieu de travail habituel pour entreprendre un Voyage Garanti et ce, seulement dans le cas où son titre de transport a été réglé au moyen de la Carte Assurée,
- lors d'une location de véhicule, au jour et à l'heure où la location est effectuée pour entreprendre un Voyage Garanti et à condition que le règlement de la location soit effectué au moyen de la Carte Assurée.

#### Cessation de la garantie

La garantie cesse :

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

### ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre VI), sont exclues de cette garantie les atteintes corporelles résultant de lésions causées directement ou indirectement, partiellement ou totalement par :

- Les infections bactériennes à l'exception des infections pyogéniques résultant d'une coupure ou d'une blessure accidentelle.
- Toute forme de maladie, accident cardiaque, rupture d'anévrisme, accident vasculaire cérébral.
- Les interventions médicales ou chirurgicales sauf si elles résultent d'un Accident Garanti.
- Les Accidents résultant de l'utilisation de drogues et médicaments non prescrits médicalement ainsi que les Accidents résultant d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur, égal ou supérieur à celui fixé par la loi régissant la circulation automobile française en vigueur à la date de l'Accident.

## VII.2 LA GARANTIE RETARD DE TRANSPORT

### ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du Chapitre IV.

#### Vol Régulier

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

#### Vol Charter

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

### ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

#### 2.1 Retard d'avion

Nous remboursons, dans le cadre d'un Voyage Garanti, dans la limite de **840 € TTC** par retard, quel que soit le nombre d'Assurés :

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

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

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

#### IMPORTANT

- Le retard de vol de plus de 4h du Vol Régulier ou de plus de 6h sur un Vol Charter s'apprécie par rapport à l'heure initiale de départ portée sur le titre de transport de l'Assuré. La garantie est acquise sous réserve que les formalités de confirmation du vol aient été accomplies dans le délai requis par l'organisateur du Voyage Garanti.
- Les heures de départ, les correspondances et les destinations sont celles figurant sur billet de l'Assuré.
- Le règlement de la Communauté Européenne 261/2004, entré en vigueur le 17 février 2005, établit des règles en matière d'indemnisation et d'assistance en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol. À cet effet, nous vous invitons à vous rapprocher du transporteur pour faire valoir vos droits.

#### 2.2 Retard de train SNCF

Nous remboursons, dans le cadre d'un Voyage Garanti, dans la limite de **840 € TTC** par retard, quel que soit le nombre d'Assurés :

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

La présente garantie est accordée dans les seuls cas suivants :

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

#### IMPORTANT

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

### ARTICLE 3 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

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

### ARTICLE 4 - EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre VI), aucun remboursement ne sera dû :

- Si le retard résulte d'une guerre dont l'Assuré a eu connaissance.
- En cas de retrait temporaire ou définitif d'un avion ou d'un vol ou d'un train qui aura été ordonné par les autorités aéroportuaires, les autorités de l'aviation civile ou par tout organisme ayant autorité sur les compagnies aériennes ou ferroviaires et qui aura été annoncé 24 heures avant la date de départ portée sur le titre de transport de l'Assuré.
- Si un moyen de transport similaire est mis à la disposition de l'Assuré par le transporteur dans un délai de 4 heures (si l'Assuré voyageait sur un *Vol Régulier*) ou dans un délai de 6 heures (si l'Assuré voyageait sur un *Vol Charter*), suivant l'heure initiale de départ (ou d'arrivée dans le cas d'un vol de correspondance) du vol ou du train qu'il avait réservé et confirmé.

## VII.3 LA GARANTIE RETARD DE BAGAGES

Vous trouverez les définitions des termes en italique dans le texte au Chapitre IV : Définitions Générales.

### ARTICLE 1 - OBJET DE LA GARANTIE

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

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

#### IMPORTANT

- Pour la SNCF seuls les horaires publiés seront pris en considération.
- Pour que cette garantie soit acquise, l'Assuré, dès qu'il a connaissance du retard de ses bagages, doit en faire la déclaration auprès d'une personne compétente et habilitée de la Compagnie Aérienne ou de la SNCF.
- L'Assuré doit obtenir de la SNCF, de la Compagnie Aérienne ou du prestataire concerné le bordereau de remise des bagages retardés.

### ARTICLE 2 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

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

### ARTICLE 3 - EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

Cette garantie prend effet à compter du retard de plus de 4 h par rapport à l'heure d'arrivée de l'Assuré à l'aéroport ou à la gare et cesse à la date du retour du *Voyage Garanti* à l'aéroport ou à la gare.

### ARTICLE 4 - EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre VI), aucun remboursement ne sera dû :

- Pour les objets de première nécessité achetés postérieurement à la remise des bagages par le transporteur ou achetés plus de 4 jours après l'heure d'arrivée de l'Assuré à l'aéroport ou à la gare de destination dans le cas où ses bagages ne sont toujours pas en sa possession.
- Cette garantie ne s'applique pas lors du voyage de retour au *Domicile*.
- Sont exclus les articles de parfumerie, de maquillage et tout autre cosmétique.

## VII.4 LA GARANTIE PERTE, VOL OU DÉTÉRIORATION DES BAGAGES

### ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du Chapitre IV.

#### *Bagages*

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

#### *Objets de Valeur*

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

#### *Valeur de Remboursement*

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

Les années suivantes la valeur sera réduite de 10 % supplémentaire par an.

### ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

#### 2.1 Compagnie Aérienne ou SNCF

Nous garantissons, dans la limite de **1 800 € TTC** par *Bagage*, le vol, la perte ou la détérioration totale ou partielle des *Bagages de l'Assuré*. Cette garantie s'applique lorsque ses *Bagages* sont dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de la Compagnie Aérienne ou de la SNCF avec laquelle l'Assuré effectue un *Voyage Garanti*.

Pour les *Objets de Valeur*, nous remboursons dans la limite de **250 € TTC** par *Objet de Valeur* et dans la limite de **1 800 € TTC** par *Bagage*.

## IMPORTANT

- Notre garantie interviendra après épuisement et exclusivement en complément des indemnités que doit verser le transporteur, notamment en application de la Convention de Montréal ou celle de Varsovie, en cas de vol, perte ou destruction totale ou partielle des *Bagages*.
- Pour que cette garantie soit acquise, l'Assuré, dès qu'il a connaissance de la perte, du vol ou de la détérioration de ses *Bagages*, doit en faire la déclaration auprès d'une personne compétente et habilitée de la Compagnie Aérienne ou de la SNCF qui lui délivrera une fiche de réclamation à compléter et à conserver.
- Pensez à déclarer à la Compagnie Aérienne ou la SNCF les *Objets de Valeurs* contenus dans vos *Bagages* placés sous leur responsabilité.

## 2.2 Hôtel

Nous garantissons, dans le cadre d'un *Voyage Garanti*, dans la limite de **1 600 € TTC** par *Bagage*, le *Vol* ayant lieu dans un hôtel sauf si les biens sont placés sous la responsabilité de l'hôtelier et ce uniquement dans le cas où le ou les titres de transport, la réservation et/ou le règlement de l'hôtel ont été effectués avec la *Carte Assurée*.  
Pour les *Objets de Valeur*, nous remboursons dans la limite de **250 € TTC** par *Objet de Valeur* et dans la limite de **1 600 € TTC** par *Bagage*.

## 2.3 Véhicule de Location

Nous garantissons, dans le cadre d'un *Voyage Garanti*, dans la limite de **1 600 € TTC** le *Vol des Bagages* survenant dans un *Véhicule de Location* ou lorsque le *Véhicule de Location* est volé et que des *Bagages* se trouvaient à l'intérieur. Cette garantie est acquise uniquement dans le cas où le ou les titres de transport, la réservation et/ou la location du véhicule ont été effectués avec la *Carte Assurée*.  
Pour les *Objets de Valeur*, nous remboursons dans la limite de **250 € TTC** par *Objet de Valeur* et dans la limite de **1600 € TTC**.

## ARTICLE 3 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

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

Notre engagement maximum est fixé à **1 800 € TTC** par *Bagage* après calcul de la *Valeur de Remboursement*.

## ARTICLE 4 - EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

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

- Tous types de prothèses et appareillages, lunettes, lentilles de contact, papiers personnels et d'identité, documents commerciaux, documents administratifs, documents d'affaires, échantillons, tous types de titres de transport, «voucher» et tous types de moyens de paiement.
- Les biens dont l'achat, la possession ou l'utilisation sont interdits en France, les dommages résultant de confiscation, saisie ou destruction par ordre d'une autorité administrative.
- Les *Bagages* et leur contenu qui ne sont pas la propriété personnelle de l'Assuré.
- Les denrées périssables, les animaux, les végétaux.

## VII.5 LA GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉTRANGER

### ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du Chapitre IV.

#### **Dommmage Corporel**

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

#### **Dommmage Immatériel Consécutif**

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

#### **Dommmage Matériel**

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

#### **Étranger**

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

#### **Évènement**

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

#### **Tiers**

Toute personne physique ou morale 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.

## ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

Nous garantissons les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant incomber à l'Assuré en vertu de la législation ou de la jurisprudence en vigueur dans le pays du séjour en raison des *Dommmages Corporels* et *Dommmages Matériels* causés aux *Tiers* au cours d'un *Voyage Garanti* à l'Étranger.

**Cette garantie intervient à défaut ou en complément d'une assurance Responsabilité Civile personnelle de l'Assuré.**

## ARTICLE 3 - EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

Les titres de transport du *Voyage Garanti* à l'Étranger ont été préalablement réglés au moyen de la *Carte Assurée* :

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

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 (Cf. Article 5 de la présente garantie, alinéa 2).
- L'Assuré doit nous aviser immédiatement de toutes poursuites, enquêtes dont il pourrait faire l'objet. Aucune reconnaissance de responsabilité, promesse, offre, paiement et indemnisation ne pourra être proposé par l'Assuré sans notre accord écrit.
- L'Assuré doit également déclarer le *Sinistre* auprès de son Assureur Multirisque Habitation (Cf. Chapitre III Dispositions Diverses, Paragraphe Pluralité d'Assurances).

## ARTICLE 4 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

Notre engagement maximum est fixé à :

(1) Selon les pays, les assurances généralement proposées par les sociétés de location sont les suivantes :  
- Pour les dommages causés au *Véhicule de Location* : CDW (Collision Damage Waiver), DEW (Deductible Extended Waiver), LDW (Loss Damage Waiver).  
- Pour le vol du *Véhicule de Location* : TP (Theft Protection), TPC (Theft Protection Coverage).

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

Dans le cas où un *Assuré* serait responsable d'un *Dommmage Corporel* et d'un *Dommmage Matériel*, notre engagement maximum serait de **4 600 000 €** par Évènement.

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

## ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

- En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre VI), 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 *Dommmage Corporel* ou un *Dommmage Matériel* garanti.
  - Tout dommage causé par des véhicules à moteur, caravanes, engins à moteur, embarcations à voile ou à moteur, aéronefs, animaux dont l'*Assuré* ou les personnes dont il est civilement responsable ont la propriété, la conduite ou la garde.
  - Tout dommage causé aux biens appartenant à l'*Assuré* ou dont il a la garde au moment de l'Évènement.
  - Les amendes, y compris celles qui seraient assimilées à des réparations civiles et les frais s'y rapportant.
  - Les dommages engageant la Responsabilité Civile professionnelle de l'*Assuré* et/ou la Responsabilité Civile de son employeur.
  - Les dommages causés par les immeubles ou parties d'immeuble dont l'*Assuré* est propriétaire, locataire ou occupant.

## VII.6 LA GARANTIE VÉHICULE DE LOCATION

### ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

Les définitions des termes *Assuré* et *Franchise* ci-après prévalent sur les définitions du Chapitre IV - Définitions Générales.

#### *Assuré*

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

#### *Dommmage matériel*

Destruction, détérioration, totale ou partielle, extérieurement visible ou nuisant au bon fonctionnement du *Véhicule de Location* et résultant d'une cause soudaine, imprévue et extérieure, sous réserve des exclusions mentionnées à l'Article 5 du présent chapitre et au Chapitre V « Exclusions communes à toutes les garanties ».

#### *Franchise*

Part du *Sinistre* qui reste à votre charge, dans la limite du montant prévu dans le contrat de location, lorsque vous avez décliné les assurances de la société de location<sup>(1)</sup>.

#### *Franchise non rachetable*

Part du *Sinistre* qui reste à votre charge, dans la limite du montant prévu dans le contrat de location, lorsque vous avez accepté les assurances de la société de location<sup>(1)</sup> ou que celles-ci vous ont été imposées.

## ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

La garantie *Véhicule de Location* est acquise aux *Assurés* lors d'un *Voyage Garanti* à condition que :

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

Nous remboursons **dans la limite de la Franchise ou de la Franchise non rachetable** :

- le montant des réparations ou la remise en état du *Véhicule de Location* en cas de *Dommmages 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 *Dommmages Matériels* uniquement, 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 technique du véhicule sans pouvoir excéder la durée de location prévue au contrat de location.

### IMPORTANT

Pour bénéficier de cette garantie lors du *Voyage Garanti*, vous devez impérativement :

- répondre aux critères de conduite imposés par la loi, la juridiction locale ou la société de location,
- conduire et utiliser le *Véhicule de Location* conformément aux clauses du contrat de location signé avec la société de location et conformément aux préconisations de la société de location (l'erreur de carburant étant considérée comme un non respect des clauses du contrat),
- louer le véhicule auprès d'une société spécialisée dans la location de véhicules avec établissement d'un contrat de location conforme à la réglementation locale.

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

Lors de la location du véhicule, nous vous recommandons :

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

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

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

## ARTICLE 3 - EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

### *Prise d'effet de la garantie*

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

### *Cessation de la garantie*

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

## ARTICLE 4 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

Notre indemnisation est **limitée au maximum à deux Sinistres par Carte Assurée survenus au cours de la même année civile**.

## ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

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

- Les prêts gratuits de véhicules.
- Les erreurs de carburant
- Les pannes du véhicule de location
- Les dommages causés suite aux confiscations ou aux enlèvements des véhicules par les autorités de Police ou sur réquisition.
- Les dommages résultants de l'utilisation de stupéfiants ou substances analogues, de médicaments non prescrits ou d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur égal ou supérieur à celui fixé par la loi régissant la circulation automobile française en vigueur à la date du *Sinistre*.
- Les dommages causés par l'usure du véhicule ou par un vice de construction ainsi que tous les dommages volontaires.
- Les dommages causés dans l'habitacle du véhicule qui sont non consécutifs à un vol ou à un accident de circulation (les accidents de fumeurs, les dommages causés par les animaux dont l'Assuré à la propriété ou la garde).
- Les clés du véhicule loué.
- Les dépenses n'ayant pas trait à la réparation ou au remplacement du véhicule (à l'exception, en cas de dommages matériels, des frais de remorquage ou d'immobilisation qui seraient facturés).
- Les véhicules de collection en circulation depuis plus de 20 ans ou dont la production a été arrêtée depuis plus de 10 ans par le constructeur.
- Les véhicules de plus de 3,5 tonnes de poids total autorisé à vide.
- Les véhicules à 2 et 3 roues les camping-cars, quad et caravanes.
- La location simultanée de plus d'un véhicule.

## VII.7 LA GARANTIE MODIFICATION OU ANNULATION DE VOYAGE

### ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du Chapitre IV.

#### *Altération de Santé Garantie*

*Accident* ou *Maladie* survenu et ayant fait l'objet d'une consultation réalisée entre la date d'achat du *Voyage Garanti* et la modification ou à l'annulation du *Voyage Garanti*, par une autorité médicale habilitée constatant la pathologie empêchant de voyager et impliquant :

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

#### *Préjudice Matériel Important*

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

#### *Mutation professionnelle*

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

### ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

Nous garantissons :

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

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

- Une *Altération de Santé Garantie* ou le décès (dans la mesure où ce dernier intervient dans les 3 mois précédant la date de départ du *Voyage Garanti*),
  - d'un Assuré, de son conjoint, de son concubin,
  - d'un ascendant (maximum 2<sup>e</sup> degré), descendant (maximum 2<sup>e</sup> degré), frères, sœurs, beaux-parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères, demi-sœurs, d'un des Assurés,
  - d'un compagnon de voyage nommé sur le bulletin d'inscription,
  - d'un associé ou toute autre personne amenée à remplacer temporairement l'Assuré dans le cadre de ses activités professionnelles.

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

- Un *Préjudice Matériel Important* atteignant l'Assuré dans ses biens immeubles ou dans ses locaux professionnels lorsqu'il exerce une profession libérale ou dirige une entreprise.
- Pour les raisons professionnelles suivantes :
  - Le licenciement économique de l'Assuré à condition que la procédure n'ait pas été engagée avant l'achat du *Voyage Garanti*. Il est précisé que la convocation à l'entretien préalable à un licenciement fait partie de la procédure.
  - L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour le *Voyage Garanti* alors que l'Assuré était inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat ni d'une mission de travail temporaire.
  - La décision de *Mutation professionnelle*, effective dans les deux mois qui suivent, imposée par l'employeur de l'Assuré à une date se situant avant la fin du *Voyage Garanti*, non connue avant la réservation et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de sa part.
  - La suppression ou la modification, par l'employeur de l'Assuré, de la période de congés payés qu'il avait validée préalablement à la réservation du *Voyage Garanti*, l'empêchant ainsi d'effectuer celui-ci. Dans ce cas, **une Franchise correspondant à 20 % des frais supportés par l'Assuré au titre de la modification ou de l'annulation du Voyage Garanti sera déduite du montant du remboursement**. Cette garantie ne concerne que les collaborateurs salariés ayant plus d'un an d'ancienneté dans leur entreprise. De plus **sont exclues les personnes pour lesquelles la validation d'un supérieur hiérarchique pour poser, modifier et/ou annuler leurs congés n'est pas nécessaire (ex : les cadres dirigeants, responsables et représentants légaux d'entreprise...)**.

#### IMPORTANT

L'Évènement l'empêchant d'effectuer le *Voyage Garanti* pour l'une des causes prévues ci-dessus, l'Assuré, sauf cas fortuit ou de force majeure, doit immédiatement faire les démarches nécessaires à l'annulation ou la modification de son *Voyage Garanti* auprès de l'organisateur de voyage ou de séjour ou de la Compagnie Aérienne, et au plus tard dans les 72 heures suivant la première constatation du *Sinistre* (pour la déclaration auprès d'*Europ Assistance* se rapporter au Chapitre VII « Comment mettre en jeu les garanties »).

L'Assuré doit donc obtenir un document confirmant la date de la demande de modification ou d'annulation du *Voyage Garanti* ainsi que le détail des frais laissés à sa charge (l'article R211-4 du code du tourisme prévoit l'obligation des voyageurs à communiquer à leurs clients, les prix, dates et éléments constitutifs des prestations).

Si l'Assuré ne respecte pas ce délai de 72 heures, le remboursement dû sera limité au montant des frais qui auraient été à sa charge à la date du *Sinistre* conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions générales de vente du voyageur ou de la Compagnie Aérienne.

- Dans les cas d'*Altération de Santé Garantie*, la décision d'indemnisation est soumise à l'avis médical du Médecin Conseil de l'Assureur. Celui-ci se réserve la faculté de demander toutes pièces médicales complémentaires et/ou procéder à tout contrôle médical qu'il jugera utile.
- Nous ne pourrions, en aucun cas, rembourser à l'Assuré la prime d'assurance annulation ou modification qu'il aurait acquittée les frais de dossier, de visa et taxes d'aéroport. Selon la réglementation en vigueur, les taxes d'aéroport doivent vous être remboursées par le voyageur ou la compagnie aérienne. Afin de faciliter vos démarches, nous mettons à votre disposition sur le site [www.serviceassurance.europ-assistance.fr](http://www.serviceassurance.europ-assistance.fr) les documents que vous pourrez télécharger.

## ARTICLE 3 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

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

- en cas de *Préjudice Matériel Important* dans la limite de **10 000 € TTC** par *Assuré* si la modification ou l'annulation intervient dans les 10 jours qui précèdent la date de départ,
- en cas d'*Altération de Santé Garantie*, décès ou raisons professionnelles dans la limite de **10 000 € TTC** par *Assuré*.

Dans tous les cas, notre limite d'engagement est fixée à **10 000 € TTC** par *Assuré* et par année civile indépendamment du nombre de *Sinistres* que pourrait nous déclarer l'*Assuré*.

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

La garantie « Modification ou Annulation de Voyage » prend effet :

- en cas d'*Altération de Santé Garantie*, décès ou raisons professionnelles dès l'achat du *Voyage Garanti*,
- en cas de *Préjudice Matériel Important*, au maximum 10 jours avant la date de départ.

La garantie « Modification ou Annulation de Voyage » cesse le jour du départ du *Voyage Garanti* à l'heure indiquée sur le billet ou le carnet de voyage. L'*Assuré* doit donc effectuer ses démarches de modification ou d'annulation du *Voyage Garanti* avant cette échéance.

## ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre VI), 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.
- 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).
- D'une situation à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires.

## VII.8 LA GARANTIE INTERRUPTION DE VOYAGE

### ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du Chapitre IV.

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

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

#### *Altération de Santé d'un Assuré ou d'un Tiers participant au Voyage Garanti*

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

- le rapatriement médical organisé par une société d'assistance
- ou une hospitalisation de l'*Assuré* sur le lieu de séjour
- ou l'interdiction pour l'*Assuré* de quitter la chambre et nécessitant dans tous les cas des soins appropriés.

#### *Compagnon de voyage*

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

#### *Tiers*

La sœur ou le frère, y compris les enfants du conjoint, du partenaire ou du concubin d'un ascendant direct de l'*Assuré*, ainsi que les enfants, la mère, le père, le conjoint, le concubin, la belle-mère, ou le beau-père, gendre, bru, demi-frère, demi-sœur, de l'*Assuré* ainsi que l'associé ou toute autre personne amenée à remplacer temporairement l'*Assuré* dans le cadre de ses activités professionnelles.

#### *Préjudice Matériel Important*

Tout dommage matériel (Incendie, Vol, Dégât des Eaux, Explosion, Effondrement) intervenant pendant le *Voyage Garanti*, dont la gravité nécessite impérativement le retour de l'*Assuré* à son *Domicile* ou sur son lieu de travail pour prendre les mesures conservatoires nécessaires ou parce que sa présence est exigée par les autorités de police.

#### *Prestations*

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

#### *Mutation professionnelle*

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

## ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

Nous garantissons le remboursement de la portion des *Prestations* non utilisées pour la période allant du déclenchement du *Sinistre* garanti à la fin du *Voyage Garanti*. Toute *Prestation* partiellement consommée sera remboursée au prorata temporis et proportionnellement au nombre de personnes ayant effectivement libéré les lieux du séjour.

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

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

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

- Un *Préjudice Matériel Important* atteignant l'*Assuré* dans ses biens immeubles ou dans ses locaux professionnels lorsqu'il exerce une profession libérale ou dirige une entreprise.

- Pour les raisons professionnelles suivantes :

- Le licenciement économique de l'*Assuré* à condition que la procédure n'ait pas été engagée avant l'achat du *Voyage Garanti*. Il est précisé que la convocation à l'entretien préalable à un licenciement fait partie de la procédure.
- L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré prenant effet pendant les dates prévus pour le *Voyage Garanti* alors que vous étiez inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat ni d'une mission de travail temporaire.
- La décision de *Mutation professionnelle*, effective dans les deux mois qui suivent, imposée par l'employeur de l'*Assuré* à une date se situant avant la fin du *Voyage Garanti*, non connue avant la réservation et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de sa part.
- La suppression ou la modification, par l'employeur de l'*Assuré*, de la période de congés payés qu'il lui avait validée préalablement à la réservation du *Voyage Garanti*, empêchant ainsi l'*Assuré* de continuer celui-ci. Dans ce cas, **une Franchise correspondant à 20 % des frais supportés par l'*Assuré* au titre de l'interruption du *Voyage Garanti* sera déduite du montant du remboursement.** Cette garantie ne concerne que les collaborateurs salariés ayant plus d'un an d'ancienneté dans leur entreprise. De plus **sont exclues les personnes pour lesquelles la validation d'un supérieur hiérarchique pour poser, modifier et/ou annuler leurs congés n'est pas nécessaire (ex : les cadres dirigeants, responsables et représentants légaux d'entreprise...).**

#### IMPORTANT

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

## ARTICLE 3 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

Dans tous les cas, notre limite d'engagement est fixée à **10 000 € TTC** par *Assuré* et par année civile indépendamment du nombre de *Sinistres* que pourrait nous déclarer l'*Assuré*.

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

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

## ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

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

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

## VII.9 LA GARANTIE NEIGE ET MONTAGNE

### ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

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

#### **Dommege Corporel**

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

#### **Dommege Immatériel Consécutif**

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

#### **Dommege Matériel**

On entend par *Dommege Matériel* toute altération, détérioration, perte 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'*Assuré*, leurs ascendants, leurs descendants,
- de leurs préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions.

### ARTICLE 2 - CHAMP D'APPLICATION DE LA GARANTIE

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

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

#### IMPORTANT

Cette garantie est acquise à l'*Assuré* uniquement dans le cas où les titres de transport ou les frais de séjour ou les forfaits de remontées mécaniques ou les locations ou les cours de ski ont été réglés au moyen de la *Carte Assurée*.

## ARTICLE 3 - OBJET DES GARANTIES

### Article 3.1 : Frais de Recherche et de Secours et de Premier Transport

#### 3.1.1 Frais de Recherche et de Secours

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

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

##### **Engagement maximum et limitations**

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

#### 3.1.2 Frais de Premier Transport

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

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

##### **Engagement maximum et limitations**

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

### Article 3.2 : Frais médicaux en France

##### **Territorialité**

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

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

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

##### **Engagement maximum et limitations**

Nous remboursons dans la limite de **2 300 € TTC** tout préjudice supérieur à **30 € TTC** par *Sinistre*.

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

## EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

**En plus des exclusions communes à toutes les garanties neige et montagne (Article 4) et à toutes les garanties du Contrat (Chapitre VI), sont exclus de cette garantie :**

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

### Article 3.3 : Forfaits et Cours de Ski

#### Objet de la garantie

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

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

#### Engagement maximum et limitations

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

### Article 3.4 : Vol ou Bris de skis et de chaussures de ski personnels

#### DÉFINITION SPÉCIFIQUE À CETTE GARANTIE

##### Bris Accidentel

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

#### Objet de la garantie

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

#### IMPORTANT

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

#### Engagement maximum et limitations

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

### Article 3.5 : Location de Matériel de Ski

#### DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

##### Bris Accidentel

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

##### Matériel de Ski

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

#### Objet de la garantie

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

#### IMPORTANT

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

#### Engagement maximum et limitations

Il est précisé qu'une **Franchise de 20 %** sera appliquée sur le montant total des frais réels restant à la charge de l'Assuré. Notre indemnisation est limitée à **800 € TTC** par Assuré et au maximum à deux *Sinistres* survenus au cours de la même année civile.

#### EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties neige et montagne (Article 4) et à toutes les garanties du Contrat (Chapitre VI), sont exclus de cette garantie :

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

### Article 3.6 : Responsabilité Civile

#### DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

##### Évènement

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

#### Objet de la garantie

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

**Cette garantie intervient à défaut ou en complément d'une assurance Responsabilité Civile personnelle de l'Assuré.**

#### Engagement maximum et limitations

Notre engagement maximum est fixé à :

- **310 000 € TTC** par *Évènement* en cas de *Dommages Corporels* et *Dommages Immatériels Consécutifs* causés à des *Tiers*.
- **310 000 € TTC** par *Évènement* en cas de *Dommages Matériels* et *Dommages Immatériels Consécutifs* causés à des *Tiers*.

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

## IMPORTANT

- Concernant les *Dommages Matériels*, seuls les *Sinistres* d'un montant supérieur à 150 € TTC donneront lieu à une prise en charge.
- L'*Assuré* doit nous aviser immédiatement de toutes poursuites, enquêtes dont il pourrait faire l'objet. Aucune reconnaissance de responsabilité, promesse, offre, paiement et indemnisation ne pourra être proposé par l'*Assuré* sans notre accord écrit.
- L'*Assuré* doit également déclarer le *Sinistre* auprès de son *Assureur Multirisque Habitation* (Cf. Chapitre III Dispositions Diverses, Paragraphe Pluralité d'Assurances).
- La présente garantie n'est pas cumulable avec la garantie Responsabilité Civile à l'*Étranger*.

## EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties neige et montagne (Article 4) et à toutes les garanties du Contrat (Chapitre VI), sont exclus de cette garantie :

- Tout dommage immatériel non consécutif à un *Dommage Corporel* ou un *Dommage Matériel Garanti*.
- Tout dommage causé par des véhicules à moteur, caravanes, engins à moteur, embarcations à voile ou à moteur, aéronefs de toutes sortes motorisés (sauf baptême organisé), animaux, dont l'*Assuré* ou les personnes dont il est civilement responsable ont la propriété, la conduite ou la garde.
- Tout dommage causé aux biens appartenant à l'*Assuré* ou dont il a la garde au moment de l'*Évènement*.
- Les amendes, y compris celles qui seraient assimilées à des réparations civiles et les frais s'y rapportant.
- Les dommages engageant la Responsabilité Civile professionnelle de l'*Assuré* et/ou la Responsabilité Civile de son employeur.
- Les dommages causés par les immeubles ou parties d'immeubles dont l'*Assuré* est propriétaire, locataire ou occupant.

### Article 3.7 : Défense et Recours

#### Objet de la garantie

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

- Défense de l'*Assuré* en cas d'action dirigée contre lui à la suite d'un dommage couvert par la garantie « Responsabilité Civile » définie à l'Article 3.6 ci-dessus.
- Recours contre le *Tiers* responsable d'un *Sinistre*, en réclamation de la réparation du préjudice subi par l'*Assuré*.

#### Engagement maximum et limitations

Nous remboursons dans la limite de **7 700 € TTC** les prestations ci-dessus définies.

## ARTICLE 4 - EXCLUSIONS COMMUNES AUX GARANTIES NEIGE ET MONTAGNE

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

- Les *Accidents* résultant de la pratique d'un sport à titre professionnel et de la participation à toute forme de compétitions.
- Les sports motorisés, la participation à une course amateur nécessitant l'utilisation d'un engin à moteur.
- L'utilisation d'un véhicule à moteur à deux ou trois roues ou chenillé, d'une cylindrée de plus de 125 cm<sup>3</sup>.
- Toute forme de sport aérien (sauf baptême organisé avec utilisation d'engins non motorisés pratiqué dans le cadre d'une association ou d'un groupement affilié à une association ou Fédération et encadré par un moniteur affilié), le deltaplane, le polo, le skeleton, le bobsleigh, le hockey sur glace, la plongée sous-marine, la spéléologie, le saut à l'élastique.
- Les maladies sauf si elles sont la conséquence d'un *Accident*.
- L'utilisation de stupéfiants ou substances analogues, médicaments, traitements, non prescrits médicalement, les crises d'épilepsie, de delirium tremens, la rupture d'anévrisme, l'accident cardiaque, l'embolie cérébrale ou l'hémorragie méningée.
- Les *Accidents* résultant d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur, égal ou supérieur à celui fixé par la loi régissant la circulation automobile française en vigueur à la date de l'*Accident*.

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

### VIII.1 DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES

Selon la garantie concernée *Europ Assistance* 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 15 jours ouvrés suivant la réception de tous les éléments nécessaires au règlement. La complétude du dossier est validée par *Europ Assistance* et le médecin conseil de l'*Assureur* en fonction de la garantie mise en jeu.

### VIII.2 DÉCLARATION DES SINISTRES

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

**L'*Assuré* ou le *Bénéficiaire* doit déclarer son sinistre sur le site [www.serviceassurance.europ-assistance.fr](http://www.serviceassurance.europ-assistance.fr)**

Il peut également contacter *Europ Assistance* :

- par courriel à l'adresse [sinistre@europ-assistance.fr](mailto:sinistre@europ-assistance.fr) ou
- par courrier postal à l'adresse suivante :

*Europ Assistance*  
Service Indemnisations Assurance  
1 promenade de la Bonnette  
92633 Gennevilliers cedex

#### Documents et pièces justificatives communs à toutes les garanties :

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

- la preuve de la qualité d'*Assuré* de la personne sinistrée au moment du *Sinistre*,
- un justificatif de domicile au nom des *Assurés* (si vie maritale hors PACS ou certificat de concubinage notoire),
- la preuve du paiement par la *Carte Assurée* des prestations garanties : le relevé de compte bancaire et la facturette du paiement ou l'attestation de Milleis dûment complétée adressée à l'*Assuré* par *Europ Assistance*,
- les documents matérialisant les prestations garanties : titres de transport (billets ou e-billets d'avion, de train...), contrat de location (de véhicule, de séjour ou de logement...), forfaits, cours de ski, etc.,

- une lettre circonstanciée de l'Assuré précisant la nature et les conséquences du *Sinistre*,
- le formulaire de déclaration sur l'honneur dûment complété adressé par *Europ Assistance*, attestant l'existence ou non d'autres contrats garantissant le même risque (article L121-4 du Code des Assurances sur les assurances cumulatives),
- un Relevé d'Identité Bancaire au nom du titulaire de la *Carte Assurée*.

**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 la garantie « Décès / Invalidité » :**

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

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

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

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

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

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

- le ticket d'enregistrement des *Bagages* perdus, volés ou détériorés,
- l'attestation de perte, de vol ou de détérioration de *Bagage* émanant de la Compagnie Aérienne ou de la SNCF,
- le justificatif précisant le montant des indemnités versées par la Compagnie Aérienne ou la SNCF,
- le dépôt de plainte en cas de vol des bagages à l'hôtel ou dans le *Véhicule de Location*,
- la liste inventaire des effets perdus, volés ou détériorés, effectuée lors de la déclaration de *Sinistre* auprès de la Compagnie Aérienne ou de la SNCF, ainsi que les factures ou factures pro forma correspondantes,
- en cas de détérioration, la facture de réparation ou le constat d'impossibilité de réparation. Dans ce cas, l'objet endommagé sera réclamé par *Europ Assistance* et les frais d'envoi seront remboursés à l'Assuré.

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

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

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

- la preuve de la qualité d'Assuré au moment du règlement du *Voyage Garanti* si la personne sinistrée n'a plus la qualité d'Assuré au moment du *Sinistre*.
- tout certificat médical et toute pièce administrative (acte de décès, rapport de police ou de pompiers...), ainsi que le questionnaire médical dûment complété et signé par le médecin, qui sera adressé par *Europ Assistance*,
- dans le cadre du *Préjudice Matériel Important*, toute pièce administrative prouvant la matérialité du *Sinistre* (rapport de police, de pompiers, dépôt de plainte en cas de *Vol*, déclaration de sinistre auprès de l'Assureur...),
- le bulletin d'inscription au *Voyage Garanti* et les conditions générales de vente du prestataire et la facture détaillée des frais déboursés par avance au moyen de la *Carte Assurée*,
- les titres de transport originaux non utilisés y compris les e-billet(s),
- la facture des frais d'annulation ou de modification retenus par le prestataire ainsi que la copie du nouveau contrat de voyage, en cas de modification, un document officiel précisant le lien de parenté avec la personne à l'origine de l'évènement garanti
- une attestation de l'employeur de l'Assuré justifiant de la date de décision et de la date de prise d'effet de la *Mutation professionnelle*,
- 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 à la survenance du *Sinistre*, toute pièce administrative, les certificats médicaux établis par les autorités sanitaires du lieu de séjour ainsi que le questionnaire médical dûment complété et signé par le médecin qui sera adressé par *Europ Assistance*.

**En plus, pour la garantie « Neige et Montagne »**

**Pour toutes les garanties :**

- toute pièce administrative se rapportant au *Sinistre*, les certificats médicaux établis par les autorités sanitaires du lieu de séjour précisant notamment la durée d'incapacité.

**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.

**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,
- la lettre de remboursement ou de non-intervention des services de l'assurance maladie ainsi que la lettre de prise en charge ou non de la complémentaire santé.

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

- tout certificat médical et toute pièce administrative (facture des frais engagés, rapport de police ou de pompiers...) justifiant l'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 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 des skis et/ou chaussures de ski personnels,
- la facture de location du matériel de remplacement stipulant la matérialité du *Sinistre*.
- le procès-verbal effectué auprès des autorités locales compétentes en cas de vol des skis et/ou des chaussures de ski personnels.

**En plus, pour la garantie « Location de Matériel de Ski »**

- la facture de location du *Matériel de Ski*,
- une attestation du loueur mentionnant la matérialité du *Sinistre* et les frais restant à la charge de l'Assuré,
- le dépôt de plainte effectué auprès des autorités locales en cas de vol du *Matériel de Ski*.

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

- 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 « Véhicule de Location »**

- le contrat de location et la facture détaillée correspondante,
- le questionnaire de déclaration de *Sinistre* dûment complété et qui sera adressé à l'Assuré par *Europ Assistance*,
- en cas de vol ou vandalisme du *Véhicule de Location*, le récépissé du dépôt de plainte remis par les autorités compétentes,
- la ou (les) fiche(s) de l'état du *Véhicule de Location* au départ et au retour signée(s) par les deux parties,
- le constat amiable, si tiers identifiés,
- la preuve de paiement par l'Assuré de la franchise ou des réparations justifiées par la facture, le devis ou le rapport d'expertise détaillant celles-ci.

(1) Étranger : Tout pays hors de France métropolitaine, des Principautés d'Andorre et de Monaco, des Départements d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), des Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélemy), la Nouvelle Calédonie.

## CHAPITRE IX - TABLEAU SYNOPTIQUE DE LA TERRITORIALITÉ DES GARANTIES

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

	Déplacement > à 100 Km du domicile ou du lieu de travail		Déplacement < à 100 Km du domicile ou du lieu de travail	
	Déplacement en France	Déplacement à l'Étranger <sup>(1)</sup>	Déplacement en France	Déplacement à l'Étranger <sup>(1)</sup>
Décès/Invalidité				
<i>Accident Garanti</i>	Oui	Oui	Non	Non
<i>Accident de Trajet</i>	Oui	Oui	Oui	Oui
<i>Accident en Véhicule de Location</i>	Oui	Oui	Non	Non
Retard d'avion	Oui	Oui	Non	Non
Retard de train SNCF	Oui	Non	Non	Non
Retard de Bagages	Oui	Oui	Non	Non
Perte, vol, détérioration de Bagages	Oui	Oui	Non	Non
Responsabilité Civile à l'Étranger*	Non	Oui	Non	Non
<i>Véhicule de Location</i>	Oui	Oui	Non	Non
Modification ou Annulation de Voyage	Oui	Oui	Non	Non
Interruption de Voyage	Oui	Oui	Non	Non
Neige et Montagne				
<i>Frais de Recherche et de Secours</i>	Oui	Oui	Oui	Oui
<i>Frais de Premier Transport</i>	Oui	Oui	Oui	Oui
<i>Frais Médicaux en France</i>	Oui	Non	Oui	Non
<i>Forfaits Remontées Mécaniques</i>	Oui	Oui	Oui	Oui
<i>Cours de Ski</i>	Oui	Oui	Oui	Oui
<i>Vol ou Bris de ski et de chaussures de ski personnels</i>	Oui	Oui	Oui	Oui
<i>Location de Matériel de Ski</i>	Oui	Oui	Oui	Oui
<i>Responsabilité Civile</i>	Oui	Oui	Oui	Oui
<i>Défense et recours</i>	Oui	Oui	Oui	Oui

# ASSURANCE GARANTIES DES ACHATS ET GARANTIES BONNE FIN DE LIVRAISON

Valable à compter du 01/02/2023

Notice d'information du Contrat d'assurance pour compte n°A130D relevant des branches 9 et 16 de l'Article R.321-1 du Code des Assurances (dénommés ci-après « le Contrat ») souscrit :

Par MILLEIS BANQUE tant pour son compte que pour celui de ses clients titulaires d'une Carte Assurée

Société anonyme au capital de 135 300 001,66 euros, dont le siège social est 2, avenue Hoche – 75008 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 344 748 041 en qualité d'intermédiaire en assurance sur le registre ORIAS sous le numéro 17002533 (ci-après dénommée « Milleis Banque » ou « le Souscripteur »).

Auprès de CNP Caution : Siège social : 4 promenade Cœur de Ville 92130 Issy-les-Moulineaux – Société anonyme au capital de 258 734 553,36 euros entièrement libéré - 383 024 098 RCS Nanterre – Entreprise régie par le code des assurances (ci-après dénommée « l'Assureur »).

Par l'intermédiaire de SPB : Société par actions simplifiée de courtage d'assurance au capital de 1 000 000 €, dont le siège social est situé 71 quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au RCS Le Havre sous le numéro 305 109 779, et à l'ORIAS sous le numéro 07 002 642 (www.orias.fr), en qualité de Courtier intermédiaire et gestionnaire (ci-après dénommée « le Courtier gestionnaire » ou « SPB »).

## CHAPITRE I - DÉFINITIONS

Pour l'exécution du Contrat, les définitions suivantes sont retenues :

### **Année d'assurance**

Période de douze (12) mois consécutifs comprise entre la date d'adhésion du contrat porteur carte bancaire lié à la *Carte Assurée* et la date d'échéance annuelle de ladite *Carte Assurée*. Le contrat se renouvelle ensuite annuellement par tacite reconduction.

### **Assuré**

Désigne toute personne physique majeure titulaire d'une *Carte Assurée* s'étant acquittée de la cotisation *Carte Assurée* dans les conditions prévues dans le Guide des conditions tarifaires du Souscripteur.

### **Assureur**

CNP Caution.

### **Bien**

Désigne tout bien matériel meuble dont la Valeur unitaire d'achat est égale ou supérieure à 75 euros TTC (hors frais de port), acheté neuf par l'Assuré en toute ou partie au moyen de la *Carte Assurée*, **exception faite des engins flottants ou aériens, véhicules terrestres à moteur ainsi que leurs accessoires intérieurs ou extérieurs, les espèces, les devises, les chèques de voyage, les titres de transport et billets de spectacles, les lingots et pièces en or et tout titre négociable, les œuvres d'art et commandes sur mesure, tout bien consommable et périssable, les animaux, les plantes naturelles et plus largement les biens attachés à la terre ou en devenant partie intégrante de toute habitation ou structure permanente, les biens achetés dans le but d'une revente ou utilisés à des fins professionnelles, les armes et les médicaments et les biens dont l'achat, la possession ou l'utilisation sont interdits en France.**

### **Carte Assurée**

Désigne les Cartes bancaires Gold, Premier, Platinum ou Infinite délivrées par Milleis Banque, dont l'Assuré est titulaire et utilisées pour l'achat du *Bien*.

### **Dommage matériel accidentel**

Toute destruction, détérioration totale ou partielle, provenant d'un événement soudain, imprévisible et extérieur à l'Assuré et au *Bien* garanti.

### **Livraison non conforme**

Le *Bien* livré ne correspond pas au *Bien* effectivement commandé par l'Assuré (dans ce cas, le *Bien* livré ne portera pas la référence constructeur ou distributeur indiquée sur la commande) ou le *Bien* est livré défectueux, cassé ou incomplet.

### **Non livraison**

Non réception du *Bien* constatée par l'Assuré au plus tôt trente (30) jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur le relevé de compte de la *Carte Assurée*.

### **Sinistre**

Désigne tout fait ou événement survenant pendant la période de validité des garanties et susceptible de mettre en œuvre une ou plusieurs garanties du contrat.

### **Tiers**

Toute personne autre que l'Assuré, son conjoint (époux non séparé de corps ou de fait et non divorcé, concubin notoire, ou partenaire de PACS), ses ascendants, descendants ou préposés (personne qui possède un lien de subordination découlant d'un contrat de travail avec l'Assuré).

### **Valeur d'achat**

Prix du *Bien* à la date d'achat, tel qu'indiqué sur la facture d'achat du *Bien*, toutes taxes comprises, remises déduites et hors frais de livraison.

### **Vol caractérisé**

Désigne la soustraction frauduleuse du *Bien* par un *Tiers* avec agression ou effraction :

- **Vol avec agression** : Vol du *Bien*, commis par un *Tiers*, en exerçant une menace, une violence physique, un arrachement, ou un autre moyen de persuasion sur l'Assuré en vue de déposséder celui-ci du *Bien*.
- **Vol avec effraction** : Vol du *Bien*, commis par un *Tiers*, impliquant un forçage (y compris par voie électronique), une dégradation ou une destruction de tout dispositif de fermeture extérieure, d'un local immobilier clos et couvert, d'une habitation, d'un véhicule terrestre à moteur, d'un bateau ou d'un aéronef.

## CHAPITRE II - GARANTIES VOL CARACTÉRISÉ, DOMMAGES MATÉRIELS AUX BIENS OU BONNE FIN DE LIVRAISON

Les garanties ne peuvent en aucun cas réduire, supprimer ou se substituer aux garanties légales de conformité (article 1641, 1648 et 2232 du Code Civil) ou du défaut de la chose vendue (article L. 217-4 à L. 217-16 du Code de la Consommation).

### II.1 OBJET DE L'ASSURANCE

L'assurance a pour objet :

**En cas de Vol caractérisé** de rembourser la Valeur d'achat du Bien garanti ;

**En cas de Dommage matériel accidentel** de rembourser les frais de réparation du Bien garanti ou, si ces frais sont supérieurs à la Valeur d'achat du Bien ou si celui-ci n'est pas réparable, sa Valeur d'achat.

Si une seule partie de la Valeur d'achat du Bien garanti est acquittée avec la Carte Assurée, la garantie ne produit ses effets que sur cette partie.

Le **Vol caractérisé** ou le **Dommage matériel accidentel** sont garantis, s'ils surviennent dans les :

- **30 jours** pour les titulaires de la carte Gold et Premier,
- **60 jours** pour les titulaires de la carte Platinum,
- **90 jours** pour les titulaires de la carte Infinite,

à compter de la date d'achat ou d'entrée en possession du Bien en cas d'achat à distance.

**En cas de Non livraison ou en cas de Livraison non conforme** de rembourser les Biens achetés sur internet et réglés au moyen de la Carte Assurée :

- Lorsque la **Livraison non conforme** est constatée dans les 20 (vingt) jours à compter de la réception de la marchandise :
  - Si le vendeur accepte le retour de la marchandise et expédie ensuite un produit de remplacement ou rembourse l'Assuré. La garantie couvre les frais de cet envoi avec demande d'Avis de Réception (AR) du Bien au vendeur,
  - Si le vendeur accepte le retour de la marchandise mais n'expédie pas de produit de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès de l'Assuré. La garantie couvre les frais de cet envoi avec AR et le remboursement du Bien,
  - Si le vendeur n'accepte pas le retour du Bien. La garantie couvre les frais d'envoi avec AR du Bien à SPB et son remboursement.

Dès lors que l'Assuré constate qu'il n'a pas été livré conformément aux délais initialement annoncés par le vendeur, il effectue une relance écrite auprès de ce dernier.

Si l'Assuré n'est toujours pas livré au bout d'un délai de 30 jours calendaires après le débit de l'opération sur le compte de la Carte Assurée ou après avis de débit donné à l'Assuré du montant de la commande en ligne et, au plus tard, 90 jours après ledit débit, alors l'Assuré peut déclarer, dans les délais définis à l'article E., à l'Assureur la **Non livraison** qu'il a constatée.

L'Assureur rembourse un montant correspondant à la Valeur d'achat du Bien dans la limite du paiement des sommes effectivement réglées au vendeur.

### II.2 PLAFONDS ET LIMITES DE GARANTIE

Les limites d'indemnisation sont fixées par Année d'assurance pour les garanties **Vol caractérisé**, **Dommage matériel accidentel**, **Non livraison** ou **Livraison non conforme**, dans les conditions suivantes :

Garanties	Cartes Gold et Premier	Carte Platinum	Carte Infinite
Vol caractérisé Dommage accidentel	1 250 € par sinistre	2 000 € par sinistre	2 500 € par sinistre
Livraison non conforme ou Non livraison	2 500 € par année d'assurance	3 000 € par année d'assurance	5 000 € par année d'assurance

### II.3 DATE DE CONCLUSION DE L'ASSURANCE - DATE D'EFFET ET DE FIN DES GARANTIES

Les garanties prennent effet au jour de signature du contrat porteur carte bancaire lié à la Carte Assurée.

Les garanties prennent fin :

- en cas de décès de l'Assuré ;
- en cas de clôture du compte bancaire auquel est associée la Carte Assurée ;
- en cas de retrait de la Carte Assurée à laquelle est rattachée l'assurance ;
- à la date d'effet de la résiliation à l'initiative de l'Assuré ou de Milleis Banque du contrat carte porteur carte bancaire ;
- en cas de résiliation par l'Assureur ou le Souscripteur du Contrat d'assurance pour compte. L'Assuré sera informé par le Souscripteur deux mois avant la date de résiliation.

### II.4 EXCLUSIONS

Ne pourront donner lieu ni à remboursement, ni à indemnisation :

- la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré,
- les conséquences des faits de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, d'insurrections, d'attentats et d'actes de terrorisme, quels qu'en soient le lieu et les protagonistes, dès l'instant où l'Assuré y prend une part active. Les gendarmes, les policiers, les pompiers et les démineurs dans l'exercice de leur profession, ne sont pas visés par cette exclusion,
- les effets directs ou indirects d'explosion, de dégagements de chaleur, d'inhalations ou d'irradiation provenant de transmutations de noyaux d'atomes,
- l'usure normale et le défaut d'entretien du Bien,
- les Dommages d'origine interne (panne, dérèglages, défaillance) ou relevant de la garantie due par le constructeur, de la garantie légale relative aux défauts cachés au sens des Articles 1641 et 1648 du Code civil, ainsi que les Dommages relevant de la garantie légale relative aux défauts de conformité au sens des Articles L.217-7, L217-6, L217-12 et L217-16 du Code de la Consommation,
- le non-respect des conditions d'utilisation du Bien préconisées par le fabricant ou le distributeur de ce Bien,
- les Dommages consécutifs à la participation de l'Assuré à des compétitions sportives à titre professionnel ou amateur,
- le **Vol caractérisé** ou le **Dommage matériel accidentel** survenant lors de la livraison du Bien garanti lorsque celle-ci n'est pas effectuée par l'Assuré,
- le **Vol caractérisé** dans un véhicule stationné sur la voie publique entre 22h et 8h,
- le vol du Bien à la tire : c'est-à-dire commis par un Tiers, par subtilisation du contenu de la poche du vêtement ou du sac porté par l'Assuré, sans violence,
- le vol du Bien à la sauvette : c'est-à-dire commis par un Tiers, alors que celui-ci se situe à portée de main de l'Assuré, sous surveillance, dans un rayon maximum d'un mètre, sans violence,
- le Bien saisi dans le cadre d'une saisie administrative ou judiciaire,
- les retards de livraison, la **Non livraison** résultant d'une grève du service postal ou chez le transporteur,
- les prestations de service consommées en ligne, la qualité de la prestation incluse dans le Bien livré (voyage, transport, billetterie, etc.), des biens immatériels,
- les achats sur des sites permettant des transactions entre particuliers ou sur des sites de ventes aux enchères, des marchandises achetées pour être revendues.

### II.5 DÉCLARATION DE SINISTRE

L'Assuré doit déclarer son Sinistre à l'Assureur dans un délai de trente (30) jours à compter du moment où il en a eu connaissance ou à compter du constat de **Non livraison** ou de **Livraison non conforme** selon les délais indiqués à l'Article II. A, par l'un des moyens suivants :

- par le site internet : <https://gachatsmilleis.spb.eu>
- par email : [gachatsmilleis@spb.eu](mailto:gachatsmilleis@spb.eu)
- par téléphone : au numéro au dos de votre Carte Bancaire (appels non surtaxés, coût d'un appel local, selon opérateur) – Du lundi au samedi, de 8h à 20h
- par courrier postal : SPB Milleis Banque – Garantie des Achats – CS 90000 – 76 095 Le Havre Cedex

À défaut, sauf cas fortuit ou force majeure, il ne pourra pas y avoir de prise en charge que si ce retard a causé un préjudice à l'Assureur, et que ce dernier peut le justifier (Article L.113-2 du Code des Assurances).

Le dossier de déclaration de *Sinistre* devra être complété des pièces justificatives suivantes :

• **En cas de *Vol caractérisé du Bien* :**

- faire, dans les deux (2) jours ouvrés qui suivent le *Vol*, un dépôt de plainte auprès des autorités de police locales dans lequel doivent être mentionnés le *Vol du Bien*, les circonstances précises de ce *Vol* et les références du *Bien* volé (marque, modèle et numéro de série),
- la photocopie du procès-verbal détaillé (déclaration de *Vol*) auprès des autorités compétentes, sur lequel devront apparaître les circonstances du *Vol*,
- la facture d'achat du *Bien* ou un duplicata aux nom et prénom(s) de l'*Assuré* comportant son prix, la date d'achat,
- la preuve du paiement du *Bien* avec la *Carte* : le relevé de compte bancaire,
- un RIB du compte bancaire ouvert en France au nom de l'*Assuré*,
- une photocopie recto/verso d'une pièce d'identité en cours de validité.

• **En cas de *Dommages causés au Bien* :**

- la facture d'achat du *Bien* ou un duplicata aux nom et prénom(s) de l'*Assuré*,
- le descriptif des circonstances précises dans lesquelles le *Bien* a été endommagé : date, lieux, événements, etc.,
- un devis ou une facture indiquant le montant des réparations du *Bien* ou précisant que le *Bien* n'est pas réparable,
- les photos du *Bien* endommagé,
- la preuve du paiement par la *Carte* du *Bien* : le relevé de compte bancaire,
- un RIB du compte bancaire ouvert en France au nom de l'*Assuré*,
- une photocopie recto/verso d'une pièce d'identité en cours de validité.

• **En cas de *Livraison non conforme ou de Non livraison* :**

- la facture d'achat du *Bien* ou un duplicata aux nom et prénom(s) de l'*Assuré*,
- le justificatif de la commande ou du mail de confirmation d'acceptation de commande en provenance du vendeur permettant d'identifier la nature, la référence et le prix du *Bien* garanti,
- les justificatif(s) de relance ou réclamation auprès du vendeur (mails, LRAR),
- la preuve du paiement par la *Carte Assurée* : le relevé de compte bancaire sur lequel figure l'achat,
- une déclaration sur l'honneur de *Non livraison* du *Bien* commandé et payé,
- un RIB du compte bancaire ouvert en France au nom de l'*Assuré*,
- une photocopie recto/verso d'une pièce d'identité de l'*Assuré* en cours de validité.

• **En cas de *Livraison non conforme, l'Assuré doit également fournir* :**

- le bon de livraison qui a été remis à l'*Assuré* ou à défaut une photo du *Bien* faisant apparaître les références du *Bien* livré,
- en cas de renvoi du *Bien* chez le vendeur : le justificatif du montant des frais d'expédition d'envoi en recommandé,
- des photos du *Bien* faisant apparaître la non-conformité.

**Dans tous les cas**, si vous faites intervenir plusieurs assureurs, une attestation des autres assureurs précisant leur position et, s'il y a lieu, le montant de la prise en charge détaillé pour chacun des *Biens* concernés.

Pour apprécier les circonstances du *Sinistre* et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité, l'*Assureur* pourra demander toute pièce justificative supplémentaire, missionner un expert ou un enquêteur ou contacter tout émetteur de facture d'achat.

**Toute fausse déclaration faite par l'Assuré à l'occasion d'un Sinistre l'expose, si sa mauvaise foi est prouvée, à la perte des droits aux garanties.**

## II.6 VERSEMENT DE L'INDEMNITÉ

Les remboursements ou le versement de l'indemnité sont effectués par l'*Assureur* à l'*Assuré*, en euros, sur le compte bancaire indiqué sur le RIB fourni par l'*Assuré* et ouvert dans un établissement situé en France, dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la date de réception de l'ensemble des pièces justificatives du *Sinistre* ou, en cas d'expertise / d'enquête, du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

## II.7 DÉLAISSEMENT

Lorsque le *Bien* est déclaré irréparable par l'*Assureur*, et une fois que ce dernier a indemnisé l'*Assuré*, alors le *Bien* devient la propriété de l'*Assureur* (Article L. 121-14 du Code des Assurances).

## II.8 SUBROGATION

CNP Caution peut se retourner contre le responsable du *Sinistre* pour obtenir le remboursement du montant de l'indemnisation versée à l'*Assuré* (Article L 121-12 du Code des Assurances).

## II.9 PLURALITÉ D'ASSURANCES / ASSURANCES CUMULATIVES

Conformément aux dispositions de l'Article L.121-4 du Code des Assurances, l'*Assuré* a l'obligation de déclarer toute assurance ayant un objet identique dont il peut bénéficier. Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat et sans excéder la *Valeur d'achat* du *Bien*, et dans le respect des dispositions de l'Article L.121-1 du Code des Assurances.

# CHAPITRE III - CADRE JURIDIQUE

## III.1 TERRITORIALITÉ

L'assurance couvre les *Sinistres* survenant dans le monde entier. Toutefois l'indemnisation ne pourra intervenir qu'en France.

## III.2 DURÉE DE L'ASSURANCE

Le client de Milleis Banque conserve sa qualité d'*Assuré* tant que perdurent le contrat d'assurance pour compte entre Milleis Banque et l'*Assureur* et le contrat porteur carte bancaire lié à la *Carte Assurée* conclu entre l'*Assuré* et Milleis Banque selon les termes de l'Article II.C.

## III.3 MODIFICATIONS

Le présent contrat peut évoluer et nécessiter certaines modifications. Dans ce cas, le Souscripteur communiquera, par tous moyens adaptés au client, ces évolutions au plus tard un mois avant leur date d'application.

## III.4 RÉCLAMATION ET MÉDIATION

En cas de difficulté relative à la gestion du *Sinistre*, pour toute réclamation, l'*Assuré* peut s'adresser au Département Réclamations de SPB :

- **Par email** : [reclamations@spb.eu](mailto:reclamations@spb.eu)
- Par courrier postal : 71, quai Colbert – CS 90000 – 76095 Le Havre Cedex,

En cas de **désaccord** à la réclamation par le Département Réclamations de SPB, l'*Assuré* peut alors s'adresser par écrit à l'*Assureur* (en mentionnant les références du dossier concerné et en joignant une copie des éventuelles pièces justificatives) à l'adresse suivante :

CNP Caution – Département Activité Emprunteur – Service Prestations – Unité Réclamations – TSA 81566 - 75716 Paris Cedex 15.

Le Département Réclamations de SPB et CNP Caution s'engagent à accuser réception de la réclamation formulée par écrit, dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de son envoi et en tout état de cause, à apporter une réponse à la réclamation dans les deux (2) mois suivant sa date d'envoi.

En cas de désaccord avec une décision de l'*Assureur* ou SPB ou en l'absence de réponse au bout de deux mois à compter de l'envoi de la réclamation écrite, l'adhérent peut s'adresser au Médiateur à l'adresse suivante :

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

Ou sur le site internet :

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

Les dispositions qui précèdent n'empêchent pas l'*Assuré* d'utiliser toute autre voie d'action légale.

### III.5 DÉLAIS DE PRESCRIPTION

Conformément à l'Article L.114-1 et L 114-3 du Code des Assurances, toutes actions dérivant du contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance,
- En cas de *Sinistre*, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là,
- Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un *Tiers*, que du jour où ce *Tiers* a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

En vertu de l'article L.114-2 du code des assurances, la prescription peut être interrompue par la citation en justice, le commandement, la saisie, l'acte du débiteur par lequel celui-ci reconnaît le droit de celui contre lequel il prescrivait, la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ou l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec avis 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 des prestations.

### III.6 INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Conformément à la Loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 « Informatique et Libertés » modifiée et la Règlementation Européenne sur les Données Personnelles entrée en vigueur le 25 mai 2018 dite « Règlementation RGPD », la collecte de vos données à caractère personnel est nécessaire pour la gestion de votre contrat d'assurance par CNP Caution, Milleis Banque et SPB ou leur mandataire, chacun étant responsable de traitement pour les finalités qui leurs sont propres.

Ces traitements ont pour finalité :

- Dans le cadre de l'exécution contractuelle : la passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assurance, l'exercice des recours et la gestion des réclamations et contentieux, les opérations relatives à la gestion des clients,
- Dans le cadre de leur intérêt légitime : l'élaboration des statistiques et études actuarielles, les statistiques commerciales ; l'amélioration du service au client permettant de proposer des produits ou services réduisant la sinistralité, la gestion des avis des personnes sur les produits et services,
- Dans le cadre de l'obligation réglementaire : l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur notamment la lutte anti-blanchiment, contre le financement du terrorisme et contre la fraude. Les destinataires de ces données personnelles sont, dans le strict cadre des finalités énoncées ci-dessus : les personnels dûment habilités de CNP Caution, Milleis Banque ou SPB, ou mandataire, de leurs prestataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs respectifs et, s'il y a lieu, les organismes sociaux des personnes impliquées, les intermédiaires d'assurance, ainsi que les personnes intéressées au contrat.

Vos informations personnelles pourront éventuellement faire l'objet de transferts vers des prestataires de services ou des sous-traitants établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne, notamment à des fins d'hébergement ou de support informatique. Ces transferts ne pourront concerner que des pays reconnus par la Commission Européenne comme disposant d'un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel, ou des destinataires présentant des garanties appropriées. Les informations relatives à ces transferts (pays concernés, existence de décisions d'adéquation de la Commission Européenne, destinataires et références aux garanties adaptées qu'ils présentent) peuvent être consultées au lien suivant : <http://www.cnp.fr/Particulier/Information-reglementee> concernant les traitements effectués par CNP Caution, ou sur simple demande adressée à Milleis Banque, à l'adresse mentionnée ci-dessous, concernant les traitements mis en œuvre par cette dernière. Vos données seront conservées durant toute la vie du contrat, jusqu'à expiration à la fois des délais de prescription légaux, des délais prévus par les différentes obligations de conservation imposées par la réglementation ou de toute une autre durée compte tenu des contraintes opérationnelles (cf. <http://www.cnp.fr/Particulier/Information-reglementee>). Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de vos données personnelles, ainsi que du droit de demander la limitation du traitement ou de vous y opposer en contactant directement Milleis Banque par courrier adressé à Milleis Banque - Service Client - 2-20 Place des Vins de France, 75012 Paris et/ou CNP Caution - Délégué à la Protection des Données, 4 promenade Cœur de Ville 92130 Issy-les-Moulineaux, par courriel ([dpo@cnp.fr](mailto:dpo@cnp.fr)) ou SPB à l'attention

- du DPO - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex pour la gestion des *Sinistres*.

Par exception, l'exercice du droit d'accès portant sur certains traitements effectués dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme s'exerce auprès de la CNIL, 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07. Vous pouvez également demander la portabilité des données que vous avez transmises lorsqu'elles étaient nécessaires au contrat ou lorsque votre consentement était requis.

Vous disposez également du droit de prévoir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel après votre décès.

Les réclamations touchant à la collecte ou au traitement de vos données à caractère personnel pourront être adressées au service du Délégué à la Protection des Données, dont les coordonnées ont été précisées ci-dessus. En cas de désaccord persistant concernant vos données, vous avez le droit de saisir la CNIL à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés, 3 place de Fontenoy 75007 Paris, <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>, tél. : 01 53 73 22 22.

Pour de plus de détails sur les informations présentées ci-dessus et concernant les traitements mis en œuvre par Milleis Banque, il vous est possible de contacter le Délégué à la protection des données dont les coordonnées sont disponibles sur le site internet [www.milleis.fr](http://www.milleis.fr).

L'assuré à la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en se rendant sur le site de [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

### III.7 AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'Autorité chargée du contrôle du Souscripteur, de l'Assureur et du Courtier gestionnaire est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

### III.8 LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISÉE

Les relations précontractuelles et contractuelles entre l'Assureur et l'Assuré sont régies par le droit français. L'Assureurs'engage à utiliser la langue française pendant toute la durée du contrat.

### III.9 GARANTIE LÉGALE RELATIVE AUX DÉFAUTS DE LA CHOSE VENDUE

#### Article 1641 du Code Civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

#### Article 1648 alinéa 1 du Code Civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.

### III.10 GARANTIE LÉGALE RELATIVE AUX DÉFAUTS DE CONFORMITÉ

#### Article L.217-3 du Code de la Consommation

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur..

#### Article L.217-4 du Code de la Consommation

Le bien est conforme au Contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1. s'il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat
2. il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
3. Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;
4. Il est mis à jour conformément au contrat.

#### Article L.217-5 du Code de la Consommation

I.- En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné.

2. Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;
3. Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;
4. Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;
5. Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;
6. Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II. Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1. Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;
2. Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou
3. Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III. Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

**Article L 217-11 du Code de la consommation :**

La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.  
Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

**Article L 217-13 du Code de la consommation :**

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois. Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

# SERVICE DE CONCIERGERIE

Valable à compter du 01/02/2021 EUROP ASSISTANCE SA

Société anonyme régie par le Code des Assurances,  
au capital de 46 926 941 euros.  
Siège social :  
1 promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France.  
Immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre  
sous le numéro 451 366 405.

## MILLEIS BANQUE

Société anonyme au capital de 135 300 001,66 euros  
Siège social : 2 avenue Hoche - 75008 Paris  
Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° B 344 748 041  
Agréée et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris 09  
- et l'Autorité des Marchés Financiers - 17 place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02 - en qualité d'établissement de crédit  
et de prestataire de services d'investissement, habilitée en qualité de teneur de compte conservateur  
Immatriculation d'intermédiaire en assurance sur le registre ORIAS (www.orias.fr) n° 17002533

## I - PRÉAMBULE

Le présent document constitue les Conditions Générales de l'exécution des prestations du *Service de Conciergerie*, objet de l'accord conclu entre *Europ Assistance France* (ci-après dénommée « *Europ Assistance France* » ou « le *Service de Conciergerie* ») et Milleis. Elle détermine les obligations réciproques d'*Europ Assistance France* et des *Porteurs* de Carte Visa Infinite émise par la banque Milleis pour l'exécution du *Service* (tel que ce terme est défini ci-après) dans les conditions décrites ci-après.

## II - DOMAINE D'APPLICATION

### II.1 DÉFINITIONS

#### **Carte**

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

#### **Service**

Désigne les prestations rendues par le *Service de Conciergerie* au profit des porteurs selon les modalités convenues avec Milleis, tel que décrit dans les présentes Conditions Générales.

#### **Le Service de Conciergerie**

Désigne *Europ Assistance France* ou toute société du Groupe *Europ Assistance* à qui *Europ Assistance France* a sous-traité une partie de la mise en œuvre du *Service*.

#### **Porteur**

Désigne la personne physique cliente de la Banque Milleis titulaire du Contrat porteur et porteur de la Carte Visa Infinite émise par Milleis, bénéficiant à ce titre du *Service*.

#### **Contrat Porteur**

Désigne le contrat porteur Carte Visa Infinite conclu entre Milleis et le *Porteur*.

#### **Demande**

Désigne un ordre de service préalable à toute fourniture de prestation du *Service*, adressé par un *Porteur* à *Europ Assistance France*, par courrier électronique, par téléphone ou par le canal du site Internet ou de l'application mobile de conciergerie *Europ Assistance France*.

#### **Partenaires**

Désigne les entreprises partenaires d'*Europ Assistance France* dans le cadre du *Service* fourni au *Porteur*.

### II.2 CONDITIONS D'ACCÈS AUX PRESTATIONS

#### II.2.1 - DATE D'EFFET ET VALIDITÉ DE L'ACCÈS

Milleis a conclu auprès d'*Europ Assistance France* le contrat de *Service de Conciergerie* pour les Cartes Visa Infinite émises par Milleis. Ce contrat est conclu pour une durée de 2 ans et est renouvelable tacitement.

Le présent document constitue les Conditions Générales du Contrat de Service que Milleis s'engage à remettre au *Porteur* de la Carte Visa Infinite. Les présentes Conditions Générales définissent les modalités d'entrée en vigueur, le domaine d'application ainsi que les conditions d'accès au *Service* et de sa mise en œuvre.

En vertu du contrat signé entre Milleis et *Europ Assistance France*, la preuve de la remise des Conditions Générales au *Porteur* incombe à Milleis.

Le droit d'accès au *Service* prend effet le jour de la souscription du *Contrat Porteur* relatif à la Carte Visa Infinite conclu entre Milleis et le *Porteur*, et est lié à la durée de validité de cette *Carte*.

Il est automatiquement résilié aux mêmes dates en cas de non-renouvellement du *Contrat Porteur* ou en cas de retrait de la Carte Visa Infinite ou de blocage de son utilisation par Milleis ou par le *Porteur*.

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

Le droit d'accès au *Service* est également résilié de plein droit en cas de cessation du contrat conclu entre *Europ Assistance France* et Milleis aux fins des présentes.

*Europ Assistance France* se réserve le droit d'annuler ou suspendre l'accès au *Service* à sa seule initiative, sans mise en demeure préalable, en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse, de comportement préjudiciable aux intérêts d'*Europ Assistance France*, de falsification des informations transmises à *Europ Assistance France* ou aux *Partenaires*, par le *Porteur* ou tout tiers agissant pour le compte du *Porteur*. En particulier, dans le cadre du service de taxis, en cas d'absence du *Porteur* au rendez-vous prévu au moment de la commande et plus généralement si le taxi ne charge pas la course du fait du *Porteur* (« non-charge »), ce dernier sera redevable d'un montant forfaitaire de quinze (15) € TTC. Le non-paiement des sommes dues à cet effet dans un délai de quinze (15) jours nets pourra entraîner la suspension d'accès au *Service* pour le *Porteur*.

## II.2.2 - MODIFICATION DES ENGAGEMENTS

Les engagements des présentes Conditions Générales peuvent faire l'objet de modifications. Les modifications éventuelles s'appliqueront dans les mêmes conditions que celles prévues dans les conditions générales du *Contrat Porteur* Visa Infinite conclu entre Milleis et le *Porteur* de la Carte Visa Infinite.

Les modifications seront portées à la connaissance des *Porteurs* par Milleis au moins deux mois avant la date d'effet.

## II.2.3 - ACCESSIBILITÉ DU SERVICE

Le service est accessible tous les jours 24/7 de l'année par téléphone, au numéro inscrit au dos de la carte, par mail, par internet. Les demandes peuvent être formulées par internet en se connectant sur le site [www.visainfinite.fr](http://www.visainfinite.fr)

# III - PRESTATIONS DE SERVICE

## III.1 DESCRIPTION DU SERVICE

Le *Service de Conciergerie* se tient à la disposition du *Porteur* et ayants-droits pour effectuer toutes recherches utiles afin de répondre au mieux à ses demandes, notamment en matière d'hôtellerie, gastronomie, spectacles, transports, voyages, recherche d'objets et services haut de gamme.

Le *Service de Conciergerie* peut également, au nom et pour le compte du *Porteur*, après l'avoir renseigné sur les conditions et modalités d'exécution des prestations, objets de sa demande :

- procéder à des réservations de billets d'avion ou de train, de places de spectacles, de chambres d'hôtel, de table dans un restaurant ou encore organiser et commander les services souhaités auprès des *Partenaires*,
- faire procéder à l'achat des biens ou services demandés auprès du commerçant désigné par le *Porteur*.

## III.2 CONDITIONS ET MODALITÉS D'EXÉCUTION

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

Les prestations sont commandées par le *Service de Conciergerie* au nom et pour le compte du *Porteur*, auprès des *Partenaires* dans le cadre d'un mandat confié par le *Porteur* au *Service de Conciergerie*, accepté dans le cadre de la conclusion du *Contrat Porteur*. Ce contrat est valable pour les demandes formulées au *Service de Conciergerie* et exécutées dans le cadre et selon les modalités prévues aux présentes Conditions Générales.

Dans tous les cas, aucune prestation n'est mise en œuvre avant l'accord préalable oral ou écrit selon le montant, du *Porteur* sur l'objet de la demande et sur le prix.

Le *Porteur* reste dans tous les cas libre du choix des *Partenaires* contactés dans le cadre du *Service*.

Par ailleurs, l'exécution des prestations peut être commandée par le *Service de Conciergerie*, au nom et pour le compte du *Porteur*, sous réserve que celui-ci accepte de payer le coût des prestations auprès des *Partenaires* par le biais de sa Carte Visa Infinite.

Le *Porteur* autorise ainsi expressément le *Service de Conciergerie* à faire prélever sur son compte bancaire, par l'intermédiaire de sa Carte Visa Infinite, l'ensemble des coûts des prestations, éventuellement corrigés en fonction des variations de taux de change, relatifs à ces demandes par l'intermédiaire de sa Carte Visa Infinite et pour ce faire, le *Porteur* autorise expressément le *Service de Conciergerie* à communiquer le numéro de sa Carte Visa Infinite, sa date d'expiration et le cryptogramme visuel aux *Partenaires* acceptés par le *Porteur* et ce par tout moyen de communication à sa disposition, sécurisé ou non, tel que notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, par téléphone, internet ou télécopie.

Ainsi, l'exécution des prestations est soumise aux conditions générales et tarifs pratiqués librement par les *Partenaires* auxquels le *Porteur* est contractuellement lié dès qu'il a formulé son accord sur la proposition de service.

Dans l'hypothèse où le *Partenaire* n'accepte pas le paiement par carte bancaire, le *Service de Conciergerie* peut faire l'avance du prix de la prestation auprès du *Partenaire* par le biais d'autres moyens de paiement. Dans ce cas, le *Porteur* autorise le *Service de Conciergerie* à se rembourser de ce montant en euros, ou de sa contre-valeur en euros ainsi que des éventuels frais liés aux variations de taux de change ou aux autres moyens de paiement utilisés en procédant à un prélèvement sur son compte bancaire par l'intermédiaire de sa Carte Visa Infinite.

Le *Service de Conciergerie* se réserve le droit d'effectuer une procédure d'authentification du demandeur pour toute demande.

## III.3 DEVIS

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

Les factures soldées sont libellées au nom du *Titulaire* et lui sont adressées directement par les *Partenaires*, ou le cas échéant par le *Service de Conciergerie* en cas de demande du *Titulaire*.

## III.4 EXCLUSIONS

Sont exclues :

- les prestations entrant dans le périmètre d'activité d'une profession réglementée (par exemple : agent immobilier, ...)
- toute demande ne respectant pas les contraintes administratives ou légales propres à chaque pays,
- toute demande entachée d'illégalité ou susceptible de porter atteinte à la vie privée,
- toute recherche concernant des domaines contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs,
- toute livraison de marchandises en grande quantité à des fins commerciales ou de revente,
- toute demande nécessitant une intervention dans un DES PAYS EN ÉTAT DE GUERRE CIVILE OU ÉTRANGÈRE, D'INSTABILITÉ POLITIQUE NOTOIRE OU SUBISSANT DES MOUVEMENTS POPULAIRES, ÉMEUTES, ACTES DE TERRORISME, REPRÉSAILLES, RESTRICTIONS À LA LIBRE CIRCULATION DES PERSONNES ET DES BIENS, GRÈVES, EXPLOSIONS, DÉSENTÉGRATION DU NOYAU ATOMIQUE, OU TOUT AUTRE CAS DE FORCE MAJEURE.

L'exécution des prestations est subordonnée à toutes les réglementations internationales sur les transports, les législations nationales, notamment douanières et les règles d'éthique.

## III.5 RESPONSABILITÉS - LIMITES

Le *Service de Conciergerie* est tenu à une obligation de moyens et ne saurait être tenu responsable d'une impossibilité de répondre à la demande du *Porteur* et des conséquences en découlant.

Dans tous les cas, les prestations ne peuvent être organisées que sous réserve des contraintes administratives ou légales propres à chacun des pays.

Pour l'ensemble des prestations, chaque *Partenaire* dispose de conditions d'annulation qui lui sont propres. Il appartient au *Porteur* d'en prendre connaissance avant de valider sa commande. En cas de commande validée, le *Porteur* sera automatiquement et irrévocablement lié aux conditions d'annulation pouvant impliquer des frais d'annulation.

Par ailleurs, le *Service de Conciergerie* ne saurait être tenu responsable des conséquences découlant de l'exécution des services ou de la communication du numéro des cartes, ou des ventes des produits par les *Partenaires*, qui restent seuls responsables de l'exécution de leurs propres prestations vis-à-vis du *Porteur*. Ainsi, les *Partenaires* et les commerçants sont seuls responsables de la garantie des objets vendus et de la qualité des services fournis dans le cadre du *Service de Conciergerie*. Les réclamations en découlant peuvent néanmoins, être adressées au *Service de Conciergerie* qui se charge de les transmettre aux *Partenaires* concernés.

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

### III.6 FORCE MAJEURE

Le *Service de Conciergerie* ne peut être tenu pour responsable :

- des manquements à l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure, tels qu'habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux compétents, ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, émeutes, instabilité politique notoire, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.
- des délais et/ou impossibilités d'obtenir les documents administratifs tels que visa d'entrée et/ou de sortie, passeport, déclarations en douanes, etc. nécessaires à l'organisation de certaines prestations et notamment au transport du *Porteur* à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou son entrée dans le pays, ou envois de certains produits demandés par le *Porteur*, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

## IV. CADRE JURIDIQUE

---

### IV.1 DROIT APPLICABLE - TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Les présentes Conditions Générales seront interprétées et exécutées selon le droit français. Tout litige découlant du présent contrat devra être porté devant les tribunaux français seuls compétents.

### IV.2 DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles du *Titulaire* de la Carte recueillies dans le cadre de l'adhésion au Service, ainsi qu'en cours de gestion de celui-ci, sont destinées à GCONCIERGES. Elles sont obligatoires et sont utilisées pour la délivrance du *Service Conciergerie*, pour étudier vos demandes de conciergerie.

Les données nominatives et personnelles concernant le *Titulaire* de la Carte collectées dans le cadre de l'exécution du *Service de Conciergerie* sont destinées uniquement à cet usage. L'accès aux dites données est limité aux personnes ayant besoin de ces données dans le cadre de leur fonction et pour la seule délivrance au *Titulaire* de la Carte du *Service de Conciergerie*. Sauf mention contraire de sa part, le *Titulaire* de la Carte, utilisateur du *Service de Conciergerie*, marque son accord sur l'enregistrement et le traitement de ses données personnelles aux fins d'exécution de la prestation réalisée au titre des présentes Conditions Générales

Il est précisé qu'à défaut d'accord du *Titulaire* de la Carte sur l'enregistrement et le traitement de tout ou partie de ses données personnelles rendus nécessaire dans le cadre de l'exécution du *Service de Conciergerie*, GCONCIERGES pourra être dans l'impossibilité d'exécuter ledit *Service de Conciergerie*.

À cet effet, le *Titulaire* de la Carte est informé que ses données personnelles pourront être communiquées aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de GCONCIERGES, qui exécutent, dans ou dehors Union européenne et pour le compte de ce dernier, certaines tâches matérielles et techniques indispensables à la réalisation du *Service de Conciergerie*. Tout transfert hors Union européenne suppose le respect par GCONCIERGES des modalités de transfert de données à caractère personnel précisées aux Articles 44 à 49 du règlement 2016/679 du 27 avril 2016 dit « RGPD » (BCR, preuve de la fourniture de garanties appropriées, ...).

Le *Titulaire* de la Carte est également prévenu que les conversations téléphoniques entre lui et GCONCIERGES, ses sous-traitants, filiales ou mandataires seront susceptibles d'être enregistrées à des fins probatoires, de contrôle de la qualité des Services rendus ou dans le cadre de la réalisation du Service. Le *Titulaire* de la Carte pourra exprimer son consentement ou s'opposer à l'enregistrement en manifestant son refus auprès de son interlocuteur.

Le *Titulaire* de la Carte est informé que ses données personnelles pourront donner lieu à l'exercice du droit d'accès, de rectification et d'opposition. GCONCIERGES s'engage également à respecter le droit d'effacement des données à caractère personnel, le droit de solliciter une limitation du traitement et le droit à la portabilité des données à caractère personnel, le cas échéant, et ce, au nom et pour le compte de la Banque, dans les conditions prévues par le règlement général sur la protection des données 2016/679 du 27 avril 2016 dit « RGPD » applicable à compter du 25 mai 2018.

Ces droits peuvent être exercés auprès de GCONCIERGES via courrier ou email :  
Service Support – Gestion des données personnelles  
2, rue Pillet-Will - 75009 Paris  
support@gconcierges.com  
Tél. : +33 01 84 95 95 17

GCONCIERGES s'interdit de divulguer les informations susvisées directement ou indirectement à des *Tiers* non autorisés.

### IV.3 RÉCLAMATIONS - LITIGES

En cas de réclamation ou de litige, le *Porteur* pourra s'adresser au Service Qualité d'Europ Assistance France, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex ou par e-mail à l'adresse service.qualite@europ-assistance.fr

**[www.milleis.fr](http://www.milleis.fr)**

**MILLEIS BANQUE**

Société anonyme au capital de 135 300 001,66 euros, immatriculée en qualité d'intermédiaire en assurance sur le registre ORIAS sous le numéro 17002533 et dont le siège social est 2, avenue Hoche - 75008 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 344 748 041.

**CNP CAUTION**

Siège social : 4 promenade Coeur de Ville 92130 Issy-les-Moulineaux – Société anonyme au capital de 258 734 553,36 euros entièrement libéré - 383 024 098 RCS Nanterre – Entreprise régie par le code des assurances.

**SPB**

Société par actions simplifiée de courtage d'assurance au capital de 1 000 000 €, dont le siège social est situé 71 quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au RCS Le Havre sous le numéro 305 109 779, et à l'ORIAS sous le numéro 07 002 642 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).