

# Notice d'informations

À compter du 1<sup>er</sup> février 2021



VISA ON LINE

**Mil|EIS**  
BANQUE PRIVÉE

# SOMMAIRE

## ASSISTANCE MÉDICALE

---

RÈGLES À OBSERVER EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE.....	6
OBJET DU CONTRAT D'ASSISTANCE.....	7
INFORMATION DES ASSURÉS.....	7
CONDITIONS D'APPLICATION DE LA GARANTIE.....	7
JUSTIFICATIFS NÉCESSAIRES À L'ÉXECUTION DES PRESTATIONS.....	9
DÉFINITIONS .....	10
PRESTATIONS D'ASSISTANCE.....	12

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

I.1 - TRANSPORT / RAPATRIEMENT.....	13
I.2 - FRAIS DE PROLONGATION DE SÉJOUR DU BÉNÉFICIAIRE .....	14
I.3 - RETOUR DES ACCOMPAGNANTS.....	14
I.4 - PRÉSENCE HOSPITALISATION.....	14
I.5 - PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HÉBERGEMENT .....	14
I.6 - FRAIS DE PROLONGATION D'HÉBERGEMENT .....	15
I.7 - ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS .....	15
I.8 - GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS .....	15
I.9 - RAPATRIEMENT DES ANIMAUX DOMESTIQUES .....	15
I.10 - AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION .....	16
I.11 - REMBOURSEMENT À TITRE COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX ENGAGÉS .....	17
I.12 - TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS .....	18
I.13 - REMBOURSEMENT DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES .....	18

### **CHAPITRE II - DÉCÈS DE L'ASSURÉ.....**

### **CHAPITRE III - RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ .....**

## CHAPITRE IV - ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES..... 21

SECOURS SUR PISTE.....	21
VOL OU PERTE DE CERTAINS EFFETS PERSONNELS.....	22
AVANCE DE FONDS.....	22
EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS.....	23
CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES.....	25
CADRE JURIDIQUE.....	25
RÉCAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE.....	30

# ASSISTANCE MÉDICALE

## **CARTE VISA ON LINE**

Contrat France et Étranger  
Déplacement privé ou professionnel

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](http://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 Emettrice 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 par *Europ Assistance* :

- sur le site [serviceassistance.europ-assistance.fr](http://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*.

## INFORMATION DES ASSURÉS

Milleis Banque, ci-après Milleis, a souscrit auprès de *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'assurance 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.

## CONDITIONS D'APPLICATION DE LA GARANTIE

### IMPORTANT

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

La garantie prend effet le jour de la souscription à la *Carte Assurée* et est liée à la durée de validité de la *Carte Assurée*. Elle est

automatiquement résiliée aux mêmes dates en cas de non-renouvellement ou en cas de retrait ou de blocage de la *Carte Assurée* par Milleis.

**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/internationalregulatory-information> (en anglais) ou <https://www.europassistance.com/fr/nous-connaître/informationsreglementaires-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 privé ou professionnel :

- Si le *Pays de Résidence* est situé en *France* : en France, et pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du *Pays de résidence*, à savoir hors de *France*.
- Si le *Pays de Résidence* est situé hors de *France* : hors du *Pays de Résidence* pendant les 90 premiers jours du déplacement.

Cette territorialité s'applique à toutes les garanties à l'exception des garanties Avance sur frais d'hospitalisation (1.10), Remboursement

à titre complémentaire des frais médicaux engagés (1.11), Assistance en cas de poursuites judiciaires (4), pour lesquelles les conditions d'application sont indiquées dans leur descriptif.

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

## 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\* 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\*, 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 économique.

\* 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.

### 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 On Line 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.

### Évènement

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

### France

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

### Maladie

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, la belle-soeur ou le beau-frère 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 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).

## PRESTATIONS D'ASSISTANCE

*Europ Assistance* intervient à la condition expresse que l'*Évènement* qui l'amène à fournir la prestation demeurerait 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), 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 Assuré en déplacement privé ou professionnel est malade ou blessé, les médecins d'*Europ Assistance* se mettent en relation avec le médecin local qui a reçu l'Assuré à la suite de l'*Évènement*.

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

- par véhicule sanitaire léger,
- par ambulance,
- par *Train*,
- par *Avion*,
- par avion sanitaire.

De même, en fonction des seules exigences médicales et sur décision des médecins d'*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 de l'Assuré et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

### IMPORTANT

- Il est à cet égard expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort aux médecins d'*Europ Assistance* et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorités médicales.
- Par ailleurs, dans le cas où l'Assuré refuse de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins d'*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 **65 € par nuit pendant 10 nuits maximum**.

## I.3 RETOUR DES ACCOMPAGNANTS

Lorsqu'un *Assuré* est transporté dans les conditions définies ci-dessus, *Europ Assistance* organise et prend en charge le transport jusqu'au lieu de l'hospitalisation dans le *Pays de Résidence* de l'*Assuré* ou au lieu de *Résidence* de l'*Assuré*, par train en 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne régulière en classe économique, des autres *Assurés* se déplaçant avec lui.

## I.4 PRÉSENCE HOSPITALISATION

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

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

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 *Assuré* est hospitalisé sur le lieu de l'*Évènement* et les médecins d'*Europ Assistance* ne préconisent pas un Transport / Rapatriement (1.1) **avant 10 jours**, *Europ Assistance* prend en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne qui a été choisie ou de la personne déjà présente au chevet de l'*Assuré*, à concurrence de **65 € par nuit et pendant 10 nuits maximum**.

## I.6 FRAIS DE PROLONGATION D'HÉBERGEMENT

Le *Bénéficiaire*, hospitalisé depuis **10 jours** n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation Transport / Rapatriement (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 **65 € par nuit et pour un montant maximum de 305 €**.

## I.7 ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS

L'*Assuré*, en déplacement privé ou professionnel, malade ou blessé, 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/ou retour par train en 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne régulière en classe économique d'une personne choisie par l'*Assuré* 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 de l'Assuré. Les titres de transport des enfants restent également à la charge de l'Assuré.**

## I.8 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 5 jours maximum** la présence d'une personne qualifiée au domicile en *France* du *Bénéficiaire*. Le remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation d'une facture détaillée originale.

## I.9 RAPATRIEMENT DES ANIMAUX DOMESTIQUES

L'*Assuré*, en déplacement privé ou professionnel, malade ou blessé, dans les conditions de la prestation 1.1, se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de son animal (**chien ou chat exclusivement**) et,

suite à un *Événement*, n'est plus en mesure de s'en occuper. Si aucune personne l'accompagnant ne peut s'occuper de l'animal, *Europ Assistance* organise son rapatriement vers le domicile d'un proche de l'*Assuré* ou vers une structure spécialisée dans le *Pays de Résidence* de l'*Assuré*.

La mise en œuvre de cette prestation est soumise aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement exigées par les prestataires sollicités (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 tels que la Finlande, Gibraltar, la Grande-Bretagne, l'Irlande, la Norvège, la Suède, etc.

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

## I.10 AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION

- Pour les *Assurés* dont le *Pays de Résidence* est la *France*, cette prestation est rendue hors de *France* pendant les 90 premiers jours de tout déplacement privé ou professionnel.
- Pour les *Assurés* dont le *Pays de Résidence* est situé hors de *France*, cette prestation n'est jamais accessible.

*Europ Assistance* fait l'avance des frais d'hospitalisation engagés à concurrence de 11 000 € par *Assuré* et par *Événement*, pour les soins prescrits en accord avec les médecins d'*Europ Assistance*. Cette prestation est acquise, tant que les médecins d'*Europ Assistance* jugent l'*Assuré* intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.

*Europ Assistance* adresse préalablement à l'*Assuré*, à un *Membre de sa Famille* ou le cas échéant à un tiers autorisé, 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 la facture** par cette dernière, indépendamment de toute procédure de remboursement engagée auprès d'organismes d'assurance maladie et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auxquels l'*Assuré* cotise. **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 toutes procédures de recouvrement utiles.**

## I.11 REMBOURSEMENT À TITRE COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX ENGAGÉS

- Pour les *Assurés* dont le *Pays de Résidence* est la *France*, cette prestation est rendue hors de *France* pendant les 90 premiers jours de tout déplacement privé ou professionnel.
- Pour les *Assurés* dont le *Pays de Résidence* est situé hors de *France*, cette prestation n'est jamais accessible.

Conditions de mise en œuvre de la garantie : 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 11 000 € par *Assuré* et par *Événement* le montant des frais médicaux engagés qui n'aura pas été pris en charge par l'organisme d'assurance maladie et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auquel l'*Assuré* cotise.

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

Dans l'hypothèse où les organismes auxquels l'*Assuré* cotise ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, *Europ Assistance* les remboursera à concurrence de 11 000 € sous réserve de la communication par l'*Assuré* des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes.

### NATURE DES FRAIS OUVRANT DROIT À REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE

- Honoraires médicaux.
- Frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien.
- Frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par la Sécurité Sociale ou tout autre organisme d'assurance maladie.
- Frais d'hospitalisation selon les conditions prévues pour la garantie Avance sur frais d'hospitalisation (1.10).
- Urgence dentaire considérée comme telle par les médecins d'*Europ Assistance* et prise en charge à concurrence de 500 €.

## I.12 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 son employeur ou à un *Membre de sa Famille*.

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

## I.13 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 Événement** les frais téléphoniques restant 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

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

*Europ Assistance* prend également en charge à concurrence de **800 €** l'ensemble des frais suivants :

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

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

*Europ Assistance* organise et prend également en charge le retour par train en 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne régulière en classe économique des autres *Assurés* qui voyageaient avec l'*Assuré* décédé afin qu'ils puissent assister aux obsèques.

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

## CHAPITRE III - RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ

Un *Assuré*, en déplacement privé ou professionnel, apprend l'hospitalisation non planifiée (hospitalisation de plus de 24 heures, hospitalisation ambulatoire et de jour non comprises) ou le décès d'un *Membre de la Famille*.

Pour permettre à l'un des *Assurés* de se rendre au chevet du *Membre de la Famille* ou d'assister aux obsèques, *Europ Assistance* organise et prend en charge le voyage par train en 1<sup>re</sup> classe et/ou avion de ligne régulière en classe économique, jusqu'à la gare ou l'aéroport le plus proche du lieu d'hospitalisation ou des obsèques.

- Dans le *Pays de Résidence* de l'*Assuré*, l'organisation et la prise en charge concernent :
  - 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 hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré*, pendant les 90 premiers jours de tout déplacement privé ou professionnel et dans tous les cas, hors de France.**

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 7 770 €**,
- fait l'avance du montant des honoraires d'avocat **à concurrence de 3 100 €**,
- prend en charge le montant réel des honoraires d'avocat **à concurrence de 800 €** sous déduction d'une **franchise de 50 €**.

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 €**.

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

### SECOURS SUR PISTE

Lorsqu'un *Bénéficiaire* est victime d'un accident sur une piste de ski ouverte, *Europ Assistance* prend en charge les frais d'évacuation mis en œuvre par les organismes étant intervenus entre le lieu de l'accident et le centre médical ou éventuellement le centre hospitalier le plus proche, ainsi que le retour sur le lieu du séjour. Le montant maximum de la prestation, qui intervient en complément des garanties dont le *Bénéficiaire* peut disposer par ailleurs, est fixé à 5 000 € par événement, avec un maximum de 10 000 € par an pour une même carte.

## VOL OU PERTE DE CERTAINS EFFETS PERSONNELS

### *Envoi de médicaments à l'étranger*

Lorsque le *Bénéficiaire*, en déplacement hors de son *Pays de Résidence*, est privé par suite de perte ou de vol de médicaments indispensables à sa santé, *Europ Assistance* prend en charge la recherche et l'acheminement de ces médicaments, dans le cas où ces médicaments ou leurs équivalents conseillés par les médecins d'*Europ Assistance* seraient introuvables sur place (sous réserve d'obtenir de la part du *Bénéficiaire* les coordonnées de son médecin traitant). *Europ Assistance* prend en charge l'expédition des médicaments par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises, et re-facture au *Bénéficiaire* les frais de douane et le coût d'achat des médicaments.

### *Envoi de lunettes ou de prothèses auditives à l'étranger*

Si le *Bénéficiaire* se trouve dans l'impossibilité de se procurer les lunettes, les lentilles correctrices ou les prothèses auditives qu'il porte habituellement, suite au vol ou à la perte de celles-ci lors d'un voyage hors de son *Pays de Résidence*, *Europ Assistance* charge de les lui envoyer par les moyens les plus appropriés. La demande, formulée par le *Bénéficiaire*, doit être transmise par télécopie, courrier électronique (e-mail) ou lettre recommandée et indiquer de manière très précise les caractéristiques complètes de ses lunettes (type de verres, montures), de ses lentilles ou de ses prothèses auditives. *Europ Assistance* contacte l'ophtalmologiste ou le prothésiste habituel du *Bénéficiaire* afin d'obtenir une ordonnance. Le prix de la confection des nouvelles lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives est annoncé au *Bénéficiaire* qui doit donner son accord par écrit et s'engage alors à régler le montant de la facture avant leur envoi. À défaut, *Europ Assistance* ne pourra être tenu d'exécuter la prestation. *Europ Assistance* prend en charge l'expédition des nouvelles lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises, et re-facture au *Bénéficiaire* les frais de douane et les coûts de confection. *Europ Assistance* dégage sa responsabilité si, pour des raisons indépendantes de sa volonté (délais de fabrication ou tout autre cas de force majeure) les lunettes, les lentilles ou les prothèses auditives, n'arrivaient pas à la date prévue.

## AVANCE DE FONDS

En cas de perte ou de vol d'espèces ou d'autres moyens de paiement, *Europ Assistance* peut consentir une avance de fonds

d'un montant maximum de 1 000 € sur présentation d'un dépôt de garantie. Le *Bénéficiaire* s'engage à rembourser les sommes avancées, dans un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de la facture. Passé ce délai de 2 mois, *Europ Assistance* se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles.

## 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 *Événements* 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 continue, hospitalisation de jour ou hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant la demande d'assistance, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.
- L'organisation et la prise en charge du transport, visé au paragraphe 1.1 Transport / Rapatriement, pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'*Assuré* de poursuivre son déplacement.
- Les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse.
- Les demandes relatives à la procréation ou à la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences.
- Les frais de secours et de recherches de toute nature.
- Les frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques engagés dans le *Pays de Résidence* qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie ou à un accident survenu hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré*.
- Les frais d'optique (lunettes ou verres de contact, par exemple), les frais d'appareillages médicaux et prothèses (prothèses dentaires notamment).
- Les frais liés à la prise en charge d'états pathologiques ne relevant pas de l'urgence, les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination, les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés dans le *Pays de Résidence*, les frais de services médicaux ou paramédicaux et d'achat de

produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.

- Les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions (ou leurs essais) quelles qu'elles soient, soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque l'*Assuré* y participe en qualité de concurrent.
- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement.
- Les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, de mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure.
- Les conséquences des situations à risque infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine, de mesures préventives ou de surveillance spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où l'*Assuré* séjourne et/ou nationales du pays d'origine.
- Les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, de l'usage abusif d'alcool.
- Les conséquences de tentative de suicide.
- Les conséquences d'actes intentionnels de la part de l'*Assuré* ou les conséquences d'actes dolosifs.
- Les cures thermales, les interventions à caractère esthétique et leurs conséquences éventuelles, les séjours en maison de repos, la rééducation, kinésithérapie, chiropraxie, les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant.
- Les dommages survenus à l'*Assuré* se trouvant sous la responsabilité de l'autorité militaire.
- Les frais de restaurant, les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un rapatriement par avion de ligne régulière, les frais de douane, les frais d'annulation de séjour.
- Les cautions exigées à la suite d'une conduite en état d'ivresse ou d'une faute intentionnelle.
- Les situations liées à des faits de grève.

## CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

*Europ Assistance* ne peut être tenue pour responsable des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations :

- Résultant de cas de Force Majeure tels qu'habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux compétents ou des évènements suivants : guerres civiles ou étrangères, émeutes, instabilité politique notoire, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (et ce quel que soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...), limitation de trafic aéronautique, grèves, explosions, désintégration du noyau atomique.
- En cas de délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visa d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires au transport de l'*Assuré* à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou son entrée dans le pays préconisé par les médecins d'*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 à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions du *Bénéficiaire* contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

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

## Prescription

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

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

Conformément à l'article L114-2 du Code des Assurances :

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

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

Conformément à l'article L114-3 du Code des Assurances :

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

## Réclamations – Litiges-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

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 Remontées Clients ait été saisi de la demande et y ait apporté une réponse. L'Assuré reste libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

La saisine du Médiateur n'est possible que dans la mesure où la demande de l'Assuré n'a pas été soumise à une juridiction.

## 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.

## 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-ci. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

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 Cedex.

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 :

SOCIETE OPPOSETEL

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

## RÉCAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

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

Prestations d'Assistance	Pays de Résidence situé en France		Pays de Résidence situé hors de France		Paragraphe de référence
	Déplacement dans le Pays de Résidence	Déplacement hors du Pays de Résidence	Déplacement dans le Pays de Résidence	Déplacement hors du Pays de Résidence	
Transport / Rapatriement	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	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>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.3
Présence hospitalisation	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.4
Prise en charge des frais d'hébergement	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.5
Frais de prolongation d'hébergement	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.6
Accompagnement des enfants	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.7
Garde des enfants de moins de 15 ans	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.8
Rapatriement des animaux domestiques	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.9
Avance sur frais d'hospitalisation	non	oui <sup>(1)</sup>	non	non	1.10
Remboursement des frais médicaux	non	oui <sup>(1)</sup>	non	non	1.11
Transmission de messages urgents	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.12
Remboursement des frais téléphoniques	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.13
Décès de l' <i>Assuré</i>	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	2
Retour Anticipé de l' <i>Assuré</i>	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	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

(1) pendant les 90 premiers jours du déplacement.

(2) sauf déplacements en France.

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

**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](http://www.orias.fr)) n° 17002533.



Avec Ecofolio  
tous les papiers  
se recyclent.