

# Assurance et Assistance Mastercard Business Plus Qonto

Contrat N° CBQVZDE11GOL3/Plus  
Notice d'Information  
Conforme à l'article L.141-4 du Code des assurances

**Le Souscripteur** : l'émetteur de la carte : **Olinda SAS**, 10 rue de Navarin, 75009 Paris

**L'Assureur** : **Zurich Insurance Europe AG**, Platz der Einheit 2, 60327 Francfort-sur-le-Main, Allemagne (HRB 133359) (agissant par l'intermédiaire de son agent Cover-More Blue Insurance Services Limited).

## Information pour le titulaire de la carte Qonto

Cette assurance est souscrite auprès de l'émetteur de la carte, Olinda SAS, par l'intermédiaire de Cover-More Blue Insurance Services Limited (nom commercial : Cover-More Europe), désigné agent général gestionnaire pour le compte de l'assureur, Zurich Insurance Europe AG. La gestion des sinistres, l'assistance médicale et le service client sont assurés par Qover SA/NV pour le compte de Cover-More Europe et de Zurich. L'assistance médicale est assurée par Travel-Guard / World Travel Protection pour le compte de Cover-More Europe et de Zurich.

**OLINDA SAS**, société par actions simplifiée au capital de 300 488,74 €, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés (RCS) de Paris sous le numéro 819 489 626 et dont le siège social est situé 18, rue de Navarin, 75009 Paris (France), agréée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (« ACPR »), située 4, place de Budapest - CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, en qualité d'établissement de paiement sous le numéro 16958 (exerçant son activité sous le nom commercial de Qonto).

**Cover-More Blue Insurance Services Limited** est une société immatriculée en Irlande sous le numéro 345681, dont le siège social est situé au 11, 5e étage, n° 2 Stemple Exchange, Blanchardstown Corporate Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlande. Cover-More Blue Insurance Services Limited est agréée et réglementée par la Banque centrale d'Irlande (numéro d'agrément C29373).

**Zurich Insurance Europe AG** est une société immatriculée au registre du commerce allemand sous le numéro HRB 133359, dont le siège social est situé à Platz der Einheit 2, 60327 Francfort-sur-le-Main, Allemagne. Zurich Insurance Europe AG est agréée et réglementée par l'Autorité fédérale de surveillance des services financiers (BaFin), sous le numéro d'agrément 10005151.

**Qover SA/NV**, dont le siège social est situé au 31, rue du Commerce - 1000 Bruxelles, Belgique, immatriculée sous le numéro RPM 0650.939.878, est un agent d'assurance indépendant, inscrit au registre des intermédiaires d'assurance tenu par l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) sous le numéro 0650.939.878. Vous pouvez consulter la déclaration complète de Qover en matière de protection des données à l'adresse <https://www.qover.com/terms-and-policies>.

Pour plus d'informations sur la nature de la relation entre Zurich et Cover-More Europe, veuillez cliquer sur le lien suivant : <https://www.covermoreeurope.com/cmblue-tob/>

Les garanties relevant de la présente notice s'appliquent aux titulaires des cartes bancaires de la gamme « MASTERCARD Business Plus », délivrées par le Souscripteur et sont directement attachées à la validité desdites cartes. Toutefois, la déclaration de perte ou vol des cartes ne suspend pas les garanties.

La présente notice d'information est constituée d'une « Partie 1 - Assurance », d'une « Partie 2 - Assistance » et d'une « Partie 3 - Dispositions Communes Assurance et Assistance ».

# Partie 1 – Assurance

## Conditions d'accès

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

comment

Pour tout renseignement complémentaire, référez-vous à la section "Assurance" du site Qonto.

## 1.1 - Définitions communes – Partie assurance

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, tous les termes qui apparaissent soulignés et avec la première lettre en majuscule dans le corps de la présente PARTIE 1 – ASSURANCE ; non définis par ailleurs, sont, définis ci-dessous :

### Titulaire

La personne physique titulaire de la Carte, qui réside dans un pays de l'Union Européenne.

### Accident

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

### Accidentel

Un événement extérieur soudain et imprévisible.

### Carte

La carte « Mastercard Business Plus » délivrée par le Souscripteur et à laquelle sont attachées les garanties.

Toutefois, tout Titulaire, détenteur de plusieurs cartes « MasterCard » de la gamme professionnelle, bénéficie de facto, tant pour lui-même que pour les autres Assurés, des garanties les plus étendues, quelle que soit la carte utilisée pour le paiement.

Il en est de même pour la carte virtuelle dynamique, qui n'altère nullement les garanties attachées à la carte à laquelle elle est liée.

Si une prestation est réglée par le Titulaire d'une carte « MasterCard » pour le compte d'autres titulaires d'une carte « MasterCard » de la gamme professionnelle, les garanties appliquées à ces derniers seront celles de la carte dont ils sont titulaires.

### Conjoint

Le conjoint est soit :

- l'époux non séparé de corps ou de fait et non divorcé du Titulaire,
- la personne qui vit en concubinage avec le Titulaire,
- la personne ayant conclu un PACS (Pacte Civil de Solidarité) en cours de validité avec le Titulaire.

La preuve du concubinage sera apportée par un certificat de concubinage notoire établi antérieurement à la date du Sinistre ou, à défaut, par des avis d'imposition comportant la même adresse ou autres factures probantes aux deux noms, antérieurs à la date du Sinistre.

La preuve du PACS (Pacte Civil de Solidarité) sera apportée par l'attestation délivrée par l'autorité

compétente ou par l'acte de naissance attestant du PACS établie antérieurement à la date du Sinistre.

### Force majeure

Est réputé survenu par force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur qui rend impossible, de façon absolue, l'exécution du contrat conformément à l'article 1218 du Code civil.

### Franchise

Somme fixée forfaitairement au contrat et restant à la charge de l'Assuré en cas d'indemnisation à la suite d'un Sinistre. La franchise peut être exprimée en devise, en heure ou en jour.

### Sinistre

C'est la réalisation d'un fait dommageable susceptible d'entraîner l'application d'une garantie de la présente Notice d'information.

La date du sinistre est celle à laquelle survient le fait dommageable, c'est à dire celui qui constitue la cause génératrice du dommage.

### Tiers

Toute personne autre que :

- le Titulaire et son Conjoint,
- leurs ascendants et descendants,
- les préposés rémunérés ou non par l'Assuré, dans l'exercice de leur fonction.

## 1.2 - Dispositions spéciales – Partie assurance

### Chapitre I - Voyage

#### Définitions particulières

Outre les définitions de la Section 1.1 « Définitions communes - Partie assurance », tous les termes qui apparaissent soulignés et avec la première lettre en majuscule dans le corps du texte du présent Chapitre, ont le sens qui leur est donné ci-dessous.

En cas de contradiction entre la définition d'un même terme au titre du présent Chapitre et au titre de la Section 1.1, la définition du présent Chapitre l'emportera.

#### Assuré

- le Titulaire,
- son Conjoint,
- leurs enfants et petits-enfants, de moins de 25 ans, dès lors qu'ils sont fiscalement à charge d'au moins un de leurs parents,
- leurs ascendants et descendants, quel que soit leur âge, vivant sous le même toit que le Titulaire et son Conjoint, dès lors qu'ils sont fiscalement à charge du Titulaire ou de son Conjoint, et :
  - qu'ils sont détenteurs de la carte d'invalidité prévue à l'article L.241-3 du Code de l'Action sociale et des Familles, ou
  - qu'ils perçoivent de la part du Titulaire ou de son Conjoint, une pension alimentaire permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus,

- les Collaborateurs, au maximum deux par Voyage.

Les assurés sont garantis lorsqu'ils voyagent seuls ou ensemble. Toutefois, les Collaborateurs ne sont garantis que s'ils voyagent avec le Titulaire.

## Collaborateur

Salarié, collaborateur libéral ou stagiaire de plus de 16 ans, justifiant respectivement d'un contrat de travail, d'un contrat de collaboration libérale ou d'une convention de stage, en cours de validité, émanant de l'entreprise dont le Titulaire est, lui-même, soit salarié, collaborateur libéral, associé, administrateur ou mandataire social.

## Co-voyageur

Toute personne voyageant avec le Titulaire dont l'identité est portée au document d'inscription au Voyage.

## Bénéficiaire

En cas de décès accidentel, le bénéficiaire est, sauf stipulation contraire adressée par l'Assuré au moyen d'une disposition écrite et signée, l'époux non séparé de corps ou de fait et non divorcé survivant de l'Assuré, à défaut les enfants nés ou à naître de l'Assuré par parts égales, à défaut les ayants droit de l'Assuré.

### **Forme et conséquences de l'acceptation du bénéfice de la garantie :**

L'Assuré doit donner son accord préalable à toute acceptation du bénéfice de la garantie par la personne désignée. L'acceptation peut prendre la forme, soit d'un avenant signé de l'Assureur, de l'Assuré et du Bénéficiaire, soit d'un acte authentique ou sous-seing privé signé par l'Assuré et le Bénéficiaire et notifié par écrit à l'Assureur.

L'acceptation du Bénéficiaire rend sa désignation irrévocable et aucune modification ne pourra être effectuée sans son accord.

Dans tous les autres cas garantis, le Bénéficiaire est l'Assuré.

## Bagages

Tout objet emporté au cours du Voyage, ou acquis pendant ce Voyage.

## Objets de valeur

Les bijoux, les fourrures, les objets d'art et d'antiquité, les instruments de musique, le matériel photographique, cinématographique, d'enregistrement ou de reproduction de son et de l'image et leurs supports, ou tout autre objet dont la valeur d'achat est égale ou supérieure à 300 €.

## Proches

- Ascendants et descendants (maximum 2ème degré),
- Frères, sœurs, beaux-frères, belles sœurs, gendres, belles-filles, du Titulaire ou de son Conjoint.

## Valeur de remboursement

Au cours de la première année suivant la date d'achat, la valeur de remboursement sera égale au prix d'achat. Au-delà, elle sera réduite de 25% la deuxième année suivant la date d'achat, et de 10% par an les années suivantes.

## Voyage

Tout déplacement d'une distance supérieure à 100 km du domicile de l'Assuré ou de son lieu de travail habituel et d'une durée maximale de 90 jours consécutifs.

## Transport public

Tout moyen de transport collectif de passagers, agréé pour le transport public de voyageurs et ayant donné lieu à délivrance d'une licence de transport.

## Territorialité

Les garanties du contrat sont acquises dans le **MONDE ENTIER** au cours d'un Voyage. Toutefois, cette police ne couvre pas les pertes, blessures, dommages ou responsabilités juridiques découlant directement ou indirectement d'un voyage prévu ou effectif à destination ou en transit par Cuba, l'Iran, la Syrie, la Corée du Nord, la Crimée, la République populaire de Donetsk (RPD) ou la République populaire de Louhansk (RPL) en Ukraine.

## Garanties « Retard d'avion et de train / retard de Bagages »

### Retard d'avion et de train

#### Objet de la garantie

Au cours d'un Voyage et en cas de survenance d'un événement garanti, l'Assuré sera indemnisé des frais initialement non prévus suivants :

- frais de repas et de rafraîchissements,
- frais d'hôtel,
- frais de transfert entre l'aéroport et le lieu de destination finale,
- frais liés à la modification ou au rachat d'un titre de transport lorsque le vol ou le train sur ou dans lequel voyageait l'Assuré l'a empêché de prendre le moyen de transport dont le billet avait été acheté avec la Carte avant le départ, pour se rendre à destination finale.

#### Evénements garantis

- retard ou annulation d'un vol régulier,
- retard ou annulation d'un vol charter,
- retard ou annulation d'un train,
- refus d'admission à bord en cas de réservation excédentaire (« surbooking »),
- retard d'un vol confirmé sur lequel l'Assuré voyageait pour se rendre au lieu de correspondance qui ne lui permet pas d'embarquer à bord d'un vol confirmé en correspondance,
- retard de plus d'une heure d'un moyen de Transport public utilisé par l'Assuré pour se rendre à l'aéroport ou à la gare afin d'embarquer à bord du vol confirmé ou de prendre le train qu'il a réservé.

#### Conditions

- Seuls feront l'objet de la garantie :
  - les vols réguliers des compagnies aériennes dont les horaires sont publiés, (en cas de contestation le « abc world airways guide » sera considéré comme ouvrage de référence pour déterminer l'horaire des vols et des correspondances),
  - les vols charters au départ d'un Etat membre de l'Union européenne,
  - les compagnies ferroviaires, ainsi que les moyens de Transport public réguliers dont les horaires sont publiés et connus à l'avance.
- Seuls feront l'objet de la garantie les retards à l'arrivée :
  - de plus de 4 heures sur un vol régulier,
  - de plus de 6 heures sur un vol charter,
  - de plus de 2 heures sur un train,et si aucun moyen de transport de remplacement n'est mis à la disposition de l'Assuré par le transporteur dans les :

- 4 heures pour un vol régulier,
  - 6 heures pour un vol charter,
  - 2 heures pour un train,
- suivant l'heure initiale de départ (ou d'arrivée en cas de correspondance) du vol ou du train réservé et confirmé.

## Durée de la garantie

La garantie commence à courir de l'horaire de départ prévu jusqu'à l'arrivée effective au lieu de destination finale.

## Engagement maximum de l'assureur

L'indemnité maximum n'excédera pas **800 €** par Sinistre (quel que soit le nombre d'Assurés).

## Exclusions particulières

OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES, SONT EGALEMENT EXCLUS DE LA GARANTIE :

- SI L'ASSURE REFUSE UN MOYEN DE TRANSPORT SIMILAIRE MIS A SA DISPOSITION,
- EN CAS DE RETRAIT TEMPORAIRE OU DEFINITIF D'UN AVION, QUI AURA ETE ORDONNE PAR LES AUTORITES AEROPORTUAIRES DE L'AVIATION CIVILE OU PAR UN ORGANISME SIMILAIRE ET QUI AURA ETE ANNONCE PREALABLEMENT A LA DATE DE DEPART DU VOYAGE.

## Retard de bagages

### Objet de la garantie

Si les Bagages dûment enregistrés de l'Assuré, placés sous la responsabilité du transporteur public au moyen duquel l'Assuré effectue un Voyage, ne lui sont pas remis dans un délai de quatre heures après son arrivée à destination finale, l'Assuré sera indemnisé des frais engagés pour se procurer d'urgence des vêtements et accessoires de toilette.

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force majeure, l'Assuré devra signaler immédiatement aux autorités compétentes de la compagnie aérienne l'absence de Bagages et obtenir un récépissé de déclaration de retard.

### Conditions de la garantie

#### Attention :

Sont seuls susceptibles d'être garantis les retards de Bagages survenant lors de vols réguliers des compagnies aériennes dont les horaires sont publiés (en cas de contestation le « abc world airways guide » sera considéré comme ouvrage de référence pour déterminer l'horaire des vols et des correspondances) ainsi que les moyens de Transport public réguliers dont les horaires sont publiés et connus à l'avance.

## Durée de la garantie

La garantie commence à courir quatre heures après l'heure d'arrivée à destination et jusqu'à la fin du quatrième jour suivant l'heure d'arrivée.

## Engagement maximum de l'assureur

L'indemnité maximum n'excédera pas **800 €** par Sinistre (quel que soit le nombre d'Assurés).

## Exclusions particulières

OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES, SONT EGALEMENT EXCLUS DE LA GARANTIE :

- L'EMBARGO, LA CONFISCATION, CAPTURE OU DESTRUCTION PAR ORDRE D'UN GOUVERNEMENT OU D'UNE AUTORITE PUBLIQUE,
- LES ARTICLES ACHETES POSTERIEUREMENT A LA REMISE DES BAGAGES PAR LE TRANSPORTEUR, OU ACHETES PLUS DE 4 JOURS APRES L'HEURE D'ARRIVEE A L'AEROPORT OU A LA GARE DE DESTINATION QUAND BIEN MEME LES BAGAGES NE SERAIENT TOUJOURS PAS REMIS A L'ASSURE.

## Disposition applicable aux deux garanties :

Pour un même Voyage, le remboursement au titre des garanties « Retard d'Avion et de train » et « *Retard de Bagages* » est limité à 800 € par Sinistre (quel que soit le nombre d'Assurés).

# Garanties « Perte, Vol et Détérioration de bagages »

## Objet

Si, au cours d'un Voyage, les Bagages dûment enregistrés de l'Assuré, placés sous la responsabilité du transporteur public, sont perdus, volés, détruits totalement ou partiellement, l'Assuré sera indemnisé de la Valeur de remboursement applicable.

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force majeure, l'Assuré devra signaler immédiatement aux autorités compétentes de la compagnie aérienne l'absence de Bagages et obtenir un récépissé de déclaration de perte.

L'Assureur interviendra après épuisement et exclusivement en complément des indemnités que doit verser le transporteur, notamment en application de la convention de Montréal, en cas de vol, perte ou destruction totale ou partielle des Bagages.

## Engagement maximum de l'assureur

L'indemnité maximum n'excédera pas 1.000 € par Sinistre dont 300 € par Objet de valeur.

A l'intérieur de ces montants, toute indemnisation due au titre de la garantie « Retard de Bagages » sera déduite du montant total remboursé lorsque les Bagages personnels seront déclarés définitivement perdus.

Dans tous les cas, il sera fait application d'une Franchise de 70 € appliquée sur le montant total du préjudice avant application du montant maximum garanti.

## Exclusions particulières

OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES, SONT EGALEMENT EXCLUS DE LA GARANTIE :

- LA CONFISCATION OU REQUISITION PAR LES DOUANES OU TOUTE AUTORITE GOUVERNEMENTALE,
- LES PERTES OU DOMMAGES :
  - CAUSES PAR L'USURE NORMALE, LA VETUSTE, LE VICE PROPRE DE LA CHOSE,
  - OCCASIONNES PAR LES MITES OU VERMINES, PAR TOUT PROCEDE DE NETTOYAGE OU PAR LES CONDITIONS CLIMATIQUES,
  - DUS AU MAUVAIS ETAT DES VALISES OU SACS UTILISES POUR LE TRANSPORT DES EFFETS PERSONNELS,
- LES PERTES, VOLS OU DOMMAGES AFFECTANT LES BIENS SUIVANTS :
  - PROTHESES ET APPAREILLAGES DE TOUTE NATURE, LUNETTES, LENTILLES DE CONTACT,

- ESPECES, TITRES DE VALEURS, CHEQUES DE VOYAGE, CARTES DE PAIEMENT OU DE CREDIT, CLES, PAPIERS PERSONNELS, PAPIERS D'IDENTITE, DOCUMENTS ET ECHANTILLONS,
- BILLETS D'AVION, TITRES DE TRANSPORT, BONS, TITRES-VACANCES, TITRES-RESTAURANT ET COUPONS D'ESSENCE,
- PRODUITS ILLICITES OU CONTREFAITS,
- OBJETS EN VERRE, EN CRISTAL OU EN PORCELAINE,
- OBJETS SENSIBLES A LA VARIATION THERMIQUE,
- DENREES PERISSABLES,
- PRODUITS ET ANIMAUX INTERDITS PAR LE TRANSPORTEUR.

## Chapitre II – Utilisation frauduleuse de la carte

### Définitions particulières

Outre les définitions de la Section 1.1 « Définitions communes - Partie assurance », tous les termes qui apparaissent soulignés et avec la première lettre en majuscule dans le corps du texte du présent Chapitre, ont le sens qui leur est donné ci-dessous.

En cas de contradiction entre la définition d'un même terme au titre du présent Chapitre et au titre de la Section 1.1, la définition du présent Chapitre l'emportera.

#### Assuré

L'entreprise ou le Titulaire sur le compte duquel la Carte est affectée.

#### Utilisation Frauduleuse

Toute opération de paiement ou de retrait effectuée par un Tiers à l'aide de l'une ou de plusieurs Cartes de l'Assuré perdues ou volées pendant la durée de validité de la Carte.

#### Sinistre

L'ensemble des Utilisations frauduleuses commises à la suite de la perte ou du vol d'une Carte et effectuées entre le moment de la perte ou du vol de la Carte et la mise en opposition par l'Assuré ou le Titulaire, auprès du centre d'opposition de l'émetteur de la Carte ou d'un centre d'opposition reconnu par lui.

Toutes les opérations frauduleuses commises à la suite d'une même perte ou d'un même vol constituent un seul et même Sinistre.

### Objet de la garantie

La présente garantie a pour objet de prendre en charge les pertes pécuniaires directes subies par l'Assuré en cas d'opérations de paiement ou de retrait effectuées frauduleusement par un Tiers à l'aide de l'une ou plusieurs de ses Cartes perdues ou volées pendant la durée de validité de la Carte, dans la mesure où ces opérations frauduleuses sont effectuées entre le moment de la perte ou du vol et la mise en opposition par l'Assuré ou le Titulaire, auprès du centre d'opposition de l'émetteur de la Carte ou d'un centre d'opposition reconnu par lui.

### Territorialité

La garantie est acquise dans le monde entier :

- quel que soit le lieu de survenance de la perte ou du vol de la Carte,

- quel que soit le lieu où sont effectuées les Utilisations Frauduleuses  
Il est précisé que l'indemnité est toujours payée dans un pays de l'Union Européenne.

## Engagement maximum de l'assureur

Pour chaque Carte, l'Assureur indemnise l'Assuré à hauteur des sommes restant à la charge de ce dernier au titre du contrat « porteur » entre l'émetteur de la Carte et l'Assuré, en vertu de la réglementation en vigueur dans la limite maximum de 3.000 € par Titulaire et par année civile

Tout Sinistre est imputable à l'année civile au cours de laquelle survient la perte ou le vol de la Carte ou, en cas de doute sur la date de cette survenance, à l'année civile au cours de laquelle survient la constatation de la perte ou du vol de la Carte.

## Exclusions particulières

**OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES, SONT ÉGALEMENT EXCLUES :**

- TOUT EMBARGO, CONFISCATION, CAPTURE OU DESTRUCTION, PAR ORDRE D'UN GOUVERNEMENT OU D'UNE AUTORITÉ PUBLIQUE,
- TOUTE SÉRIE D'UTILISATIONS FRAUDULEUSES DONT LA PREMIÈRE UTILISATION A EU LIEU AVANT LA DATE D'ACTIVATION DE LA CARTE,
- TOUTE PERTE INDIRECTE SUBIE PAR L'ASSURÉ OU TOUTE AUTRE PERSONNE PHYSIQUE OU MORALE, TELLE QUE : PERTE DE BÉNÉFICES OU D'INTÉRÊT, PERTE DE CLIENTÈLE, MANQUE À GAGNER, RÉDUCTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES,
- TOUTE UTILISATION FRAUDULEUSE EFFECTUÉE AU-DELÀ DE LA DATE DE MISE EN OPPOSITION/RÉSILIATION DE LA CARTE.
- TOUTE UTILISATION FRAUDULEUSE D'UNE CARTE PERDUE OU VOLEE ENTRE LA DATE DE L'EMISSION DE LA CARTE ET SA RECEPTION EN MAIN PROPRE PAR LE TITULAIRE.

## Obligations de l'Assuré en cas de Sinistre

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force majeure, l'Assuré ou le Titulaire doit, dès qu'il constate la perte ou le vol de ses Cartes ou le débit sur le relevé de ses comptes, d'opérations effectuées frauduleusement à l'aide de ses Cartes perdues ou volées :

- faire immédiatement opposition auprès du centre d'opposition de l'émetteur de la Carte (ou d'un centre d'opposition reconnu par lui),
- confirmer par écrit l'opposition auprès de l'émetteur de la Carte dans les plus brefs délais,
- en cas de vol de la Carte ou de constatation sur le relevé de ses comptes du débit d'opérations effectuées frauduleusement à l'aide de la Carte : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes pour vol ou usage frauduleux,
- effectuer le plus rapidement possible une déclaration de sinistre et en tout état de cause dans le respect de la Section 1.3 ci-dessous « Dispositions communes à la partie assurance ».

## Recouvrement

En cas de recouvrement de tout ou partie des pertes pécuniaires directes subies, l'Assuré doit en aviser immédiatement l'Assureur.

Si le recouvrement a lieu avant le paiement de l'indemnité, l'Assureur n'est tenu qu'au paiement :

- d'une indemnité correspondant aux montant des pertes pécuniaires directes subies par l'Assuré déduction faite des sommes récupérées,
- d'une indemnité correspondant aux frais engagés par l'Assuré (ou pour son compte), en accord avec l'Assureur, pour le recouvrement,

**le tout dans la limite du montant du plafond de 3.000 € par Carte et année civile.**

Si le recouvrement a lieu après le paiement de l'indemnité, toute somme recouvrée (déduction faite des frais engagés avec l'accord de l'Assureur pour cette récupération) est affectée :

- en premier lieu à l'Assuré, à concurrence des pertes pécuniaires qui excèdent l'indemnisation de l'Assureur,
- puis à l'Assureur à concurrence de l'indemnité versée.

## Chapitre III – Achats

### Définitions particulières

Outre les définitions de la Section 1.1 « Définitions communes - Partie assurance », tous les termes qui apparaissent soulignés et avec la première lettre en majuscule dans le corps du texte du présent Chapitre, ont le sens qui leur est donné ci-dessous.

En cas de contradiction entre la définition d'un même terme au titre du présent Chapitre et au titre de la Section 1.1, la définition du présent Chapitre l'emportera.

### Assuré

L'entreprise ou le Titulaire sur le compte duquel la Carte est affectée.

### Bien garanti

Tout bien meuble acheté neuf d'une valeur d'achat supérieure à 50 € TTC et financé en tout ou partie avec la Carte, pendant la période de garantie.

N'entrent pas dans la définition de « Bien garanti »

- Les animaux, les plantes, la nourriture ou les boissons ;
- Les véhicules à moteur neufs ou d'occasion tels que définis par la loi française ;
- Les espèces, chèques de voyages, obligations, titres, actions, et toute valeur de placement ou d'instrument négociable ;
- Les titres de transport ;
- Les billets d'entrée pour tout type d'événement sportifs ou culturels, les concerts,;
- Les Bijoux ou pierres précieuses, les objets d'art, l'orfèvrerie, l'argenterie ;
- Les biens achetés pour être revendus ;
- Les téléphones portables ;
- Les armes; et
- Les objets contrefaits.

### Bijoux

Tout objet de parure composé en tout ou en partie de métaux précieux, de pierres précieuses ou de perles précieuses ou d'une valeur supérieure ou égale à 500 euros. Les montres sont considérées comme des « Bijoux » lorsqu'elles sont composées de métaux précieux ou lorsque leur prix d'achat initial est supérieur à 2.500 €

### Domage accidentel

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

### Vol

Soustraction frauduleuse de la chose d'autrui commise par un Tiers.

## Vol avec agression

Vol avec violence physique ou menace sur l'Assuré.

## Vol par effraction

Vol réalisé en forçant, dégradant ou détruisant le dispositif de fermeture extérieure, activé au moment du Vol :

- d'un local immobilier ou d'un bien mobilier,
- d'un véhicule terrestre à moteur à condition que le Bien garanti ne soit pas visible de l'extérieur.

## Objet de la garantie

La présente garantie a pour objet rembourser à l'Assuré :

- En cas de Vol par effraction ou Vol avec agression du Bien garanti, le prix d'achat TTC de ce bien,
- En cas de dommage accidentel causé à un Bien garanti, les frais de réparation TTC de ce bien ou son prix d'achat TTC si ces frais sont supérieurs au prix d'achat du Bien garanti ou si celui-ci n'est pas réparable.

Dans la mesure où le Vol par effraction ou Vol avec agression ou le dommage accidentel survient dans un délai de 365 jours à compter de la date d'achat avec la Carte ou de livraison du Bien garanti.

## Territorialité

La garantie est acquise dans le monde entier :

- quel que soit le lieu de survenance de la perte ou du vol du Bien garanti,
  - quel que soit le lieu où l'utilisation, le vol ou les dommages accidentels se sont produits,
- Il est précisé que l'indemnité est toujours payée dans un pays de l'Union Européenne.

## Engagement maximum de l'assureur

L'indemnisation s'effectue dans la limite de 1 250 € par Sinistre et 2 500 € par année civile,

## Exclusions particulières

OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES, SONT ÉGALEMENT EXCLUES :

- LES VICES PROPRES, L'USURE NORMALE, LA PANNE OU LE DÉFAUT DE FABRICATION DU BIEN GARANTI ;
- LE NON-RESPECT DES CONDITIONS D'UTILISATION DU BIEN GARANTI PRECONISÉES PAR LE FABRIQUANT OU LE DISTRIBUTEUR DE CE BIEN.

## Obligations de l'Assuré en cas de Sinistre

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force majeure, l'Assuré ou le Titulaire doit, dès qu'il constate le dommage Accidentel ou le Vol avec agression ou Vol par effraction de son Bien garanti :

- en cas de Vol par effraction ou de Vol avec agression : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de polices compétentes,
- en cas de Vol avec agression : recueillir tout témoignage (attestation écrite, datée et signée du

témoin, mentionnant ses nom, prénoms, date et lieu de naissance, adresse et profession) et attestation médicale le cas échéant.

- effectuer le plus rapidement possible une déclaration de sinistre et en tout état de cause dans le respect de la Section 1.3 ci-dessous « Dispositions communes à la partie assurance ».

## Chapitre IV - Hameçonnage - Phishing

### Définitions particulières

Outre les définitions de la Section 1.1 « Définitions communes - Partie assurance », tous les termes qui apparaissent soulignés et avec la première lettre en majuscule dans le corps du texte du présent Chapitre ont le sens qui leur est donné ci-dessous.

En cas de contradiction entre la définition d'un même terme au titre du présent Chapitre et au titre de la Section 1.1, la définition du présent Chapitre l'emportera.

### Assuré

L'entreprise ou le Titulaire sur le compte duquel la Carte est affectée.

### Compte bancaire Qonto

Le compte bancaire de l'Assuré ouvert auprès de Qonto

### Hameçonnage (ou « Phishing »)

Technique de fraude sur internet visant à obtenir des informations personnelles sensibles, notamment le nom d'utilisateur, le mot de passe, les informations confidentielles attachées à une carte bancaire ou un compte bancaire afin d'effectuer des paiements en lieu et place de l'utilisateur ou de lui soustraire des sommes d'argent.

Par extension, est assimilé à l'hameçonnage le « pharming » (ou dévoiement) qui représente la situation où l'utilisateur est automatiquement détourné vers un site frauduleux alors que celui-ci voulait accéder à un site légitime. Sur ce site frauduleux, il est invité, par l'intermédiaire de divers procédés, à fournir des informations personnelles (nom, prénom, code de sécurité, informations confidentielles attachées à une carte ou un compte bancaire, etc.) dans le but de les utiliser pour soustraire des sommes d'argent ou effectuer des paiements en lieu et place de l'utilisateur.

### Objet de la garantie

La présente garantie a pour objet de prendre en charge les pertes pécuniaires directes subies par l'Assuré et non prises en charge par Qonto conformément aux conditions d'utilisation de la Carte et du Compte bancaires Qonto, dans le cas où les informations du Compte bancaires Qonto ou de la Carte ont été obtenues illégalement par Hameçonnage, dans les conditions suivantes :

- En cas de paiement effectué volontairement par l'Assuré suite à un Hameçonnage, l'Assureur remboursera les sommes non prises en charge par Qonto, à condition que l'Assuré en ait averti Qonto dans les 48 heures suivant la réalisation du paiement.
- Si suite à un Hameçonnage les informations confidentielles de la Carte ou du Compte bancaire Qonto ont été utilisés par un Tiers pour effectuer un paiement en ligne ou pour détourner toute somme d'argent, l'Assureur remboursera la part non pris en charge des pertes pécuniaires subies dans les trente (30) jours à compter du premier paiement/détournement frauduleux, à condition que l'Assuré ait averti Qonto dans les 24 heures suivant la constatation de de l'utilisation non autorisée de sa Carte ou de son Compte bancaire Qonto.

## Conditions de mise en œuvre de la garantie :

- ✓ La date de survenance de l'événement garanti doit être postérieure au 1<sup>er</sup> novembre 2023.
- ✓ L'Assuré doit immédiatement mettre la Carte en opposition et modifier ses codes d'accès à son Compte bancaire Qonto et, plus généralement, effectuer toutes les démarches requises par Qonto
- ✓ L'Assuré doit porter plainte auprès des autorités de police

## Territorialité

La garantie est acquise dans le **monde entier**.

Il est précisé que l'indemnité est toujours payée dans un pays de l'Union Européenne.

## Engagement maximum de l'assureur

Pour chaque Carte, l'Assureur indemniserà l'Assuré à hauteur du préjudice financier restant à sa charge, en vertu de la réglementation en vigueur, dans la limite maximum de **1.000 €** par Titulaire et par année civile.

En aucun cas l'Assureur n'interviendra lorsque le préjudice total est inférieur à **50 €**.

## Exclusions particulières

OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES, SONT ÉGALEMENT EXCLUES :

- LES PRÉJUDICES SUBIS PAR L'ASSURÉ RESULTANT DE LA CONSULTATION DE SITES ILLICITES OU D'ACHAT DE SERVICES OU BIENS SUR INTERNET INTERDIT PAR LA LOI ;
- TOUTE PERTES PECUNIAIRES DONT LA PREMIÈRE UTILISATION EST ANTÉRIEURE A LA DATE D'ACTIVATION DE LA CARTE ;
- TOUTE UTILISATION FRAUDULEUSE EFFECTUÉE AU-DELÀ DE LA DATE DE MISE EN OPPOSITION OU RETRAIT DE LA CARTE.

## Obligations de l'Assuré en cas de Sinistre

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force majeure, l'Assuré ou le Titulaire doit, dès qu'il constate l'événement susceptible d'entraîner une perte financière ou le débit sur le relevé de ses comptes, d'opérations effectuées frauduleusement à l'aide de ses Cartes ou de ses identifiants bancaires :

- Effectuer le plus rapidement possible une déclaration de sinistre et, en tout état de cause, dans le respect de la Section 1.3 ci-dessous « Dispositions communes à la partie assurance ».
- Fournir une attestation de Qonto indiquant le montant restant à sa charge.

L'Assureur intervient à condition que la réalité du préjudice de l'Assuré soit établie.

## Recouvrement

En cas de recouvrement de tout ou partie des pertes pécuniaires directes subies, l'Assuré doit en aviser immédiatement l'Assureur.

Si le recouvrement a lieu avant le paiement de l'indemnité, l'Assureur n'est tenu qu'au paiement :

- d'une indemnité correspondant aux montant des pertes pécuniaires directes subies par l'Assuré déduction faite des sommes récupérées,
- d'une indemnité correspondant aux frais engagés par l'Assuré (ou pour son compte), en accord avec l'Assureur, pour le recouvrement,

le tout dans la limite du montant du plafond de **1.000 €** par Titulaire et année civile.

Si le recouvrement a lieu après le paiement de l'indemnité, toute somme recouvrée (déduction faite des frais engagés avec l'accord de l'Assureur pour cette récupération) est affectée :

- en premier lieu à l'Assuré, à concurrence des pertes pécuniaires qui excèdent l'indemnisation de l'Assureur,
- puis à l'Assureur à concurrence de l'indemnité versée.

## 1.3 - Dispositions Communes – Partie Assurance

### Exclusions communes

Sauf stipulation contraire, sont exclus :

- La guerre civile ou étrangère, l'instabilité politique notoire ou les mouvements populaires, les émeutes, les actes de terrorisme, les représailles, les restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, les grèves pour autant que l'Assuré y prenne une part active, la désintégration du noyau atomique ou tout rayonnement ionisant, ou tout autre cas de Force majeure,
- L'acte intentionnel ou dolosif de la part de l'Assuré, ou de la part de ses proches (Conjoint, ascendant, descendant),
- Le suicide ou la tentative de suicide de l'Assuré,
- Les Accidents causés ou provoqués par l'usage par l'Assuré, de drogues, de stupéfiants, de tranquillisants non prescrits médicalement,
- Les Accidents résultant de la conduite en 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,
- Les conséquences des incidents survenus lors de la pratique de sport aérien ou à risque, dont le deltaplane, le polo, le skeleton, le bobsleigh, le hockey sur glace, la plongée sous-marine, la spéléologie, le saut à l'élastique, et tout sport nécessitant l'utilisation d'un engin à moteur,
- La participation aux compétitions nécessitant une licence,
- La participation à des paris, rixes, bagarres.
- Cette police d'assurance ne couvre aucune perte, blessure, dommage ou responsabilité, ni aucun avantage ou service découlant directement ou indirectement d'un voyage, planifié ou effectif, à destination ou transitant par Cuba, l'Iran, la Syrie, la Corée du Nord, la Crimée, la République populaire de Donetsk (RPD) ou la République populaire de Louhansk (RPL) en Ukraine. De plus, elle ne couvre aucune perte, blessure, dommage ou responsabilité pour les résidents de ces régions. Enfin, elle ne couvre aucune perte, blessure, dommage ou responsabilité civile subis directement ou indirectement par toute personne physique ou morale figurant sur les listes de surveillance gouvernementales applicables pour soutien au terrorisme, trafic de stupéfiants ou d'êtres humains, piraterie, prolifération d'armes de destruction massive, crime organisé, cyberattaques malveillantes ou violations des droits de l'homme.

### Déclaration des sinistres

Sauf stipulation contraire, il est fait obligation à l'Assuré de déclarer tous les Sinistres dont il pourrait réclamer l'indemnisation au titre du présent contrat dans les 20 jours qui suivent leur survenance via le formulaire de déclaration de sinistre disponible sur le site de Qonto ou via le lien suivant : <https://forms.qover.com/223121299537356>

Le lien est également disponible sur le site web de la banque.

En cas de non-respect de cette obligation, l'Assureur pourra en vertu du Code des assurances, réduire l'indemnité dans la proportion du préjudice que ce manquement lui aura fait subir, à moins que l'Assuré justifie d'avoir été dans l'impossibilité de faire la déclaration dans les délais impartis par suite d'un cas fortuit ou de Force majeure.

L'Assuré recevra un questionnaire qui sera à retourner, dûment complété, accompagné notamment des documents justificatifs dont la liste lui aura été adressée avec le questionnaire.

Dans tous les cas, l'Assuré devra fournir les documents suivants :

- attestation de validité de la Carte,
- justificatif de paiement au moyen de la Carte,
- preuve de qualité d'Assuré,
- relevé d'identité bancaire,
- contrat d'assurance garantissant l'Assuré pour le même Sinistre ou attestation sur l'honneur de l'Assuré précisant qu'il n'est pas assuré par ailleurs pour ce type de Sinistre,

et, plus généralement, toutes pièces objectivement nécessaires afin que l'Assureur puisse apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.

Les indemnités seront versées, après réception par l'Assureur des pièces justificatives, dans les quinze jours qui suivent l'accord des parties ou la décision judiciaire exécutoire.

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 Codes des assurances.

## Charge de la preuve

Il appartient à l'assuré de démontrer la réalité de la situation, sachant que toute demande non étayée par des éléments et informations suffisants pour prouver la matérialité des faits, pourra être rejetée.

## Subrogation

L'Assureur est subrogé, conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, jusqu'à concurrence de l'indemnité payée ou des frais supportés par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre tout responsable du Sinistre.

# Partie 2 - Assistance

Les garanties sont acquises du seul fait de la détention de la Carte.

## Attention :

Prévenir l'Assisteur le plus tôt possible, et impérativement avant tout engagement de dépense.

Pour déclarer un Sinistre ou tout renseignement complémentaire :

Référez-vous à la section "Assurance" du site Qonto

## 2.1 - Définitions Communes - Partie Assistance

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, tous les termes qui apparaissent soulignés et avec la première lettre en majuscule dans le corps de la présente « Partie 2 – Assistance » ; sont, définis ci-dessous :

### Assisteur

La compagnie d'assistance mandatée par l'Assureur.

### Assuré

Sont considérées comme assuré, qu'elles voyagent ensemble ou séparément, les personnes suivantes dont l'état ou la situation nécessite l'intervention de l'Assisteur :

- le Titulaire,
- son Conjoint,
- leurs enfants et petits-enfants célibataires de moins de 25 ans, fiscalement à charge d'au moins un de leurs parents (en cas d'adoption, le bénéfice des prestations s'applique à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'État Civil français),
- leurs ascendants fiscalement à charge.

### Accident

Tout dommage corporel non intentionnel subi par l'Assuré, résultant de l'action soudaine d'une cause extérieure et constaté médicalement.

### Carte

La carte « Mastercard Business Plus » délivrée par le Souscripteur et à laquelle sont attachées les garanties.

Toutefois, tout Titulaire, détenteur de plusieurs cartes « MasterCard » de la gamme professionnelle, bénéficie de facto, tant pour lui-même que pour les autres Assurés, des garanties les plus étendues, quelle que soit la carte utilisée pour le paiement.

Il en est de même pour la carte virtuelle dynamique, qui n'altère nullement les garanties attachées à la carte à laquelle elle est liée.

Si une prestation est réglée par le Titulaire d'une carte « MasterCard » pour le compte d'autres titulaires d'une carte « MasterCard » de la gamme professionnelle, les garanties appliquées à ces derniers seront celles de la carte dont ils sont titulaires.

## Conjoint

Le conjoint est soit :

- l'époux non séparé de corps ou de fait et non divorcé du Titulaire,
- la personne qui vit en concubinage avec le Titulaire,
- la personne ayant conclu un PACS (Pacte Civil de Solidarité) en cours de validité avec le Titulaire.

La preuve du concubinage sera apportée par un certificat de concubinage notoire établi antérieurement à la date du Sinistre ou, à défaut, par des avis d'imposition comportant la même adresse ou autres factures probantes aux deux noms, antérieurs à la date du Sinistre.

La preuve du PACS (Pacte Civil de Solidarité) sera apportée par l'acte de naissance attestant du PACS établie antérieurement à la date du Sinistre.

## Force majeure

Est réputé Force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur qui rend impossible de façon absolue l'exécution du contrat, tel qu'habituellement reconnu par l'article 1218 du Code civil.

## Lieu de résidence

Le lieu de résidence se définit comme le domicile fiscal de l'Assuré dans un pays de l'Union Européenne, Monaco, DROM-COM, à la date de la demande d'assistance.

## Membre de la famille

Par membre de la famille de l'Assuré, on entend le Conjoint, les enfants, les petits-enfants, les frères, les sœurs, le père, la mère, les beaux-parents et les grands-parents.

## Organisme d'assurance

Par organisme d'assurance on entend les organismes sociaux de base et organismes d'assurance maladie complémentaires dont l'Assuré relève soit à titre principal soit en qualité d'ayant droit.

## Pays de résidence

Le pays de résidence se définit comme le pays dans lequel est situé le Lieu de résidence.

## Sinistre

La réalisation d'un fait dommageable susceptible d'entraîner l'application d'une garantie de la présente Notice d'information.

La date du sinistre est celle à laquelle survient le fait dommageable, c'est à dire celui qui constitue la cause génératrice du dommage.

## Tiers

Toute personne autre que :

- le Titulaire et son Conjoint,
- leurs ascendants et descendants,
- les préposés rémunérés ou non par l'Assuré, dans l'exercice de leur fonction.

## Titulaire

La personne physique titulaire de la Carte.

## Transport primaire

Le transport entre le lieu du Sinistre et le centre médical ou le centre hospitalier le plus proche, et l'éventuel retour jusqu'au lieu du séjour.

## Voyage

- Tout voyage ou déplacement de plus de 100 km du domicile de l'assuré ou de son lieu de travail habituel et
- d'une durée maximale de 90 jours consécutifs.

# 2.2 - Dispositions Spéciales – Partie Assistance

## Objet des garanties

Dans les conditions décrites ci-après, le contrat a pour objet de garantir à l'Assuré pendant la durée d'un Voyage, privé ou professionnel, des prestations d'assistance à la suite des événements suivants, qui doivent demeurer incertains au moment du départ :

- atteinte corporelle consécutive à une maladie ou un accident,
- décès,
- hospitalisation ou décès d'un Membre de la famille,
- poursuites judiciaires à l'étranger,
- vol ou perte de certains effets personnels ou professionnels à l'étranger.

## Déclaration de sinistre : comment bénéficier de l'assistance ?

Afin de bénéficier des prestations prévues au contrat, l'Assuré doit impérativement :

- Contacter, ou faire contacter, l'Assisteur dès qu'il a connaissance d'un événement susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une prestation.
- Communiquer les justificatifs que l'Assisteur estime nécessaires pour apprécier le droit aux prestations d'assistance. A défaut, l'Assisteur refusera la mise en œuvre des prestations et procédera à la re-facturation des frais déjà engagés.
- Permettre aux médecins de l'Assisteur le libre accès aux données médicales qui le concernent.
- Veiller à ne communiquer que des informations exactes.
- Se conformer aux solutions que l'Assisteur préconise.

### Très important

Les prestations d'assistance décrites ci-après sont destinées à être gérées exclusivement par l'Assisteur qui en règlera directement le coût aux prestataires qu'il aura missionnés. A titre exceptionnel, si les circonstances l'exigent, l'Assisteur peut autoriser l'Assuré à régler tout ou partie d'une prestation. Dans ce cas, seuls les frais engagés, avec l'accord express et préalable de l'Assisteur, sont remboursés sur justificatifs originaux et dans la limite de ceux qui auraient été engagés par l'Assisteur pour mettre en œuvre cette prestation.

La sous-médicalisation, les difficultés d'accès, les délais importants d'intervention dans certaines régions rendent l'assistance particulièrement difficile et doivent inciter l'Assuré à la prudence. Ainsi notamment les Assurés âgés (70 ans et plus) ou accompagnés de jeunes enfants (de moins de 12 ans) ou atteints d'affections chroniques ou présentant des facteurs de risque ne doivent pas s'exposer dans ces régions où les soins ne pourraient être assurés en attendant l'intervention de l'Assisteur.

En aucun cas, l'Assisteur ne peut se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

## Conditions d'application : étendue territoriale des prestations d'assistance

Les prestations d'assistance s'appliquent en dehors du Lieu de résidence :

- pendant les 90 premiers jours d'un déplacement, privé ou professionnel,
- dans le monde entier, sauf dans les pays suivants : Corée du Nord, Cuba, l'Iran, le Soudan, la Syrie, la région de Crimée, la République Populaire de Donetsk ou la République Populaire Louhansk.
- Certaines prestations font l'objet de limitations territoriales qui sont mentionnées dans l'exposé des prestations concernées.

## 2.3 - Nature des Prestations – Partie Assistance

### Garantie « Maladie - Accident »

### Atteinte corporelle consécutive à une maladie ou un Accident

En cas de maladie ou d'accident de l'Assuré, les médecins de l'Assisteur :

- se mettent en relation avec le médecin local qui a examiné l'Assuré,
- recueillent toutes informations nécessaires auprès du médecin local et éventuellement auprès du médecin traitant habituel de l'Assuré.

A partir de ces informations, les médecins de l'Assisteur décident, sur le seul fondement de l'intérêt médical de l'Assuré et du respect des règlements sanitaires en vigueur, soit :

- de déclencher et d'organiser le transport de l'Assuré vers son Lieu de résidence, ou vers un service hospitalier approprié proche de son Lieu de résidence.
- d'hospitaliser l'Assuré dans un établissement hospitalier ou centre de soins à proximité du lieu où il se trouve avant d'envisager un retour vers une structure proche de son Lieu de Résidence.

Le service médical de l'Assisteur peut effectuer les démarches de recherche de place dans un service médicalement adapté.

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, aident les médecins de l'Assisteur à prendre la décision qui paraît la plus opportune.

Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale, à mettre en œuvre dans l'intérêt médical de l'Assuré, appartient en dernier ressort aux seuls médecins de l'Assisteur.

Par ailleurs, dans le cas où l'Assuré refuse de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins de l'Assisteur, il décharge expressément l'Assisteur de toute responsabilité, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou encore en cas d'aggravation de son état de santé.

### Transfert ou rapatriement de l'Assuré

Si l'état de santé de l'Assuré conduit, dans les conditions indiquées ci-dessus, ses médecins à décider du transfert ou du rapatriement de l'Assuré, l'Assisteur organise et prend en charge le transport de l'Assuré.

Ce transport a lieu par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1<sup>ère</sup> classe, avion de ligne régulière en classe économique, avion sanitaire, etc.), si nécessaire sous surveillance médicale.

Seuls l'intérêt médical de l'Assuré et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour le choix du moyen utilisé pour ce transport.

Cette prestation n'est jamais mise en œuvre pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son déplacement ou son séjour.

## Rapatriement d'un Assuré accompagnant

Lorsqu'un Assuré est transporté dans les conditions définies ci-avant au paragraphe « Transfert ou rapatriement de l'Assuré », l'Assisteur organise et prend en charge le transport d'un autre Assuré voyageant avec lui jusqu'au lieu de l'hospitalisation ou au Lieu de résidence de l'Assuré par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1<sup>ère</sup> classe, avion de ligne régulière en classe économique, avion sanitaire, etc.).

La présente prestation est limitée à une seule personne. Toutefois, si l'Assuré transporté est accompagné par plus d'un Assuré, l'Assisteur peut organiser le transport, ensemble ou individuellement, des autres Assurés. Le coût de ce transport n'est pas pris en charge par l'Assisteur.

## Accompagnement des enfants de moins de 15 ans

Lorsqu'un Assuré en déplacement, malade ou blessé, se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans qui l'accompagnent, l'Assisteur, après avis des médecins locaux ou de ses propres médecins, organise et prend en charge le voyage aller/retour (depuis le Lieu de résidence) en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne choisie par l'Assuré ou la famille de l'Assuré pour accompagner les enfants pendant leur retour à leur Lieu de résidence.

L'Assisteur peut aussi mandater une hôtesse pour raccompagner les enfants jusqu'à leur Lieu de résidence.

Les frais d'hébergement, de repas et de boisson de la personne choisie par l'Assuré ou la famille de l'Assuré pour ramener les enfants, restent à la charge de l'Assuré. Les billets desdits enfants restent également à la charge de l'Assuré.

## Visite d'un proche en cas d'hospitalisation

Si l'Assuré voyage seul et si les Membres de la famille qui l'accompagnent sont dans l'incapacité de lui rendre visite à l'hôpital, alors qu'il est hospitalisé sur le lieu de sa maladie ou de son accident et que les médecins de l'Assisteur ne préconisent pas un transport avant 10 jours (s'il s'agit d'un enfant de moins de 15 ans ou d'un Assuré dans un état mettant en jeu le pronostic vital selon les médecins de l'Assisteur, aucune franchise de durée d'hospitalisation n'est appliquée), l'Assisteur organise et prend en charge :

- le voyage aller/retour (depuis le Lieu de résidence) en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne choisie par l'Assuré ou un Membre de la famille pour se rendre à son chevet ;
- son séjour à l'hôtel (chambre et petit déjeuner exclusivement) sur le lieu d'hospitalisation, tant que l'Assuré est hospitalisé, dans la limite de 250 € par nuit et de 10 nuits. Si, au-delà de cette dernière limite, l'Assuré hospitalisé n'est toujours pas transportable, la prolongation du séjour est prise en charge jusqu'à 750 €.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Rapatriement d'un Assuré accompagnant ».

## Envoi d'un collaborateur de remplacement à l'étranger

Si la mission professionnelle à l'étranger de l'Assuré est interrompue, suite à un rapatriement médical organisé par les soins de l'Assisteur ou une hospitalisation supérieure à 10 jours, l'Assisteur organise et prend en charge le transport (avion classe économique ou train 1<sup>ère</sup> classe) d'un collaborateur de remplacement résidant dans un pays de l'Union Européenne et désigné par l'employeur (uniquement dans le cas où la mission est supérieure à 3 jours).

## Frais médicaux à l'étranger (hors de France et du pays de résidence)

Cette prestation concerne exclusivement les Assurés affiliés à un Organisme d'assurance. Lorsque des frais médicaux ont été engagés avec son accord préalable, l'Assisteur rembourse à l'Assuré la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les Organismes d'assurance : l'Assisteur n'intervient qu'une fois les remboursements effectués par les Organismes d'assurance susvisés, déduction faite d'une franchise absolue de 75 € par dossier, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de l'Organisme d'assurance de l'Assuré.

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par un Assuré hors de France et de son Pays de résidence à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de son Pays de Résidence.

Dans ce cas, l'Assisteur rembourse le montant des frais engagés jusqu'à un maximum de 155.000 € par Assuré, par événement et par an.

Dans l'hypothèse où l'Organisme d'assurance auquel l'Assuré cotise ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, l'Assisteur remboursera les frais engagés dans la limite du montant indiqué ci-dessus, 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 l'Organisme d'assurance.

Cette prestation cesse à dater du jour où l'Assisteur est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'Assuré.

Nature des frais ouvrant droit à remboursement (sous réserve d'accord préalable) :

- 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 les Organismes d'assurance,
- frais d'hospitalisation à condition que l'Assuré soit jugé intransportable par décision des médecins de l'Assisteur, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où l'Assisteur est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'Assuré ne sont pas pris en charge),
- frais dentaires d'urgence (plafonnés à 155 € sans franchise et par événement)

## Extension de la prestation : avance de frais d'hospitalisation à l'étranger (hors de France et du pays de résidence)

L'Assisteur peut, dans la limite des montants de prise en charge prévus ci-dessus, procéder à l'avance des frais d'hospitalisation engagés hors de France et de son Pays de résidence par l'Assuré, aux conditions cumulatives suivantes :

- les médecins de l'Assisteur doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de rapatrier dans l'immédiat l'Assuré dans son Pays de résidence.

- les soins auxquels l'avance s'applique doivent être prescrits en accord avec les médecins de l'Assisteur.
- l'Assuré ou toute personne autorisée par lui doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par l'Assisteur lors de la mise en œuvre de la présente prestation :
  - à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par l'Assisteur,
  - à effectuer les remboursements à l'Assisteur des sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

Resteront uniquement à la charge de l'Assisteur, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation « Frais médicaux à l'étranger », les frais non pris en charge par les Organismes d'assurance. L'Assuré devra communiquer à l'Assisteur l'attestation de non prise en charge émanant de ces Organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.

A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des Organismes d'assurance dans les délais, ou à défaut de présentation à l'Assisteur dans les délais de l'attestation de non prise en charge émanant de ces Organismes d'assurance, l'Assuré ne pourra en aucun cas se prévaloir de la prestation « Frais médicaux à l'étranger » et devra rembourser l'intégralité des frais d'hospitalisation avancés par l'Assisteur, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par l'Assuré.

## Chauffeur de remplacement

Lorsqu'un Assuré est malade ou blessé lors d'un déplacement dans l'un des pays énoncés ci-dessous et ne peut plus conduire son véhicule et qu'aucun des passagers n'est susceptible de le remplacer, l'Assisteur met à la disposition de l'Assuré un chauffeur pour ramener le véhicule à son Lieu de résidence par l'itinéraire le plus direct.

L'Assisteur prend en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur. Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restant à la charge de l'Assuré.

Le chauffeur est tenu de respecter la législation du travail, et en particulier doit - en l'état actuel de la réglementation française - observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps global de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures.

Si le véhicule de l'Assuré a plus de 8 ans, ou un kilométrage supérieur à 150 000 km, ou si son état ou son chargement n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la route, l'Assuré devra le mentionner à l'Assisteur qui se réserve alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas, et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, l'Assisteur fournit et prend en charge un billet de train en 1ère classe ou un billet d'avion en classe économique pour qu'une personne mandatée par l'Assuré puisse aller rechercher le véhicule.

Cette prestation s'applique uniquement dans les pays suivants : France (sauf DROM-COM), Monaco, Andorre, Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande.

## Transmission de messages urgents de l'étranger

Lorsque l'Assuré est en déplacement hors de son Pays de résidence, l'Assisteur peut se charger de la transmission de messages urgents à son employeur ou à un Membre de la famille ou à son employeur lorsque l'Assuré est dans l'impossibilité de les transmettre lui-même.

# Garantie « Décès »

## Rapatriement de corps

Lorsqu'un Assuré décède au cours d'un déplacement, l'Assisteur organise et prend en charge le rapatriement du corps.

Si les obsèques ont lieu dans son Pays de résidence, l'Assisteur prend en charge :

- les frais de transport du corps jusqu'au lieu des obsèques proche de son Lieu de résidence,
- les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable,
- les frais directement nécessités par le transport du corps (déplacement, aménagements spécifiques au transport, conditionnement).

Tous les autres frais restent à la charge de la famille de l'Assuré.

Si les obsèques ont lieu hors du Pays de résidence, l'Assisteur organise le rapatriement du corps jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques et prend en charge les frais à concurrence du montant qui aurait été exposé pour rapatrier le corps sur le Lieu de résidence.

## Rapatriement d'un accompagnant

Lorsque le corps d'un Assuré est transporté dans les conditions définies ci-dessus, l'Assisteur organise et prend en charge le transport d'un autre Assuré voyageant avec lui par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1ère classe, avion de ligne régulière en classe économique), jusqu'au lieu des obsèques proche du Lieu de résidence ou jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques si les obsèques ont lieu hors du Pays de résidence. Dans ce dernier cas, la prise en charge est limitée au montant qui aurait été exposé pour transporter l'accompagnant jusqu'au Lieu de résidence.

La présente prestation est limitée à une seule personne. Toutefois, si l'Assuré décédé était accompagné par plus d'un Assuré, l'Assisteur peut organiser le transport, ensemble ou individuellement, des autres Assurés. Le coût de ce transport n'est pas pris en charge par l'Assisteur.

# Garantie « Hospitalisation ou Décès d'un Membre de la famille »

## Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un Membre de la famille

Si l'Assuré en déplacement apprend l'hospitalisation non prévue et pour plus de 24 heures consécutives d'un Membre de la famille résidant dans le même pays que lui, l'Assisteur organise et prend en charge son retour pour lui permettre de se rendre à l'hôpital, au chevet du Membre de la famille.

Cette prise en charge est limitée à un Assuré par Carte. L'Assisteur prend en charge le voyage aller/retour de cet Assuré par train 1ère classe ou avion de ligne en classe économique.

L'Assisteur se réserve le droit de demander un certificat d'hospitalisation du Membre de la famille ou un certificat d'hérédité.

## Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille

Si l'Assuré en déplacement apprend le décès d'un Membre de la famille résidant dans le même pays que lui, l'Assisteur organise et prend en charge son retour pour lui permettre d'assister aux obsèques, proches du Lieu de résidence,

Cette prestation est limitée par Carte soit :

- à la prise en charge du voyage aller/retour d'un Assuré,
- à la prise en charge du voyage aller simple de deux Assurés voyageant ensemble, par train en 1ère classe ou avion de ligne en classe économique.

L'Assisteur se réserve le droit de demander un certificat de décès du Membre de la famille ou un certificat d'hérédité.

## Garantie « Poursuites judiciaires à l'étranger »

### Assistance juridique à l'étranger

Si l'Assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation locale survenue hors de son Pays de résidence et intervenue au cours de sa vie privée :

- L'Assisteur fait l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, à concurrence de **15.500 € TTC**. Si entre-temps la caution pénale est remboursée à l'Assuré par les autorités du pays, l'Assuré devra aussitôt la restituer à l'Assisteur.

**L'ASSISTEUR N'INTERVIENT PAS POUR LES CAUTIONS EXIGÉES A LA SUITE D'UN ACCIDENT DE LA CIRCULATION PROVOQUE DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT PAR UNE INFRACTION AU CODE DE LA ROUTE LOCAL, UNE CONDUITE EN ETAT D'IVRESSE OU UNE FAUTE INTENTIONNELLE,**

- L'Assisteur participe aux honoraires d'avocat à hauteur de **8.000 € TTC** et en fait l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, **jusqu'à 15.500 € TTC**.

#### Remboursement :

L'Assuré 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, l'Assisteur se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles.

## Garantie « Vol ou perte de certains effets personnels et professionnels à l'étranger »

### Envoi de médicaments à l'étranger

Lorsque l'Assuré, en déplacement hors de son Pays de résidence, est privé par suite de perte ou de vol de médicaments indispensables à sa santé, l'Assisteur prend en charge la recherche et l'acheminement de ces médicaments, dans le cas où ces médicaments, ou leurs équivalents conseillés par les médecins de l'Assisteur, seraient introuvables sur place (sous réserve d'obtenir de la part de l'Assuré les coordonnées de son médecin traitant).

L'Assisteur prend en charge l'expédition des médicaments par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises, et re-facture à l'Assuré les frais de douane et le coût d'achat des médicaments.

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

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 vol ou à la perte de celles-ci lors d'un voyage hors de son Pays de résidence, l'Assisteur se charge de les lui envoyer par les moyens les plus appropriés.

La demande, formulée par l'Assuré, doit être transmise par courrier électronique, par télécopie 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.

L'Assisteur 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 leur envoi.

A défaut, l'Assisteur ne pourra être tenu d'exécuter la prestation.

L'Assisteur 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 à l'Assuré les frais de douane et les coûts de confection.

L'Assisteur 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.

## Acheminement de dossiers ou d'objets professionnels à l'étranger

Lorsqu'un Assuré, en déplacement hors de son Pays de résidence, se fait voler ou perd ses dossiers ou objets professionnels, l'Assisteur se charge de prendre, auprès de la personne désignée, le double des dossiers susvisés ou des objets de remplacement afin de les acheminer jusqu'au Bénéficiaire. L'Assisteur dégage toute responsabilité sur la nature et le contenu des documents transportés.

Les frais de transport, de douane et autres frais d'envois restent à la charge de l'employeur ou de l'Assuré qui devra préciser à l'Assisteur les éventuelles formalités à remplir pour l'exportation. **En aucun cas, le poids total des documents ou des objets à expédier ne doit excéder 5 kg emballage compris.**

Les envois, dont l'organisation est effectuée par l'Assisteur, sont soumis aux différentes législations des douanes françaises et étrangères. L'Assisteur dégage sa responsabilité si, pour des raisons indépendantes de sa volonté (grève, faits de guerre ou tout autre cas de Force majeure) les dossiers n'arrivaient pas à la date prévue.

## 2.4 - Exclusions Communes – Partie Assistance

### 1. AUCUNE PRESTATION D'ASSISTANCE NE SERA MISE EN ŒUVRE :

#### a. DANS LES PAYS :

- EN ETAT DE GUERRE CIVILE OU ETRANGERE,
- EN ETAT D'INSTABILITE POLITIQUE NOTOIRE,
- SUBISSANT DES MOUVEMENTS POPULAIRES, DES EMEUTES, DES ACTES DE TERRORISME, DES REPRESAILLES, OU DES RESTRICTIONS A LA LIBRE CIRCULATION DES PERSONNES ET DES BIENS,
- POUR TOUT VOYAGE QUEL QU'IL SOIT A TRAVERS OU A DESTINATION CUBA, L'IRAN, LA SYRIE, LA CORÉE DU NORD OU LA CRIMÉE, LA RÉPUBLIQUE POPULAIRE DE DONETSK (DNR) OU LA RÉPUBLIQUE POPULAIRE DE LUHANSK (LNR) RÉGIONS D'UKRAINE ;

#### b. A L'OCCASION D'UN DEPLACEMENT :

- ENTREPRIS DANS UN BUT DE DIAGNOSTIC OU DE TRAITEMENT MEDICAL,
- LIE A DES ACTIVITES MILITAIRES OU DE POLICE ;

- c. **POUR DES DEMANDES CONSECUTIVES A UNE ATTEINTE CORPORELLE OU A UN DECES RESULTANT :**
- D'UN ACTE INTENTIONNEL OU DOLOSIF DE LA PART DE L'ASSURE OU DE LA PART DE L'UN DES MEMBRES DE LA FAMILLE ET SES CONSEQUENCES, COMME INDIQUE A L'ARTICLE L. 113-1 DU CODE DES ASSURANCES,
  - DE LA DESINTEGRATION DU NOYAU ATOMIQUE,
  - DE L'UTILISATION D'ENGINS DE GUERRE OU D'ARMES A FEU,
  - DE LA PRATIQUE D'UN SPORT AERIEN OU A RISQUE : LE DELTAPLANE, LE POLO, LE SKELETON, LE BOBSLEIGH, LE HOCKEY SUR GLACE, LA PLONGEE SOUS-MARINE, LA SPELEOLOGIE, LE SAUT A L'ELASTIQUE, ET TOUT SPORT NECESSITANT L'UTILISATION D'UN ENGIN A MOTEUR,
  - DE LA PARTICIPATION AUX COMPETITIONS NECESSITANT UNE LICENCE,
  - DE FAITS DE GREVE OU DE LOCK-OUT,
  - DE LA PARTICIPATION A DES PARIS, RIXES, BAGARRES,
  - D'ETATS PATHOLOGIQUES NE RELEVANT PAS DE L'URGENCE,
  - D'INTERVENTIONS CHIRURGICALES, D'ETATS PATHOLOGIQUES ANTERIEURS A LA DATE DE DEPART EN VOYAGE, LEURS RECHUTES OU COMPLICATIONS ET LES AFFECTIONS EN COURS DE TRAITEMENT NON ENCORE CONSOLIDEES AVANT LE DEPLACEMENT (POSSIBILITE DE DEMANDER UN JUSTIFICATIF DE LA DATE DU DEPART),
  - D'INCIDENTS ET COMPLICATIONS LIES A UN ETAT DE GROSSESSE, LORSQUE L'ASSURE AVAIT CONNAISSANCE AVANT LE JOUR DU DEPART EN VOYAGE D'UNE PROBABILITE DE LEUR SURVENANCE SUPERIEURE A LA NORMALE,
  - D'UN ETAT DE GROSSESSE OU D'UN ACCOUCHEMENT AU-DELA DU PREMIER JOUR DU 7<sup>EME</sup> MOIS,
  - DE LA PREMATURITE,
  - D'UNE INTERRUPTION VOLONTAIRE DE GROSSESSE OU D'UN ACTE DE PROCREATION MEDICALEMENT ASSISTE AINSI QUE DE LEURS COMPLICATIONS,
  - DE MALADIES MENTALES, PSYCHIQUES OU NERVEUSES (DONT LES DEPRESSIONS NERVEUSES),
  - DE L'USAGE PAR LE BENEFICIAIRE DE MEDICAMENTS, DROGUES, STUPEFIANTS, TRANQUILLISANTS OU PRODUITS NON PRESCRITS MEDICALEMENT,
  - D'UN ETAT ALCOOLIQUE CARACTERISE PAR LA PRESENCE DANS LE SANG D'UN TAUX D'ALCOOL PUR, EGAL OU SUPERIEUR A CELUI FIXE PAR LA LOI REGISSANT LA CIRCULATION AUTOMOBILE FRANÇAISE EN VIGUEUR A LA DATE DE L'ACCIDENT,
  - D'UN SUICIDE OU D'UNE TENTATIVE DE SUICIDE.
2. **NE SONT JAMAIS PRIS EN CHARGE :**
- LES FRAIS NON EXPRESSEMENT PREVUS PAR LE CONTRAT,
  - LES FRAIS NON JUSTIFIES PAR DES DOCUMENTS ORIGINAUX,
  - LES FRAIS DE CONSULTATION ET DE CHIRURGIE OPHTALMOLOGIQUE, SAUF S'ILS SONT LA CONSEQUENCE DIRECTE D'UN EVENEMENT GARANTI,
  - LES FRAIS DE LUNETTES OU DE VERRES DE CONTACT ET PLUS GENERALEMENT LES FRAIS D'OPTIQUE,
  - LES FRAIS D'APPAREILLAGES MEDICAUX, D'ORTHESES ET DE PROTHESES,
  - LES FRAIS DE CURE DE TOUTE NATURE,
  - LES SOINS A CARACTERE ESTHETIQUE,
  - LES FRAIS DE SEJOUR EN MAISON DE REPOS, DE REEDUCATION OU DE DESINTOXICATION,
  - LES FRAIS DE REEDUCATION, KINESITHERAPIE, CHIROPRAIXIE,
  - LES FRAIS D'ACHAT DE VACCINS ET LES FRAIS DE VACCINATION,
  - LES FRAIS DE BILAN DE SANTE ET DE TRAITEMENTS MEDICAUX ORDONNES EN FRANCE OU DANS LE PAYS DE RESIDENCE,
  - LES FRAIS DE SERVICES MEDICAUX OU PARAMEDICAUX ET D'ACHAT DE PRODUITS DONT LE CARACTERE THERAPEUTIQUE N'EST PAS RECONNU PAR LA LEGISLATION FRANÇAISE,
  - LES FRAIS DE CERCUEIL DEFINITIF,
  - LES FRAIS DE RESTAURANT,
  - LES FRAIS LIES AUX EXCEDENTS DE POIDS DES BAGAGES LORS D'UN RAPATRIEMENT PAR AVION DE LIGNE,
  - LES FRAIS DE DOUANE,
  - LES FRAIS D'ANNULATION OU D'INTERRUPTION DE SEJOUR,
  - LES FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS DES PERSONNES EN MONTAGNE, EN MER, DANS LE DESERT OU DANS TOUT AUTRE ENDROIT INHOSPITALIER,
  - LES FRAIS DE PREMIER SECOURS OU DE TRANSPORT PRIMAIRE.

## 2.5 - Dispositions Générales – Partie Assistance

### Circonstances exceptionnelles

L'Assisteur s'engage à utiliser tous les moyens disponibles en matière d'assistance. Cependant la responsabilité de l'Assisteur ne peut être engagée en cas d'indisponibilité de ces moyens ou de leur absence dans la zone géographique de la demande d'intervention.

L'Assisteur ne garantit pas l'exécution des services et sa responsabilité ne pourra être engagée dans les cas de Force majeure, tels qu'habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

### Récupération des titres de transport

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge, l'Assuré s'engage soit :

- à permettre à l'Assisteur d'utiliser le titre de transport qu'il détient pour son retour,
- soit à remettre à l'Assisteur les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre de transport.

### Subrogation

L'Assisteur est subrogé, dans les termes de l'article L. 121-12 du Code des assurances, jusqu'à concurrence des sommes versées par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre tout responsable du Sinistre.

## Partie 3 - Dispositions Communes - Assurance et Assistance

Ces dispositions communes sont applicables à l'ensemble des garanties du contrat.

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, tous les termes qui apparaissent soulignés et avec la première lettre en majuscule dans le corps de la présente Partie 3 « Dispositions Communes » se réfèrent aux définitions énoncées au sein des Partie 1 « Assurances » et Partie 2 « Assistance ».

### Information – Modifications du Contrat

Le Souscripteur s'engage à remettre au Titulaire la présente notice d'information lors de la souscription de la Carte.

Toutes modifications apportées par l'Assureur et le Souscripteur à la présente Notice d'Information sont opposables aux Assurés sous réserve d'en avoir été informés par le Souscripteur, par tous moyens, trois mois au minimum avant la date prévue de leur entrée en vigueur.

### Cumul de garanties

Conformément à l'article L.121-4 du Code des assurances, celui qui est assuré auprès de plusieurs assureurs par plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque, doit donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assureurs. L'Assuré doit, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée.

## Délai de prescription

Les dispositions du Code des assurances et du Code civil concernant la prescription sont reproduites ci-après :

### Article L. 114-1 du Code des assurances

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

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

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

### Article L. 114-2 du Code des assurances

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

### Article L. 114-3 du Code des assurances

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

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L. 114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2244 du Code Civil reproduits ci-après :

#### 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.

## Droit applicable

La présente Notice d'Information, rédigée en langue française, est interprétée et exécutée selon le droit français.

## Organisme de contrôle de l'assureur

Cette assurance est souscrite par l'intermédiaire de Cover-More Blue Insurance Services Limited (exerçant son activité sous le nom de Cover-More Europe), désignée agent général gestionnaire pour le compte de l'assureur, Zurich Insurance Europe AG.

Cover-More Blue Insurance Services Limited est une société immatriculée en Irlande sous le numéro 345681, dont le siège social est situé Suite 11, Fifth Floor, No. 2 Stemple Exchange, Blanchardstown Corporate Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlande. Cover-More Blue Insurance Services Limited est agréée et réglementée par la Banque centrale d'Irlande (numéro d'agrément C29373).

Zurich Insurance Europe AG est une société immatriculée au registre du commerce allemand sous le numéro HRB 133359, dont le siège social est situé Platz der Einheit 2, 60327 Francfort-sur-le-Main, Allemagne. Zurich Insurance Europe AG est agréée et réglementée par l'Autorité fédérale de surveillance financière (BaFin) (numéro d'agrément 10005151).

# Procédure de Réclamation

Nous nous engageons à fournir un service client de qualité. Si vous estimez que nous n'avons pas été à la hauteur de vos attentes, nous serons ravis de remédier à la situation.

De nombreux problèmes peuvent être résolus immédiatement. Par conséquent, si votre réclamation concerne une question d'assurance, veuillez contacter en premier lieu le service de médiation de Qover.

Vous pouvez contacter le service de médiation de Qover par :

- courrier à l'adresse suivante : Service de médiation de QOVER SA/NV, Rue du Commerce 31, 1000 Bruxelles (Belgique)
- courriel à l'adresse : [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com).

Si votre réclamation a été formulée oralement ou sur un support non durable et qu'elle ne peut être résolue immédiatement à votre satisfaction, nous vous recommandons de la reformuler sur un support écrit durable.

Qover s'efforcera de résoudre votre réclamation à votre satisfaction dans les meilleurs délais.

Si votre réclamation concerne l'assistance, veuillez contacter Cover-More Europe qui vous contactera directement.

Dans tous les cas, Qover ou Cover-More Europe vous apportera une réponse dans un délai de deux mois à compter de votre réclamation initiale.

Vous pouvez contacter Cover-More Europe :

Par courriel : [customercomplaints@covermore.com](mailto:customercomplaints@covermore.com)

Par courrier : Service des réclamations, Cover-More Europe, Suite 11, 5e étage, n° 2 Stemple Exchange, Blanchardstown Corporate Park D15 E4FN

## **Que faire si vous n'êtes toujours pas satisfait(e) ?**

Après réception de notre réponse finale ou si nous ne sommes pas en mesure de conclure notre enquête sur votre réclamation dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir un autre médiateur financier ou un autre organisme de médiation. Vous trouverez des informations sur les organismes compétents et leurs coordonnées sur le site web suivant : [covermoreeurope.com/ombudsmen-information](http://covermoreeurope.com/ombudsmen-information).

## **Recours à la médiation et autres recours**

Lorsque le réclamant est une personne physique agissant à des fins non professionnelles, il peut, 2 (deux) mois après l'envoi de la réclamation écrite ou si le désaccord persiste après la réponse donnée par Qover ou par l'Assureur, saisir le Médiateur de l'Assurance français à l'adresse suivante : **La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09**, ou en remplissant le formulaire en ligne sur le site <http://www.mediation-assurance.org> ou par mail à l'adresse [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org).

Aucun des recours amiables visés ci-dessus ne saurait porter préjudice au droit de la personne concernée à intenter une action en justice.

Le réclamant ayant souscrit une assurance en ligne peut également utiliser la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) de la Commission européenne à l'adresse suivante : <https://consumer-redress.ec.europa.eu/>.

Cette assurance peut être couverte par un système de garantie d'assurance, ce qui signifie que vous pourriez avoir droit à une indemnisation si nous ne sommes pas en mesure de respecter

nos obligations envers vous. Pour plus d'informations, nous vous conseillons de contacter votre autorité de régulation locale afin de vous renseigner sur l'existence d'un système de garantie d'assurance dans votre pays.

## Déclaration relative à la protection des données

Cover-More Europe et ses sociétés affiliées (« nous », « notre » ou « nos ») s'engagent à protéger votre vie privée et vos données personnelles en toutes circonstances. Nous veillons à ce que le traitement de vos données personnelles soit effectué conformément à la législation applicable en matière de protection des données. Sauf indication contraire, Cover-More Europe est le responsable du traitement de vos données personnelles. Vous pouvez consulter notre déclaration complète relative à la protection des données sur <https://www.covermoreeurope.com/privacy-policy-cmblue-ie/>

Il arrive que des sociétés qui nous aident à fournir ou à gérer votre police d'assurance aient besoin de collecter vos données personnelles. Cela se produira uniquement :

- lorsque le traitement est nécessaire à l'établissement d'un devis ou d'un contrat d'assurance ;
- lorsque le traitement est nécessaire au respect des réglementations et de la loi ;
- lorsque vous nous avez donné votre consentement ;
- si cela relève de nos intérêts légitimes pour gérer notre activité et fournir efficacement nos services. Nous limiterons au strict minimum la collecte et le traitement des informations pour ces raisons.

En tant qu'intermédiaire d'assurance, nous gérons la police d'assurance pour le compte de l'assureur Zurich Insurance Europe AG (succursale allemande). Lorsque vous souscrivez un produit d'assurance par notre intermédiaire, Zurich Insurance Europe AG (succursale allemande) devient également responsable du traitement de vos données personnelles aux fins décrites dans sa politique de confidentialité.

La politique de protection des données complète de Zurich Insurance Europe AG (succursale allemande) est consultable à l'adresse suivante : <https://www.covermoreeurope.com/zurich-privacy-policy/>

### Comment nous contacter

Pour toute question relative à l'utilisation de vos données, veuillez nous contacter à l'adresse [dataprotection.blue@covermore.com](mailto:dataprotection.blue@covermore.com). Vous pouvez également écrire à notre délégué à la protection des données à l'adresse suivante : Suite 11, Fifth Floor, No. 2 Stemple Exchange, Blanchardstown Corporate Park, D15 E4FN.

Pour toute question relative à l'utilisation de vos données par Zurich Insurance Europe AG (succursale allemande), veuillez nous contacter à l'adresse [datenschutz@zurich.com](mailto:datenschutz@zurich.com). Vous pouvez également écrire à notre délégué à la protection des données à l'adresse suivante : Zurich Group Germany Group Privacy, 50427 Cologne, Allemagne.

## Clause sanction

L'Assureur n'effectue aucun règlement lorsque l'Assuré figure sur toute base de données officielle, gouvernementale ou policière de personnes avérées ou présumées terroristes, trafiquants de stupéfiants ou d'êtres humains, ou impliquées ou présumées impliquées dans le commerce illégal d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques, dans le trafic d'être humain ou la piraterie, dans la cybercriminalité, le crime organisé ou la violation des droits de l'homme.

Par ailleurs et conformément à l'article 6 du Code civil, nonobstant toute autre disposition du présent accord, aucun assureur ne sera réputé fournir une couverture, effectuer des paiements ou fournir un service ou un avantage à un assuré ou à une autre partie dans la mesure où cette couverture, ce paiement, ce service, cet avantage et/ou toute activité commerciale ou professionnelle de l'assuré violerait toute loi ou réglementation applicable en matière de sanctions commerciales ou économiques.

## Résiliation du contrat groupe

La résiliation du Contrat N° CBQVZDE11GOL3/Plus par l'Assureur ou le Souscripteur pour quelque cause que ce soit est opposable aux Assurés et met fin à l'ensemble des garanties.

Nonobstant ce qui précède l'Assureur s'engage

- ✓ à gérer et garantir l'ensemble des Sinistres au titre de la Partie 2 « Assistance » survenus avant la date d'effet de la résiliation du Contrat N° CBQVZDE11GOL3/Plus.
- ✓ à gérer l'ensemble des Sinistres au titre de la Partie 1 « Assurances », à condition que leur date de survenance soit antérieure à la date de résiliation effective du Contrat N° CBQVZDE11GOL3/Plus.