



**CARTE VISA INFINITE**  
Notice d'information



# VISA INFINITE

Vous allez maintenant découvrir l'univers des services associés à votre carte **Visa Infinite**.

Cette carte a été créée pour répondre en toutes occasions à vos exigences.

Vos aspirations personnelles vous font régulièrement voyager à travers le monde ? Votre famille et vos proches doivent être protégés en toutes circonstances ? Vous souhaitez bénéficier d'un traitement de faveur quel que soit l'hôtel dans lequel vous séjournez ? Où que vous soyez, vous pouvez compter sur votre carte **Visa Infinite**. Votre exigence est naturelle, nous l'avons comprise et **Visa Infinite** est notre réponse. La richesse de ses services, la qualité de ses prestations, la hauteur de ses engagements, n'ont d'égal que la simplicité de son utilisation.

Plus que des mots, le document que vous vous apprêtez à lire en est le témoignage. Ce guide **Tout Infinite** présente l'éventail des services et garanties associés à votre carte **Visa Infinite**. Vous recevrez également, deux fois par an, la brochure **Votre Univers Privilèges** qui détaille les avantages et privilèges dont vous bénéficiez auprès d'enseignes haut de gamme reconnues pour leur savoir-faire. Des offres saisonnières qui mêlent évasion, rêve et originalité, y sont également proposées.

Nous vous souhaitons d'éprouver autant de satisfaction à découvrir et à utiliser **Visa Infinite** que nous avons d'attachement à vous offrir un très haut niveau de service.

# VISA INFINITE

## Sommaire

- p 4 Une capacité de paiement à votre mesure**
- p 5 Service de Conciergerie Visa Infinite, l'efficacité**
- p 7 Un statut d'exception avec Visa Infinite**
- p 8 Sous le signe de l'assistance**
- p 9 Visa Infinite, assurément vôtre**
- p 11 Notice d'information Service de Conciergerie Visa Infinite**
- p 33 Notice d'information Assistance Médicale Carte Visa Infinite**
- p 67 Notice d'information Assurance Infinite**
- p 117 Garantie Achat**
- p 129 Garantie Annulation Billetterie Spectacle**

POUR EN SAVOIR PLUS, CONTACTEZ  
Service de Conciergerie Visa Infinite,  
24 HEURES SUR 24 ET 7 JOURS SUR 7.

Service de Conciergerie Visa Infinite : 01 47 92 41 70

POUR EN SAVOIR PLUS,

CONTACTEZ SERVICE  
DE CONCIERGERIE VISA INFINITE,  
24 HEURES SUR 24 ET 7 JOURS SUR 7.

SERVICE DE CONCIERGERIE VISA INFINITE :  
01 47 92 41 70

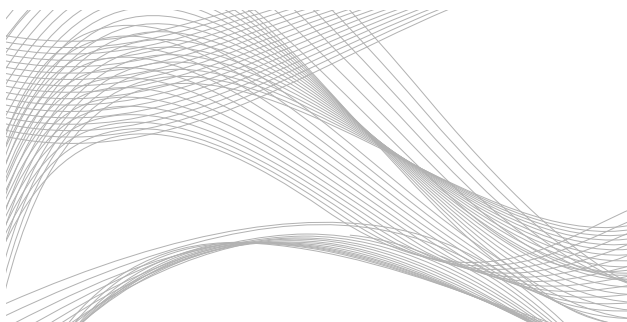
# Une capacité de paiement à votre mesure

Plus qu'une promesse, un engagement.

Repoussez les limites qui vous étaient jusqu'alors imposées ! Votre carte **Visa Infinite** vous garantit de pouvoir régler tous vos achats d'un simple geste, quels qu'en soient les montants ; vous disposez en permanence, en accord avec votre conseiller bancaire, d'une capacité de paiement adaptée à vos besoins lors de tous vos déplacements à l'étranger, avec notamment la mise à disposition d'espèces sous 24 heures en cas de perte ou de vol de votre carte ou encore l'envoi d'une carte de remplacement dans les meilleurs délais. À tout moment, vous bénéficiez ainsi des solutions qui répondent au mieux à vos attentes et ce, de façon fiable et rapide.

## VOTRE CARTE VISA INFINITE VOUS OUVRE UN ACCÈS ILLIMITÉ AU RÉSEAU VISA :

- Plus de 1 000 000 de distributeurs automatiques de billets
- Plus de 27 millions de points d'acceptation
- Un rayon d'action de près de 200 pays
- Plus de 410 000 agences bancaires



# Service de Conciergerie Visa Infinite, l'efficacité

Un point d'accès unique  
et incontournable.

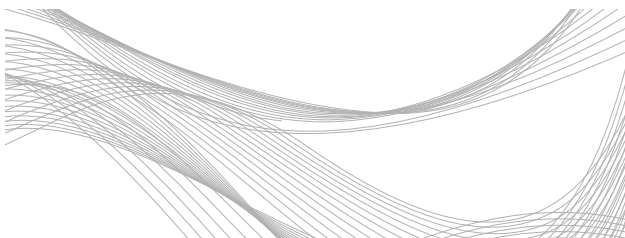
Un renseignement, une réservation, une urgence ou même un simple conseil ? Quel que soit le motif de votre appel, à toute heure et où que vous soyez : contactez **Service de Conciergerie Visa Infinite** tout simplement.

D'un seul coup de fil, **Service de Conciergerie Visa Infinite** vous donne accès à la totalité des services et prestations associés à votre carte Visa Infinite.  
Nos équipes répondent à vos besoins à tout moment.

Chez **Service de Conciergerie Visa Infinite**, ni répondeur, ni horaires d'ouverture, ni attente téléphonique : vous êtes immédiatement pris en charge par une équipe dédiée et disponible. Votre interlocuteur répond à vos demandes en toute confidentialité, coordonne l'ensemble des ressources disponibles pour vous donner satisfaction et vous conseille sur les démarches à suivre. Mobilisés à votre service 24 heures sur 24 et 365 jours par an, les spécialistes de **Service de Conciergerie Visa Infinite** vous garantissent une qualité d'accueil irréprochable, diagnostiquent vos besoins et mettent à votre disposition, en toutes circonstances, la solution la plus appropriée pour répondre à votre demande.

**Service de Conciergerie Visa Infinite** répond à :

- vos demandes Concierge : rechercher et réserver un hôtel, préparer un voyage de noce insolite, faire livrer des fleurs, bénéficier des offres partenaires, obtenir des renseignements...  
**Service de Conciergerie Visa Infinite** vous fait gagner du temps !



- vos demandes concernant votre carte : connaître les fonctionnalités de votre carte **Visa Infinite**, réagir en cas de vol ou de perte, demander une avance de fonds...  
**Service de Conciergerie Visa Infinite** vous dépanne!
- vos demandes assurances / assistance : renseignements sur les garanties associées à votre carte **Visa Infinite**, mise en œuvre de ces garanties...  
**Service de Conciergerie Visa Infinite** vous apporte une solution!

**Service de Conciergerie Visa Infinite** vous permettra de gagner du temps, offrira une réponse qualifiée à toutes vos demandes et apportera une solution adaptée à vos problèmes.

Les conditions d'exécution de votre demande se font toujours avec votre accord ; ces services sont rendus sans autres frais\* que les coûts de la prestation (biens ou services achetés, frais de livraison, taxes...).

Alors, puisque tout est si simple, laissez-vous surprendre...

## **EXEMPLES DE PRESTATIONS ASSURÉES PAR SERVICE DE CONCIERGERIE VISA INFINITE :**

- Réservation de billets de théâtre, d'opéra, d'événements sportifs, de spectacles...
- Réservation de billets d'avion, d'hôtels, de voitures de location, de restaurants, de spectacles...
- Organisation d'événements, de réceptions...
- Conseils pour les voyages et la santé (informations générales, formalités administratives, conditions de vie locale, vaccination, visas, événements culturels, protocole...)
- Livraison de cadeaux, de fleurs, de chocolats...
- Location de voitures de luxe...
- Recherche d'une garde d'enfant...
- Recherche de prestataires insolites (accordeur de piano, ...)
- Recherche de renseignements variés (météo, trafic, ...)
- Mise en opposition de votre carte Visa Infinite
- Assistance lors de toute situation problématique liée au paiement avec votre carte **Visa Infinite**
- ...

# Un statut d'exception, avec Visa Infinite

De prestigieuses enseignes à votre disposition.

En France comme dans le reste du monde, de grands noms de l'hôtellerie, de la gastronomie, du voyage ou encore des loisirs et de la mode réservent aux titulaires de la carte **Visa Infinite** une attention toute particulière. Sur simple demande auprès de **Service de Conciergerie Visa Infinite**, devenez l'un des hôtes privilégiés de ces marques de prestige. Ces partenaires feront tout leur possible pour vous faciliter la vie et rendre votre visite chez eux inoubliable.

Voici quelques offres qui peuvent vous être proposées : surclassements de catégorie de votre chambre d'hôtel ou plages horaires élargies pour profiter plus longtemps de votre séjour, démarches simplifiées et avantages tarifaires pour vos locations et réservations de véhicules, réservations garanties dans des restaurants prestigieux...

Découvrez l'ensemble des avantages qui vous sont réservés en contactant **Service de Conciergerie Visa Infinite**, en consultant la brochure **Visa Infinite le Club** ou en vous connectant sur le site : [www.visainfinite.fr](http://www.visainfinite.fr)

La brochure **Visa Infinite le Club** vous est envoyée deux fois par an, au printemps et à l'automne.

## LES PARTENAIRES VISA INFINITE POUR VOUS FACILITER LA VIE :

- Qu'il s'agisse d'hôtels ou de restaurants de prestige, de compagnies aériennes, de loueurs de véhicules ou encore de grands noms du luxe, les partenaires Visa Infinite vous accordent toute leur attention et vous donnent accès à des privilèges habituellement réservés à leurs meilleurs clients. Ces partenaires vous proposent également des offres saisonnières qui mêlent rêve et évasion. Ces offres vous sont présentées dans la brochure **Visa Infinite le Club**.



# Sous le signe de l'assistance

Voyagez en toute sérénité.

Parce que vous vous déplacez régulièrement en France et à l'étranger, **Visa Infinite** a prévu des garanties d'assistance médicale et juridique performantes pour vous et vos proches. À tout moment et sur simple appel téléphonique à **Service de Conciergerie Visa Infinite**, en tant que détenteur de la carte **Visa Infinite**, vous êtes certain de pouvoir compter sur toute l'assistance nécessaire.

Pour votre tranquillité, cette couverture est valable dans le monde entier, sans franchise kilométrique et est étendue à vos proches\*, qu'ils voyagent avec vous ou séparément. Vos petits-enfants, célibataires de moins de 25 ans, sont également couverts lorsqu'ils séjournent avec vous. Étudiées pour ne rien laisser au hasard et vous assurer une couverture permanente, ces garanties d'assistance vous permettent de voyager en toute sérénité.

*\* Votre conjoint ou concubin, vos enfants célibataires de moins de 25 ans, vos ascendants et descendants fiscalement à charge et vivant sous le même toit. Pour plus de détails, reportez vous à la Notice d'Information Assistance Infinite jointe au présent livret.*

## LA COUVERTURE DE VOTRE ASSISTANCE\* :

### Assistance médicale

- Transport ou rapatriement en train 1<sup>re</sup> classe, avion classe affaires ou avion sanitaire,
- Présence d'un proche en cas d'hospitalisation,
- Présence d'un interprète,
- Suivi téléphonique quotidien,
- Chauffeur de remplacement,
- Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux engagés à l'étranger jusqu'à 156.000 €,
- Avance des frais d'hospitalisation engagés à l'étranger jusqu'à 156.000 €,
- Rapatriement / garde des animaux domestiques.

### Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'Étranger

- Avance de caution pénale à concurrence de 16.000 €,
- Avance des frais d'avocat à concurrence de 16.000 €.

### Assistance personnelle

- Envoi de médicaments, lunettes, lentilles ou prothèses auditives,
- Acheminement de dossiers en cas de vol ou de perte,
- Transmission de messages urgents.

*\* Pour plus de détails, reportez vous à la Notice d'Information Assistance Infinite*

# Visa Infinite

## assurément vôtre

Bénéficiez d'une protection renforcée.

Retard d'avion, perte ou vol de bagages, annulation de voyage, accident de transport ou de sport de montagne... Dans ces circonstances qui peuvent survenir en France comme à l'étranger, vous et votre famille êtes assurés d'être indemnisés en conséquence grâce à votre carte **Visa Infinite**.

Pour bénéficier de cette sécurité, il vous suffit de régler votre titre de transport, vos prestations de voyage, vos frais d'hôtel ou de location de véhicules avec votre carte **Visa Infinite**. Face à ces imprévus, ces assurances sont également valables pour vos proches\*, qu'ils voyagent avec vous ou séparément. Et à l'instar des garanties d'assistance, vos petits-enfants, célibataires de moins de 25 ans, sont également assurés lorsqu'ils séjournent avec vous. En toutes circonstances, prenez de l'assurance grâce à **Visa Infinite** !

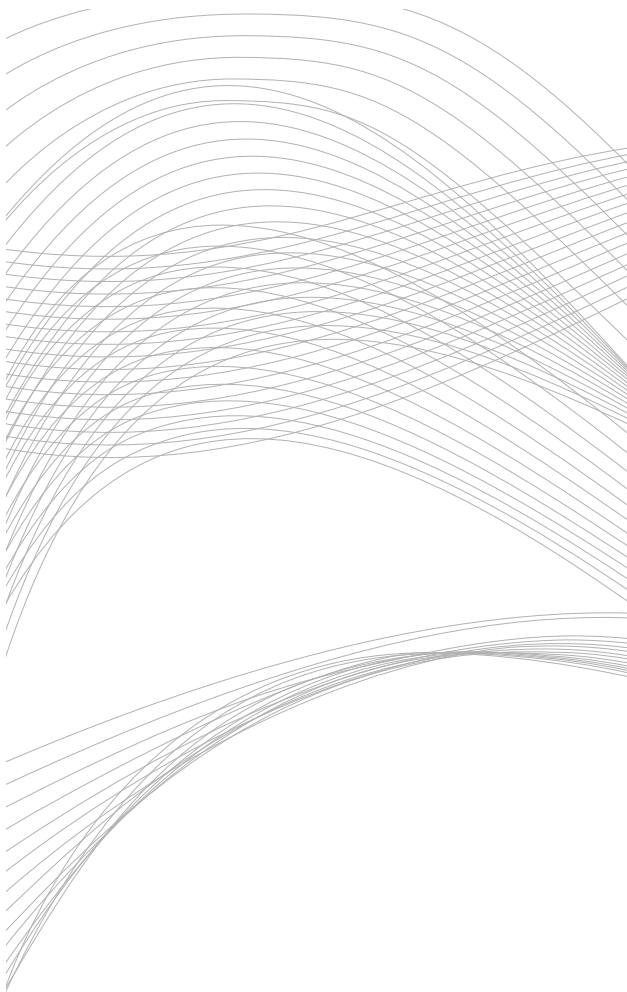
*\* Votre conjoint ou concubin, vos enfants célibataires de moins de 25 ans, vos ascendants et descendants fiscalement à charge et vivant sous le même toit. Pour plus de détails, reportez vous à la Notice d'Information Assurance Infinite jointe au présent livret.*

### LES GARANTIES DONT VOUS BÉNÉFICIEZ\* :

- Capital jusqu'à 620.000 € par famille en cas de décès ou d'invalidité lors d'un déplacement en transport public,
- Capital jusqu'à 92.000 € en cas de décès ou d'invalidité à bord d'un véhicule de location,
- Jusqu'à 840 € d'indemnités par retard de transport (train et avion y compris les vols charter) et de bagages,
- Jusqu'à 1.800 € d'indemnités par bagage en cas de perte, vol ou détérioration,
- Responsabilité civile à l'étranger jusqu'à 1.525.000 € pour les dommages matériels et jusqu'à 4.600.000 € pour les dommages corporels,
- Indemnisation en cas de vol ou dommages matériels sur un véhicule de location,
- Assurance annulation / interruption / modification de voyages, jusqu'à 10.000 € en cas de maladie, décès ou accident,
- Garantie neige et montagne dans le monde entier (prise en charge des frais réels de recherche, de secours et de premier transport ; remboursement des forfaits et des cours de ski, garantie du bris de ski ou de chaussures de ski personnels ou loués ; frais médicaux en France ; responsabilité civile jusqu'à

310.000 € pour les dommages matériels ou corporels ; défense et recours...).

*\* Pour plus de détails, reportez vous à la Notice d'Information Assurance Infinite jointe au présent livret.*



# SERVICE DE CONCIERGERIE VISA INFINITE

Contrat n° VI-2019

Notice d'information

**Prestataire :**

Service Concierge  
66, rue des Archives  
75003 Paris

SAS au capital de 151 628,30 €  
RCS de Paris 485 281 232

**Visa Europe Limited**

Société de droit anglais dont le siège social est situé :  
1 Sheldon Square, Londres W2 6TT, Royaume Uni immatriculé sous le  
numéro 5139966 agissant au travers de sa succursale française  
83-85, avenue de la Grande Armée - 75116 Paris  
RCS Paris : 509 930 699

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE CONCIERGERIE VISA INFINITE

Le Service de Conciergerie Visa Infinite est un service qui vous est proposé par votre Banque lors de la souscription de votre carte Visa Infinite (ci-après la « **Carte** »).

Les conditions d'utilisation du Service de Conciergerie Visa Infinite sont définies dans le présent document (ci-après les « **Conditions Générales** ») ; les Conditions Générales sont émises par votre Banque (dont les coordonnées sont précisées au Contrat Porteur) et vous sont remises par votre Banque lors de la souscription de votre Carte. Elles viennent compléter et font partie du Contrat Porteur.

La Banque a chargé Visa Europe Limited (« **Visa** »), Société de droit anglais dont le siège social est situé 1 Sheldon Square, Londres W2 6TT, Royaume Uni, immatriculé sous le numéro 5139966 agissant au travers de sa succursale française sise au 83-85, avenue de la Grande Armée – 75116 Paris (France) immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 509 930 699, d'assurer le Service de Conciergerie Visa Infinite et ce notamment par l'intermédiaire du partenaire et prestataire de Visa, la société Service Concierge, société par actions immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 485 281 232, dont le siège social est situé 64-66 rue des Archives, 75003 Paris (ci-après désigné le « **Concierge** »).

Toute inscription, demande ou commande passée auprès du Service de Conciergerie Visa Infinite quel que soit le canal (notamment téléphone, email, SMS, site [www.visainfinite.fr](http://www.visainfinite.fr), application mobile Visa Infinite, formulaire ou tout autre canal que Visa pourrait mettre en place), emporte votre adhésion, sans restriction ni réserve, aux Conditions Générales.

Il est ici rappelé que le Service de Conciergerie Visa Infinite est réservé à une clientèle de personnes majeures ayant la capacité de contracter et d'accepter les Conditions Générales. En acceptant les Conditions Générales et en utilisant le Service de Conciergerie Visa Infinite, vous avez le statut de Membre (ci-après le « **Membre** »).

Le Concierge ne joue qu'un rôle d'intermédiaire entre les Membres et Tiers Fournisseurs et/ou les Partenaires qui délivrent réellement les services ou biens commandés via le Service de Conciergerie Visa Infinite en ce inclus le Club Visa Infinite.

## 1 DÉFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule ont le sens qui leur est donné ci-dessous et/ou dans le corps des Conditions Générales.

<b>Banque</b>	Désigne la banque ou l'établissement financier, client de Visa Europe Limited, émetteur de la Carte Visa Infinite et auprès duquel vous avez souscrit votre Carte.
<b>Carte</b>	Désigne, votre Carte Visa Infinite, ainsi que tout autre moyen de paiement, quel qu'en soit le support, auquel est associé le Service de Conciergerie Visa Infinite.
<b>Club Visa Infinite</b>	Désigne le contenu proposé au Détenteur de la Carte dans le cadre du programme relationnel lié à la Carte Visa Infinite, incluant les trois avantages suivants : les invitations, les événements sur-mesure et les privilèges.
<b>Concierge</b>	Désigne la société prestataire de Visa visée au Préambule et/ou un personnel de ce prestataire chargé de traiter les Demandes.
<b>Contrat Porteur</b>	Désigne le contrat conclu entre la Banque et le Détenteur de la Carte en vue de la souscription de la Carte.
<b>Demande</b>	Désigne un ordre de service préalable à toute fourniture de prestation du Service de Conciergerie Visa Infinite, adressé par un Détenteur de la Carte au Concierge, par courrier électronique, par téléphone, par le canal du Site Internet ou de l'application mobile Visa Infinite ou par tout autre canal que Visa déciderait de mettre en place.
<b>Détenteur de la Carte ou Membre</b>	Désigne la personne physique, cliente de la Banque, signataire du Contrat Porteur, détentrice de la Carte, et bénéficiant à ce titre du Service de Conciergerie Visa Infinite.
<b>Partenaires</b>	Désigne les entreprises partenaires de Visa, du Concierge et/ou de la Banque dans le cadre du service de conciergerie et du Club Visa Infinite fournis au Détenteur de la Carte.
<b>Conciergerie</b>	Désigne les prestations rendues par le Concierge au profit des Membres, pour répondre à une demande selon les modalités convenues par Visa, le Concierge, les Partenaires et les Tiers Fournisseurs.
<b>Tiers Fournisseurs</b>	Désigne tout prestataire de service ou commerçant auquel le Concierge fait appel pour traiter les Demandes, et qui n'est pas contractuellement lié à Visa, au Concierge et/ou à la Banque.
<b>Visa Infinite</b>	Désigne la marque enregistrée, propriété de Visa, identifiant la Carte, le Service de Conciergerie Visa Infinite et le Club Visa Infinite.
<b>Service de Conciergerie Visa Infinite</b>	Désigne la Conciergerie et le Club Visa Infinite.

Ces définitions s'entendent aussi bien au singulier qu'au pluriel.

## 2 CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE DE CONCIERGERIE VISA INFINITE

### 2.1 INSCRIPTION AU SERVICE DE CONCIERGERIE VISA INFINITE

Lors de la souscription de la Carte auprès d'un conseiller bancaire de la Banque, en tant que Détenteur de la Carte, vous bénéficiez automatiquement du Service de Conciergerie Visa Infinite. Le droit d'accès au Service de Conciergerie Visa Infinite prend effet le jour de la souscription du Contrat Porteur et reste actif pour la durée de validité de la Carte. Il est automatiquement résilié aux mêmes dates en cas de non-renouvellement du Contrat Porteur ou en cas de retrait de la Carte ou de blocage de son utilisation par la Banque ou par le Détenteur de la Carte.

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

Visa a conclu un contrat avec le Concierge afin de mettre à disposition des Détenteurs de la Carte le Service de Conciergerie Visa Infinite. En cas de fin, pour quelque raison que ce soit, du contrat entre Visa et le Concierge vous recevrez des nouvelles conditions générales et continuerez à bénéficier du Service de Conciergerie Visa Infinite qui sera assuré par le nouveau prestataire.

### 2.2 - ACCÈS AU SERVICE DE CONCIERGERIE VISA INFINITE

Le Service de Conciergerie Visa Infinite est accessible aux seuls Membres.

L'accès au Service de Conciergerie Visa Infinite est strictement personnel, et vous devrez prendre toutes les mesures nécessaires pour qu'aucune tierce personne n'utilise vos identifiants à votre place.

Le Concierge peut être amené à vérifier votre qualité de Membre en vous demandant certaines informations notamment vos nom, prénom, date de naissance ou mot de passe.

La qualité de Membre confère un droit d'accès au Service de Conciergerie Visa Infinite 24h sur 24 - 7 jours sur 7 :

- Via la connexion à l'espace membre disponible via l'adresse <https://infinite.visa.fr/user/login> et/ou sur les applications mobiles iOS et Android (le « **Site** »);
- Via l'utilisation de l'email ;
- Via le numéro de téléphone figurant au dos de la Carte ou dans l'espace membre.

L'utilisation du Site est régie par des conditions générales qui lui sont spécifiques et qui sont portées à la connaissance du Membre préalablement à leur acceptation par le Membre sur le Site lors de sa connexion.

Le bénéfice d'une commande passée auprès du Concierge est personnel et vous est réservé, il ne peut être transféré à un tiers sans un accord préalable et exprès du Concierge.

Le Concierge se réserve le droit de suspendre l'accès au Service de Conciergerie Visa Infinite du Membre, sans mise en demeure préalable, en cas d'utilisation abusive, frauduleuse, illégale, contraire à la morale, aux bonnes mœurs ou à l'éthique du Service de Conciergerie Visa Infinite, de falsification des informations transmises au Concierge et/ou aux Tiers Fournisseurs / Partenaires.

En cas de non utilisation du Service de Conciergerie Visa Infinite, aucun remboursement ou dédommagement de quelque sorte que ce soit ne sera opéré à votre profit.

### 3 DESCRIPTION DU SERVICE DE CONCIERGERIE VISA INFINITE

#### 3.1 CONCIERGERIE

Dans le cadre du Service de Conciergerie Visa Infinite, un Concierge est à votre disposition 7j/7 et 24h/24 pour toutes vos Demandes, en France comme à l'étranger, notamment en matière d'hôtellerie, gastronomie, spectacles, transports, voyages, recherche d'objets.

Votre Concierge peut, par exemple, en votre nom et pour votre compte, après vous avoir renseigné sur les conditions et modalités d'exécution des services, objets de votre Demande :

- Procéder à des recommandations et/ou réservations de billets d'avion ou de train, de places de spectacles, de chambres d'hôtel, de table dans un restaurant, etc.
- Organiser et commander les services souhaités auprès des Partenaires ou des Tiers Fournisseurs
- Procéder à des réservations liées au Club Visa Infinite, afin de bénéficier d'expériences exclusives et d'avantages particuliers qui vous sont réservés
- Procéder aux actions et mises en relations nécessaires auprès des services d'assurance, d'assistance, et de monétique, qui sont en lien avec votre Carte

#### 3.2 CLUB VISA INFINITE

Le Club Visa Infinite permet aux Détenteurs de Carte de bénéficier des avantages suivants :

- Une Invitation (valable pour deux (2) personnes ) offerte par Détenteur de la Carte et par an, ou toute offre équivalente. La demande de souscription du Détenteur doit être faite exclusivement par téléphone auprès du Conciergerie, le lendemain de l'envoi de la newsletter détaillant l'Invitation, entre 9 h 00 et 18 h 00 uniquement. Le nombre de places étant limité, si le nombre de demandes de souscription est supérieur au nombre d'invitations proposées, un tirage au sort sera effectué par un huissier de justice. Les Détenteurs de la Carte bénéficiant d'une invitation ou ayant été tirés au sort seront contactés par leur Concierge, au plus tard le vendredi suivant leur demande de souscription. Ils auront alors quarante-huit heures pour confirmer leur souhait de bénéficier de cette invitation. Passé ce délai, le lot deviendra caduc et sera proposé à un suppléant, également tiré au sort par huissier de justice. Une fois la participation du Détenteur de la Carte enregistrée, un email de confirmation sera adressé au Détenteur de la Carte par son Concierge.
- Evènements : expériences exclusives organisées et négociées pour les Détenteurs de la Carte et auxquels vous pouvez vous inscrire moyennant paiement.
- Privilèges : offres négociées auprès de nos Partenaires pour les Détenteurs de la Carte.

#### 3.3 EXCLUSION DU SERVICE DE CONCIERGERIE VISA INFINITE

Sont exclus du Service de Conciergerie Visa Infinite :

- les prestations entrant dans le périmètre d'activité d'une profession réglementée (par exemple : agent immobilier, médecin, avocat, ... ) ;
- tout service n'entrant pas dans le périmètre de service décrit



- ci-dessus ;
- toute Demande ne respectant pas les contraintes administratives ou légales propres à chaque pays ;
- toute Demande entachée d'illégalité ou susceptible de porter atteinte à la vie privée ;
- toute Demande contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- toute livraison de marchandises en grande quantité à des fins commerciales ou de revente.

L'exécution du Service de Conciergerie Visa Infinite est subordonnée à toutes les réglementations nationales, européennes et/ou internationales dûment applicables, et notamment en termes d'éthique et de bonnes mœurs.

*(1) Si le Détenteur de de la Carte souhaite une Invitation valable pour une seule personne, il ne pourra pas bénéficier d'une autre Invitation pendant l'année en cours.*

## 4 UTILISATION DU SERVICE DE CONCIERGERIE VISA INFINITE

En tant que Membre, vous pouvez adresser des Demandes au Concierge, qui fera ses meilleurs efforts pour y répondre. Les Demandes peuvent être effectuées en utilisant l'un des outils de communication définis à l'article 2.2 (Accès au Service).

Le Concierge s'engage à accuser réception des Demandes dans un délai de deux (2) heures, cependant il est possible que la Demande implique que le Concierge se rapproche de Tiers Fournisseurs ou de Partenaires dont les horaires de services peuvent ne pas être en 24/7. En ce cas, votre Concierge sera en mesure de revenir vers vous lors du jour ouvré suivant, dans le délai tel que pratiqué par le Tiers Fournisseur et/ou le Partenaire, et vous en informera.

Avant de procéder au traitement de la Demande, le Concierge vous contactera pour discuter des modalités de votre Demande. Etant rappelé que l'ensemble des Demandes effectuées sont soumises aux Conditions Générales et tarifs des Tiers Fournisseurs et/ou des Partenaires en vigueur au jour de la Demande, et aux présentes Conditions Générales.

Si nécessaire avant déclenchement d'une commande de services auprès des Tiers Fournisseurs et/ou Partenaires, le Concierge établit et transmet par email au Membre une proposition écrite assortie, le cas échéant, des devis établis par les Tiers Fournisseurs et/ou Partenaires, précisant le coût et les conditions d'exécution des services et/ou les conditions de vente. Ces documents doivent être retournés par le Membre signés ou revêtus d'un bon pour accord préalablement à l'exécution des Demandes par le Concierge.

Pour l'ensemble des prestations, chaque Partenaire et/ou Tiers Fournisseur dispose de conditions de vente, de services et d'annulation qui lui sont propres, et qui sont transmis aux Membres par email ou accessibles depuis le Site. Il appartient au Membre d'en prendre connaissance avant de valider sa commande. En cas de commande validée, le Membre sera automatiquement et irrévocablement lié par ces conditions, et notamment les conditions d'annulation pouvant impliquer des frais d'annulation ou l'absence de conditions d'annulation.

Le Concierge est en lien direct avec les Tiers Fournisseurs et/ou les Partenaires pour le traitement de la Demande ; cependant, si le Membre le souhaite, ou si cela est nécessaire pour accéder à la Demande, le Membre peut être mis en relation avec un

ou plusieurs Tiers Fournisseurs et/ou Partenaires, si cela est expressément convenu avec lesdits Tiers Fournisseurs et Partenaires.

Les Demandes sont traitées par le Concierge sous réserve de disponibilité auprès des Tiers Fournisseurs et/ou des Partenaires et ; en cas d'indisponibilité, le Concierge fait ses meilleurs efforts pour proposer une offre de service alternative susceptible de répondre votre attente.

Le Concierge est tenu de faire ses meilleurs efforts pour satisfaire aux Demandes, s'il ne peut y parvenir pour des raisons externes à sa volonté, et que la solution de remplacement qu'il propose ne convient pas, vous ne pouvez prétendre à aucune indemnité compensatoire de quelque sorte que ce soit.

Dans le cadre du traitement des Demandes, le Concierge n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire entre les Membres et les Tiers Fournisseurs/Partenaires. Les prestations sont en effet commandées par le Concierge, en votre nom et pour votre compte ; ainsi, lorsque vous effectuez une Demande, vous donnez mandat au Concierge d'effectuer des commandes et/ou des réservations auprès des Tiers Fournisseurs/Partenaires. Etant entendu que le Concierge vous demandera toujours de valider une prestation avant de procéder à une commande ou réservation ferme.

De par la nature même de son activité, le Concierge est tenu à une obligation de moyens et non de résultat.

Enfin, le statut de Membre donne accès à un grand nombre d'avantages et de bénéfices négociés pour les Membres auprès de partenaires, ayant la qualité de Tiers Fournisseurs et/ou de Partenaires.

Vous pourrez bénéficier de certaines offres liées au Club Visa Infinite directement auprès des Partenaires sans l'intervention du Concierge. Les modalités exactes applicables seront précisées au cas par cas dans chaque offre présentée. Dans le cadre des offres dont vous pouvez bénéficier directement auprès des Partenaires dans le cadre du Club Visa Infinite, Visa n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire et n'est pas partie à la transaction entre le Membre et le Partenaire.

## 5 PAIEMENT

Le paiement de l'ensemble des Demandes que vous effectuez auprès du Concierge est à votre charge de même que tous les frais afférents (tels que frais de réservation, frais d'annulation ou de modification des réservations, frais de livraison, assurance, taxes, écarts de changes, etc.). Les factures sont libellées à votre nom et le cas échéant vous sont adressées directement par les Tiers Fournisseurs et/ou Partenaires. De même le paiement de l'ensemble des transactions réalisées directement auprès d'un Partenaire dans le cadre des offres du Club Visa Infinite, est à votre charge.

Le Concierge communique les tarifs des prestations correspondant à chaque Demande, et les modalités de paiement, le cas échéant.

Si la Demande implique que vous procédiez à un paiement pour confirmer une réservation, il se peut que celle-ci soit maintenue sous un certain délai avant paiement ; en ce cas vous êtes responsable du respect de ce délai, et le Concierge ne saurait être responsable de l'indisponibilité des prestations, objets de la Demande, en cas d'expiration du délai de paiement de votre fait. Pareillement, le Concierge ne saurait être responsable de

l'évolution des tarifs, après expiration du délai de paiement de la réservation de la Demande.

Le paiement des prestations, objets d'une Demande, peut être soumis aux conditions générales du Tiers Fournisseur et/ou du Partenaire.

Si les Demandes nécessitent que le paiement soit effectué directement par le Concierge, celui-ci collecte les données nécessaires au paiement (numéro de carte bancaire, date d'expiration et cryptogramme), afin de procéder audit paiement ; en ce cas, il vous est demandé d'envoyer un email à l'adresse qui vous sera indiquée attestant de votre accord pour que le Concierge procède au paiement avec le moyen de paiement que vous lui avez communiqué. **Etant précisé que cet email ne doit contenir aucune information relative au moyen de paiement.**

Sous réserve de votre accord express et écrit, le Concierge peut conserver les données de paiement qui lui ont été transmises, à l'exception du cryptogramme qui, lui, n'est jamais conservé. En ce cas, ces données bancaires sont uniquement conservées sur une plateforme sécurisée, conformément aux normes imposées par le secteur bancaire (PCI-DSS).

## 6 DEMANDES PARTICULIÈRES AU CONCIERGE

### 6.1 BILLETTERIE

Le Concierge s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs moyens afin de trouver des billets pour tous les événements / spectacles auxquels vous souhaitez assister.

Dans le cas où l'évènement / spectacle affiche complet dans les billetteries traditionnelles, le Concierge peut faire appel à des Tiers Fournisseurs, spécialisés dans l'obtention de billets pour des événements / spectacles très prisés et pour lesquels l'obtention de places est très difficile. Par conséquent, les prix proposés sont susceptibles d'évoluer à tout moment et d'être différents de la valeur faciale mentionnée sur les billets en raison de majoration liée à des frais mis en place par les Tiers Fournisseurs (tels que frais d'agence, de gestion et/ou administratifs, ...). Dès lors que vous confirmez la réservation par email, le Concierge procède au paiement, qui est facturé dans les mêmes conditions que celles définies à l'article 5 (Paiement).

Le Concierge ne joue ici qu'un rôle d'intermédiaire entre les Tiers Fournisseurs et vous, et ne prend aucune commission ou marge sur le prix des billets que vous achetez.

Toute demande de réservation confirmée est ferme et définitive, et, conformément aux dispositions de l'Article L221-28 du Code de la consommation, n'est assortie d'aucun droit de rétractation. En conséquence, les places réservées et payées ne peuvent être ni annulées, ni reportées, ni modifiées, ni échangées, sauf si cela est expressément prévu dans les conditions générales du Tiers Fournisseur, organisateur de l'évènement / spectacle.

Vous êtes tenu de vérifier la date et l'heure de l'évènement / spectacle, le Tiers Fournisseur organisateur de l'évènement étant susceptible de les modifier selon les conditions générales de vente du Tiers Fournisseur, sous réserve du respect des dispositions légales en vigueur.

Les billets sont pleinement soumis aux conditions générales des Tiers Fournisseurs, organisateurs des évènements, et notamment les conditions d'annulation, de report et/ou de rétractation le cas échéant ; ainsi le Concierge ne peut être responsable de l'annulation ou de report d'évènements, qui sont sous la seule responsabilité des Tiers Fournisseurs, organisateurs des évènements. Votre Concierge vous recommande de lire ces conditions générales qui vous sont pleinement opposables et qui sont accessibles, avant l'achat, sur le site officiel de l'évènement en cause.

Si le Concierge parvient à obtenir un remboursement auprès de Tiers Fournisseurs, vous bénéficiez de ce remboursement. Le Concierge ne peut garantir l'obtention du remboursement. En cas de recours aux services d'un prestataire spécialisé, comme rappelé ci-avant, il peut y avoir une différence entre la valeur faciale du billet et le prix auquel le Membre l'acquière ; en ce cas, seule la valeur faciale est susceptible de faire l'objet d'un remboursement.

## 6.2 TAXIS

Lorsque la Demande concerne une réservation de taxi, et que le Membre ne se présente pas au rendez-vous prévu au moment de la commande et plus généralement si le taxi ne charge pas la course du fait du Membre (« **Non-charge** »), celui-ci est redevable d'un montant forfaitaire de quinze (15) euros TTC.

Le Membre reçoit alors une facture du Concierge, dont il est tenu de s'acquitter sous un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception de ladite facture. Tout retard de paiement entraîne de plein droit des pénalités de retard égales au taux d'intérêt légal en vigueur, et sont dues à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture.

Il est cependant précisé qu'une tolérance sera accordée à la première survenue d'une Non-charge et que ces frais ne seront facturés qu'à compter de la seconde occurrence de Non-charge. Le non-paiement des sommes dues à cet effet dans un délai de quinze (15) jours calendaires pourra entraîner la suspension d'accès aux demandes de taxis.

## 6.3 VOYAGES

Pour toute Demande relative aux voyages, les Membres sont tenus de se référer aux conditions générales qui leur seront communiquées par le Concierge dans l'email de proposition commerciale avant la confirmation de commande.

## 6.4 ASSISTANCE JURIDIQUE

Par ailleurs, vous avez accès à une assistance juridique du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30, hors jours fériés.

Pour ce faire, il vous suffit d'appeler le Service de Conciergerie Visa Infinite. En cas d'appel en dehors de ces horaires, la demande sera enregistrée par le Concierge et sera traitée par un assistant juridique lors de la prochaine plage horaire d'ouverture de l'assistance juridique.

L'assistant juridique fera ses meilleurs efforts pour revenir vers vous dans un délai de deux (2) jours ouvrés maximum.

L'assistant juridique écoute vos questions ou la situation exposée, il traduit cette situation de faits en termes juridiques, et vous indique les textes de loi et/ou la jurisprudence applicables à ladite situation.

Dans le cadre de sa mission, l'assistant juridique peut vous demander une adresse email afin de vous envoyer des éléments (textes de lois, articles d'un code, jurisprudence), et/ou peut vous proposer de vous contacter ultérieurement par téléphone.

En aucun cas l'assistant juridique n'est habilité à rédiger des courriers ou des documents pour votre compte.

**L'assistant juridique n'assume nullement un rôle de conseil, rôle qui ne peut être assumé que par un avocat.**

Le cas échéant, l'assistant juridique peut vous suggérer de contacter un professionnel compétent, tel qu'un avocat.

## 7 RESPONSABILITÉ

Le Concierge agit conformément aux Demandes des Membres, avec pour objectif premier leur satisfaction.

En cas d'erreur de la part d'un Membre dans la formulation des Demandes, le Concierge ne peut en être responsable ; le Concierge fait néanmoins de son mieux, et dans la mesure du possible, pour proposer au Membre de corriger son erreur, étant entendu que cela peut entraîner des coûts à la charge du Membre ; en ce cas, sa validation expresse et préalable lui est demandée.

Le Concierge et Visa ne peuvent être tenus responsables des actes des Tiers Fournisseurs, étant entendu que le Concierge s'efforce de ne travailler qu'avec des Tiers Fournisseurs aptes à satisfaire aux Demandes. En cas de revendication, vous devez vous adresser directement au Tiers Fournisseur en cause.

Le Concierge et Visa ne sont pas non plus responsables des actes des Partenaires. Le Concierge veille à ce que ceux-ci respectent les engagements qu'ils ont pris auprès du Concierge, de Visa ou de votre Banque, avec le concours de ces dernières le cas échéant. En cas de revendication relatives aux prestations d'un Partenaire, et lorsque cette revendication concerne un avantage Visa Infinite ou le Club Visa Infinite, vous pouvez vous adresser à votre Concierge qui tentera de faciliter la résolution du litige. Le Concierge reste à ce titre un simple intermédiaire entre le Membre et le Partenaire.

En cas de doute du Membre quant à la qualité de son interlocuteur (Tiers Fournisseur ou Partenaire), il est invité à se rapprocher du Concierge qui pourra utilement le renseigner et l'orienter sur la procédure à suivre en cas de réclamation.

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

Le Concierge ne peut être tenu pour responsable des délais et/ou impossibilités d'obtenir les documents administratifs tels que visa d'entrée et/ou de sortie, passeport, déclarations en douanes, etc. nécessaires à l'organisation de certaines prestations et notamment au transport du Membre à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou son entrée dans le pays, ou de l'envoi de certains produits demandés par le Membre, ni des retards dans

l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

Le Prestataire comme Visa ne peut être tenu responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure tels que définis par la loi à l'article 1218 du Code Civil et/ou la jurisprudence des tribunaux français. L'exécution des Conditions Générales et des Demandes est alors suspendue pendant la durée dudit cas de force majeure et reprend ensuite son cours.

Si l'inexécution ou la mauvaise exécution d'une Demande résulte du fait du Concierge, celui-ci s'efforce de remédier à la situation afin d'exécuter la Demande. En cas de désaccord ou de litige entre un Membre et le Concierge, conformément aux dispositions de l'article L. 152-1 du Code de la consommation, le Membre a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige relatif au Service de Conciergerie Visa Infinite :

SARL DEVIGNY MEDIATION Médiateur de la consommation  
11 rue de l'étang  
49220 – THORIGNÉ D'ANJOU  
[www.devignymediation.fr](http://www.devignymediation.fr)

Vous êtes également informé que vous avez la possibilité de recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) : [www.ec.europa.eu/consumers/odrf/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odrf/).

## 8 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET CONFIDENTIALITÉ

Dans le cadre de l'adhésion au Service de Conciergerie Visa Infinite et dans le traitement des Demandes, la Banque (responsable du traitement), Visa (sous-traitant de la Banque) et le Concierge (sous-traitant de Visa) sont amenés à connaître et traiter des données personnelles vous concernant. Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, notamment à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée et au Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit de retirer votre consentement à tout moment, de définir les directives relatives à la gestion de vos données personnelles après votre décès et d'un droit d'accès, de modification, de suppression et d'opposition, de limitation du traitement et à la portabilité des données qui vous concernent.

Les modalités du traitement des données personnelles liées au Service de Conciergerie Visa Infinite sont détaillées au sein de la Politique de traitement des données personnelles détaillées ci-après, à l'exclusion de tout autre document, sans préjudice des dispositions du paragraphe 3.3 (Sur le Site) de la Politique de traitement des données personnelles.

## 9 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Dans le cadre de l'utilisation du Service, les Membres ont accès à des marques, logos, éléments visuels, photographies, dessins, textes, vidéos, au Site, à des Applications mobiles, à des e-newsletters, ou à toute autre donnée / information, sous quelque forme qu'elle soit (ci-après les « Éléments ») ; l'ensemble de ces Éléments est la propriété exclusive de Visa, de votre Banque, de votre Concierge et de leurs groupes de sociétés, des Tiers Fournisseurs, des Partenaires ou de tiers les ayant autorisés à utiliser les dits Éléments.

Les Éléments sont susceptibles de faire l'objet d'une protection par le droit d'auteur, droit des marques, droit des brevets, ou tout autre droit de

propriété intellectuelle.

Sous réserve des dispositions de l'article L342-3 du Code de Propriété Intellectuelle, l'extraction, la réutilisation, la commercialisation, la distribution, la modification, l'adaptation, la traduction, ainsi que la reproduction de tout ou partie des Eléments est interdite, sans autorisation écrite, préalable et expresse. Le non-respect de cette interdiction constitue une contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale des Membres.

## **10 DIFFAMATION**

Conformément à la loi du 29 juillet 1881, la Banque, Visa et/ou le Concierge se réservent le droit de poursuivre toute personne qui serait auteur d'une injure ou d'une diffamation à leur égard. Toute allégation ou imputation d'un fait qui porterait atteinte à leur honneur ou à leur considération, qu'elle soit effectuée par voie directe ou par voie de reproduction est susceptible de poursuites.

## **11 MODIFICATION**

Les présentes Conditions Générales pourront faire l'objet de modifications notifiées aux Membres.

## **12 LOI APPLICABLE**

les Conditions Générales sont régies par le droit français. Tout litige qui viendrait à naître à propos de la validité, DE l'exécution ou de l'interprétation des Conditions Générales est soumis compétence exclusive des juridictions françaises compétentes.

# POLITIQUE DE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Le présent document a vocation à vous informer sur notre politique en matière de protection des données à caractère personnel (ou Donnée(s) Personnelle(s)) dans le cadre du Service de Conciergerie Visa Infinite et notamment eu égard aux données Personnelles que nous collectons, la manière dont nous les traitons, pour quelles finalités nous les utilisons et avec qui nous les partageons.

Les données que vous nous communiquez sont protégées conformément aux stipulations contenues à l'article 7 (Sécurité).

Le Service de Conciergerie Visa Infinite fait partie des divers services liés à la Carte Visa Infinite. En tant que Banque, nous avons chargé Visa de délivrer le Service de Conciergerie Visa Infinite, qui elle-même fait appel à votre Concierge pour certaines prestations. L'utilisation du Service de Conciergerie Visa Infinite, qui inclut le Club Visa Infinite, est décrite en détail ci-dessus dans les Conditions Générales du Service de Conciergerie Visa Infinite.

Le Service de Conciergerie Visa Infinite est délivré conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dite « Loi Informatique et Libertés » telle que modifiée notamment par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 et le Règlement Européen n° 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données dit « RGPD » (ci-après la « **Règlementation Applicable** »).

Au sens de la Règlementation Applicable, en tant que Banque, nous sommes responsable du Traitement de vos données à caractère personnel, Visa a la qualité de sous-traitant et agit sur nos instructions, et votre Concierge agit en tant que sous-traitant de Visa, sur ses instructions. Nos coordonnées sont précisées dans le Contrat Porteur.

## 1. DÉFINITIONS

Une « **Donnée Personnelle** » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ; est réputée être une personne physique identifiable, une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques



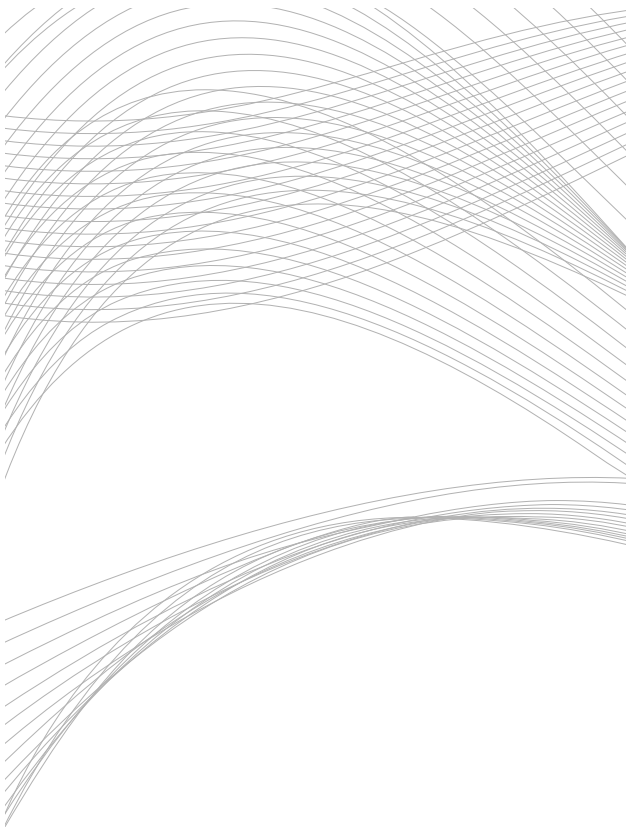
propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Un « **Responsable de Traitement** » désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du Traitement des Données Personnelles.

Un « **Sous-Traitant** » désigne l'entité qui traite des Données personnelles pour le compte du Responsable de Traitement.

Un « **Traitement** » désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des Données Personnelles ou des ensembles de Données Personnelles, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

Les termes en majuscule utilisés dans la présente politique de confidentialité sans y être définis ont le sens qui leur est donné dans les Conditions Générales du Service de Conciergerie Visa Infinite ci-dessus ou dans le RGPD.



## 2. BASES LEGALES ET FINALITES DU TRAITEMENT DE VOS DONNEES PERSONNELLES

### 2.1 Bases légales

Le Traitement de vos Données Personnelles est nécessaire pour l'exécution du Service de Conciergerie Visa Infinite auquel vous avez accès en tant que Détenteur de la Carte.

Le Traitement de vos Données Personnelles repose sur les bases légales suivantes :

intérêt légitime : l'amélioration de nos services (études de données comparées, statistiques, rapport d'activité – les résultats de ces études n'étant partagé avec aucun tiers autre que votre Banque, Visa et/ou votre Concierge), la veille qualitative (questionnaire, enquête, sondage autre que votre Banque, Visa et/ou votre Concierge) ou la lutte contre la fraude ;

- Respect d'une obligation légale ;
- Contractuelles : Traitement nécessaire à l'exécution du contrat souscrit, soit à la souscription de la carte Visa Infinite, par la signature du Contrat Porteur ;
- Consentement à chaque fois que cela est nécessaire.

### 2.2 FINALITÉS

Nous collectons et traitons les Données Personnelles décrites à l'article 3 ci-dessous afin :

- D'exécuter le service de conciergerie Visa Infinite, en ce compris le Club Visa Infinite
- De mesurer et d'améliorer la qualité du service de conciergerie Visa Infinite, en ce compris le Club Visa Infinite
- De vous envoyer des revues, des emails et des offres, si vous y avez consenti

De procéder à des recoupements, analyses et combinaisons de vos données afin de déterminer vos centres d'intérêts, vos préférences, votre profil client et nous permettre de réaliser des opérations de fidélisation ou de prospection et de vous adresser des offres personnalisées (sans que cela ne produise d'effet juridique à votre égard ou vous affecte de manière significative de façon similaire)

- De vous faire découvrir et exécuter les services inclus dans le Service de Conciergerie Visa Infinite et notamment ceux liés au Club Visa Infinite
- De vérifier votre qualité de Membre du Service de Conciergerie Visa Infinite
- De vous tenir informé du suivi de vos Demandes
- De vous permettre de procéder au paiement des produits ou services
- De répondre à vos commentaires et questions

Le Traitement de Données Personnelles peut être nécessaire pour remplir nos obligations légales ainsi qu'à la constatation, l'exercice ou la défense de nos droits. Enfin nous serons amenés à Traiter certaines de vos Données Personnelles afin de vous permettre d'exercer les droits prévus par la Réglementation Applicable et détaillés à l'article 8 ci-après.

Vos Données Personnelles pourront également être Traitées pour des finalités autres qui vous seront alors indiquées au moment de leur collecte, en conformité avec la Réglementation Applicable.

## 3. IDENTIFICATION DES DONNÉES PERSONNELLES COLLECTÉES

Le caractère facultatif ou obligatoire des Données Personnelles que vous nous transmettez vous sera signalé lors de la souscription de votre Carte ou par votre Concierge dans le

cadre du traitement des Demandes. Sans la communication des informations obligatoires, vous ne pourrez pas bénéficier du Service de Conciergerie Visa Infinite.

### **3.1. LORS DE LA SOUSCRIPTION DE LA CARTE VISA INFINITE**

Pour les besoins du Service de Conciergerie, les données listées ci-dessous sont transmises et Traitées par votre Concierge :

- Nom ;
- Prénom ;
- Date de naissance ;
- Neufs (9) premiers chiffres de votre Carte Visa Infinite ;
- Email ;
- Code postal.

Ces informations sont nécessaires à la fourniture du Service de Conciergerie Visa Infinite.

### **3.2. LORS DE L'UTILISATION DU SERVICE DE CONCIERGERIE VISA INFINITE**

Lors de l'utilisation du Service de Conciergerie Visa Infinite, des Données Personnelles complémentaires nécessaires à l'exécution de votre Demande pourront vous être demandées, comme par exemple des données liées à des programmes de fidélité (par exemple, un numéro de carte de fidélité) qui sont liés aux Demandes que vous formulez.

De même, dans le cadre du Traitement de vos Demandes, et uniquement avec votre consentement, vous pourriez être amené à nous communiquer des données relatives à votre santé, vos orientations politiques, religieuses, ou encore sexuelles, et plus généralement des données qui touchent à votre intimité (exemples : allergies alimentaires lors de la réservation d'une prestation impliquant un repas ou une collation, réservation d'une chambre d'hôtel pour personne à mobilité réduite, réservation d'une place à un meeting politique, ....). Ces données font l'objet d'une protection particulière au sens de la Règlementation Applicable et sont dites « sensibles ». Ces Données Personnelles pourront être conservées pour une durée décrite à l'article 6 ci-dessous, avec votre autorisation expresse. A défaut, ces Données Personnelles seront automatiquement supprimées une fois que les Demandes, dans le cadre desquelles elles ont été collectées, seront traitées par votre Concierge, sous réserve des informations précisées au point 6 « Durée de conservation de vos Données Personnelles ».

Par ailleurs, vos données de paiement (numéro de carte et fin de date de validité) peuvent être conservées pour une durée maximale de trois ans mais jamais au-delà de la fin de validité de votre Carte, avec votre accord express, et uniquement sur une plateforme sécurisée conformément aux normes du secteur bancaire et monétique. Votre cryptogramme n'est jamais conservé, aucune communication écrite (de type email) contenant votre cryptogramme ou un visuel de votre carte de paiement ne vous sera demandée.

Le Service de Conciergerie Visa Infinite n'est ouvert qu'aux personnes physiques majeures. Néanmoins dans le cadre du Traitement de vos Demandes, vous pourrez être amené à nous communiquer des informations relatives à des tiers (coordonnées d'amis auxquels vous souhaitez faire un cadeau, personnes avec lesquelles vous souhaitez réserver un voyage, etc.) et notamment à des mineurs.

A cet effet, et avant de nous communiquer des Données Personnelles de tiers, vous devez vous assurer que vous êtes autorisés à le faire. Concernant des Données Personnelles de mineurs de moins de 15 ans vous devez avoir l'autorisation du mineur concerné ainsi que des personnes détenant l'autorité parentale.

Concernant les données de tiers ou de mineurs, lorsqu'il s'agit de vos proches, elles pourront être conservées avec votre autorisation expresse, et, dans le cas particulier des mineurs, sous réserve de l'accord des personnes détenant l'autorité parentale. A défaut, ces Données Personnelles seront automatiquement supprimées une fois que les Demandes, dans le cadre desquelles elles ont été collectées, seront traitées par votre Concierge, sous réserve des informations précisées au point 6 « Durée de conservation de vos Données Personnelles ».

### **3.3. SUR LE SITE**

Des Données Personnelles sont également collectées au cours de votre visite sur le Site. Le Traitement de vos Données Personnelles sur le Site est régi par une politique de confidentialité spécifique, dont vous pouvez librement prendre connaissance sur le Site avant toute utilisation.

Visa vous informe que le Site utilise des cookies régis dans le respect de la Réglementation Applicable. Vous pourrez retrouver davantage d'informations concernant les cookies et notamment la possibilité de les désactiver en consultant la politique en matière de cookies accessible sur le Site.

## **4. DESTINATAIRES DE VOS DONNÉES PERSONNELLES**

Tout partage de vos Données Personnelles est fait dans les conditions décrites ci-après.

Vos Données Personnelles sont destinées à votre Banque, à votre Concierge, le cas échéant à Visa, et à leurs salariés qui sont impliqués dans l'exécution du Service de Conciergerie Visa Infinite et notamment dans le Traitement de vos Demandes, de vos éventuelles réclamations au titre du Service de Conciergerie Visa Infinite, ou au titre de l'exercice de vos droits conformément à ce qui est précisé au point 8 « Vos droits ».

Vos Données Personnelles peuvent être partagées avec nos sous-traitants, ceux de Visa et de votre Concierge, telle que cette notion est définie dans la Réglementation Applicable. Nous limitons l'accès à vos Données Personnelles aux seules personnes habilitées et ayant besoin d'accéder à vos Données Personnelles pour la fourniture du Service de Conciergerie Visa Infinite, conformément aux finalités exposées au point 2 « Bases légales et finalités du Traitement de vos Données Personnelles ».

Quand des sous-traitants interviennent dans le cadre de notre Service de Conciergerie Visa Infinite, toutes les mesures sont prises afin d'assurer un niveau de sécurité élevé de protection de vos Données Personnelles et tout Traitement est fait selon nos directives ; et en aucun cas ils ne peuvent faire une autre utilisation de vos Données Personnelles que celle expressément exigée, ni divulguer à tout autre tiers les Données Personnelles vous concernant. Ces sous-traitants ne sont notamment pas autorisés à utiliser vos Données Personnelles à des fins de prospection commerciale.

Nous pouvons également être amenés à partager vos Données Personnelles avec les Tiers Fournisseurs ou les Partenaires auxquels nous faisons appel pour la fourniture du Service de Conciergerie Visa Infinite, et notamment dans le cadre du Club Visa Infinite. Vous pouvez refuser le partage de vos Données Personnelles, mais dans ce cas, vous êtes informés que tout ou partie de vos Demandes ne pourront pas être exécutées.

Enfin, les Données Personnelles vous concernant pourront être communiquées :

- si nous y sommes tenus ou autorisés en vertu de la loi ou dans le cadre d'une procédure ;
- si une demande nous est faite dans ce sens par un tribunal ou une autorité gouvernementale ;
- si nous estimons que cette communication (i) est nécessaire pour protéger ou défendre nos droits, le Service de Conciergerie Visa Infinite ou ses utilisateurs, (ii) peut prévenir tout dommage physique ou financier ou (iii) est nécessaire à toute investigation, prévention ou action en lien avec des activités illégales, des cas de fraudes suspectées ou une situation impliquant une menace potentielle pour la sécurité d'une personne ou en cas de violation des Conditions Générales du Service de Conciergerie Visa Infinite ;
- si nous cédon, ou si nos sous-traitants cèdent, tout ou partie de notre/leur entreprise ou de nos/leurs actifs.

## **5. TRANSFERT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES HORS U.E.**

Dans le cadre de l'exécution du Service de Conciergerie Visa Infinite, les Données Personnelles vous concernant sont hébergées sur le territoire de l'Union Européenne.

dans le cadre de la fourniture du Service de Conciergerie Visa Infinite et sur demande expresse de votre part, nous pouvons être amenés à partager vos Données Personnelles avec des Tiers Fournisseurs (hôtels, restaurateurs, compagnies de transport...) situés en dehors de l'Union Européenne, en conformité avec la Règlementation Applicable. Le pays dans lequel est situé le Tiers Fournisseur avec qui vous demandez de partager vos Données Personnelles peut ne pas offrir une protection équivalente à celle du RGPD.

## **6. DURÉE DE CONSERVATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES**

vos Données Personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation de la finalité pour lesquelles elles ont fait l'objet d'une collecte, sauf refus de votre part, dispositions légales et/ou réglementaires contraires. Vos Données Personnelles Sensibles ne sont conservées qu'avec votre consentement, pour la durée nécessaire à la réalisation de la finalité pour lesquelles elles ont fait l'objet d'une collecte, sauf si vous nous autorisez expressément à les conserver plus longtemps.

Votre Concierge a accès à vos données bancaires, qui sont collectées lors de la souscription de votre Carte Visa Infinite, à l'exception du cryptogramme qui lui n'est jamais conservé. Il peut être collecté par votre Concierge, avec votre accord, et pour les seuls besoins du Service de Conciergerie Visa Infinite. Cette donnée n'est jamais conservée et fait l'objet d'un traitement conforme aux normes monétiques en vigueur. Dès que vous n'êtes plus porteur d'une Carte Visa Infinite, et notamment en cas de non-renouvellement du Contrat Porteur

ou en cas de retrait de la Carte ou de blocage de son utilisation par la Banque ou de votre fait, vos Données Personnelles sont automatiquement supprimées. Sans contrevenir à ce qui précède, certaines données personnelles peuvent être conservées pour satisfaire à l'exécution de nos obligations légales ou à la sauvegarde ou la défense de nos droits (par exemple l'obligation de conservation des factures ou la prescription de droit commun). Une fois le délai légal expiré, vos Données Personnelles seront supprimées.

Vous trouverez les informations sur les durées de conservation dans le tableau ci-dessous :

<b>Données</b>	<b>Durée de conservation</b>	<b>Sur accord de votre part</b>
<b>Données transmises par votre Banque</b>	Durée égale à la validité de votre carte Visa Infinite (y compris en cas de renouvellement de votre carte Visa Infinite)	Non applicable : ces données sont collectées par votre Banque et sont nécessaires à l'exécution du Service de Conciergerie Visa Infinite. Vous pouvez demander la suppression de ces données selon les modalités définies au point 8 « Vos Droits ».
<b>Données collectées lors du traitement de vos Demandes (hors données sensibles)</b>	Durée égale à la validité de votre carte Visa Infinite (y compris en cas de renouvellement de votre carte Visa Infinite)	Non applicable : Le Concierge ne vous demande pas votre accord pour conserver ces données, mais vous pouvez lui préciser que vous ne souhaitez pas que ces données soient conservées, ou demander la suppression de ces données selon les modalités définies au point 8 « Vos Droits »
<b>Historique de vos Demandes</b>	Trois ans sous réserve de validité de votre carte Visa Infinite	Non applicable. Vous pouvez demander la suppression de ces données selon les modalités définies au point 8 « Vos Droits »

<b>Enregistrement et écoute de vos appels au Service de Conciergerie Visa Infinite</b>	Trois mois	Les enregistrements et les écoutes sont mis en place de façon aléatoire, et ne peuvent être mis en place en cas de refus de votre part au début de l'appel. Aucun appel provenant de votre Concierge n'est enregistré ou écouté.
<b>Données Sensibles</b>	Durée égale à la validité de votre carte Visa Infinite (y compris en cas de renouvellement de votre carte Visa Infinite)	Sur votre accord exprès. Rappel : vos données sensibles ne sont pas conservées sauf lorsque cela est utile pour la bonne délivrance de votre Service de Conciergerie Visa Infinite (informations sur des allergies alimentaires dans le cadre de réservation de restaurants, sur une situation de handicap dans le cadre de réservation de prestations hôtelières, ...).
<b>Données bancaires (à l'exception du cryptogramme)</b>	Trois ans sous réserve de validité de votre carte Visa Infinite	Non applicable : le concierge reçoit ces données de la part de votre banque.
<b>Journaux de connexion aux outils contenant vos données personnelles</b>	Entre douze et dix-huit mois	Non applicable - conservation nécessaire pour garantir la sécurité de vos données personnelles.
<b>Données de facturation</b>	Dix ans	Non applicable - obligation légale.

## 7. SÉCURITÉ

Nous nous engageons à protéger les Données Personnelles que nous collectons afin d'assurer leur sécurité et leur confidentialité. A cet égard, nous avons pris des mesures de protection matérielle, électronique et technique pour prévenir toute perte, utilisation non autorisée, destruction ou altération des Données Personnelles.

Vos Données Personnelles sont transmises et stockées selon des mesures de sécurité répondant à la norme PCI DSS, et uniquement accessibles par votre Concierge.

Nous ne vous demanderons jamais de nous révéler votre mot de passe dans aucune communication non sollicitée (y compris toute correspondance non sollicitée à savoir appel téléphonique, email ou tout autre moyen de communication).

## 8. VOS DROITS

Conformément à la Réglementation Applicable, vous disposez du droit de retirer votre consentement à tout moment (lorsque le Traitement est fondé sur le consentement), de définir les directives particulières relatives à la gestion de vos Données Personnelles après votre décès, et d'un droit d'accès, de modification, d'effacement, d'opposition, de limitation du Traitement et à la portabilité des données qui vous concernent.

À tout moment et ce conformément à la Réglementation Applicable, vous pouvez exercer ces droits en effectuant votre demande :

- par courrier auprès de SERVICE CONCIERGE - Service Juridique – 64-66, rue des Archives - 75003 Paris, ou
- par email à [cnil-infinite@johnpaul.com](mailto:cnil-infinite@johnpaul.com).

Aucuns frais n'est appliqué sur ce type de demande.

En application de la Réglementation Applicable, votre demande est traitée sous un délai d'un mois.

Pour que votre demande soit valable, il vous faudra justifier de votre identité (exemple : photocopie d'une pièce d'identité comportant votre signature (carte nationale d'identité ou passeport).

Vous pouvez également à tout moment demander à ne plus recevoir de notre part aucun mail ou information de nature commerciale ou de prospection en utilisant le dispositif d'« opt-out » présent dans chacun de nos mails, sur le Site ou en nous contactant directement.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL :

- directement sur le site internet de la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/>:
  - o dans certains cas déterminés, par le téléservice de plainte en ligne ;
  - o dans les "autres cas" non prévus par le téléservice, par le service "Besoin d'aide", qui vous permettra d'accéder au formulaire de plainte au bas d'une réponse à une question ;
- par courrier postal en écrivant à : CNIL - Service des Plaintes - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

Ainsi, vous pouvez saisir la CNIL si vous ne parvenez pas à exercer vos droits "Informatique et Libertés", ou encore si vous souhaitez signaler une atteinte aux règles de protection de vos Données Personnelles.

Il vous est rappelé qu'en cas d'exercice du droit à la limitation, à l'effacement ou du droit d'opposition, nous pouvons nous trouver dans l'incapacité totale ou partielle de vous délivrer tout ou partie du Service de Conciergerie Visa Infinite, sans que nous puissions en être tenus responsables.



Votre Concierge ne procède à aucun démarchage téléphonique, et n'utilise votre numéro de téléphone que dans le cadre de l'exécution du Service de Conciergerie Visa Infinite. Votre Concierge vous informe qu'il existe une liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle vous pouvez vous inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>.

## **9. MISE À JOUR**

Notre Politique en matière de protection des données à caractère personnel pourra faire l'objet de modifications. nous vous en informerons et/ou solliciterons votre accord conformément à la Réglementation Applicable.

dernière mise à jour : Septembre 2021

# NOTICE D'INFORMATION ASSISTANCE MÉDICALE CARTE VISA INFINITE

Contrat n° 922081

Valable à compter  
du 01/01/2023

Les prestations d'assistance de la présente notice d'information n° 922081, ci-après « Notice d'Information », sont :

**Souscrites par :**

**VISA EUROPE LIMITED**

Société de droit anglais dont le siège social est situé :

1 Sheldon Square, Londres W2 6TT, Royaume Uni

Immatriculé sous le numéro 5139966

Agissant au travers de sa succursale française

Située 83-85 avenue de la Grande Armée - 75116 Paris

509 930 699 RCS Paris

**Auprès de :**

**FRAGONARD ASSURANCES**

SA au capital de 37 207 660,00 €

479 065 351 RCS Paris

Siège social : 2 rue Fragonard - 75017 Paris

Entreprise régie par le Code des assurances

Soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution,

4 Place de Budapest – CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 -

<https://acpr.banque-france.fr/>

**Et sont mises en œuvre par :**

**AWP FRANCE SAS**

SAS au capital de 7 584 076,86 €

490 381 753 RCS Bobigny

Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669

<http://www.orias.fr/>

Fragonard Assurances et AWP France SAS, opérant sous la dénomination commerciale « Mondial Assistance », sont ci-après conjointement dénommées « *Assistance Infinite* »

# 1 Comment mettre en œuvre les prestations d'assistance ?

## En cas de demande d'assistance

**Assistance Infinite** ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, l'**Assuré** doit impérativement :

- Obtenir l'accord préalable d'**Assistance Infinite** en contactant sans attendre **Assistance Infinite**, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7:
  - Par internet : [www.votre-assistance.fr](http://www.votre-assistance.fr)
  - Par téléphone au numéro de téléphone inscrit au dos de la carte Visa Infinite
  - Par télécopie : + 33 (0) 9.69.32.10.61
  - Par courrier électronique : [medical@votreassistance.fr](mailto:medical@votreassistance.fr)
  - Accès sourds et malentendants : <https://accessibilite.votreassistance.fr>
- Indiquer le numéro de la **Carte Assurée**, la qualité d'**Assuré** ainsi que le nom de la Banque Emettrice de la **Carte Assurée**.
- Se conformer aux procédures et aux solutions préconisées par **Assistance Infinite**.

## Conseils aux voyageurs

- L'Assuré doit porter à la connaissance des personnes l'accompagnant lors de son déplacement les règles à observer en cas de demande d'assistance détaillées ci-dessus.
- Si l'Assuré est assuré au titre d'un régime légal d'assurance maladie d'un pays membre de l'Espace Économique Européen (EEE) ou de la Suisse et souhaite bénéficier des garanties de l'assurance maladie lors de son déplacement dans l'un de ces pays, il lui est nécessaire d'être titulaire de la carte européenne d'assurance maladie (individuelle et nominative) en cours de validité.

- Si l'Assuré se déplace dans un pays hors de l'Espace Économique Européen (EEE) ou de la Suisse, il doit se renseigner, avant son départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, il doit consulter sa Caisse d'Assurance Maladie pour savoir s'il entre dans le champ d'application de ladite convention et s'il a des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire...).  
Pour obtenir ces documents, l'Assuré doit s'adresser avant son départ à l'institution compétente et en France, auprès de la Caisse d'Assurance Maladie.
- L'attestation d'assistance médicale relative à l'obtention d'un visa est délivrée sans frais par Assistance Infinite dans un délai de 8 jours ouvrés à compter de la réception de la demande écrite de l'Assuré assortie de tous les éléments nécessaires à sa rédaction. Cette attestation est également disponible sur le site <http://attestation.mondial-assistance.fr>
- Lors de ses déplacements, l'Assuré ne doit pas oublier d'emporter les documents justifiant de son identité et tout document nécessaire à son voyage : passeport, carte nationale d'identité, carte de séjour, visa d'entrée, visa de retour, carnet de vaccination de son animal s'il l'accompagne, etc. et de vérifier leur date de validité.
- Certains types de séjours ou certaines destinations sont inadaptés pour les très jeunes Enfants. Compte tenu des risques d'affection liés à la durée et les conditions de transport, la situation sanitaire ou encore le climat, il convient de consulter le médecin traitant ou le pédiatre lors du projet de voyage.
- Chaque Enfant mineur voyageant seul ou accompagné doit être muni de ses papiers d'identité en cours de validité. Lorsqu'il voyage seul ou s'il n'est pas accompagné par l'un de ses parents, il doit être muni d'une autorisation de sortie du territoire (AST). Dans tous les cas, lors d'un éventuel rapatriement de l'Enfant mineur, Assistance Infinite ne pourra être tenue responsable du retard occasionné pour régulariser sa situation administrative.
- En raison des risques pouvant mettre en danger la santé des femmes ayant atteint un stade avancé dans leur grossesse, les compagnies aériennes appliquent des restrictions, différentes selon les compagnies, et susceptibles d'être modifiées sans préavis : examen médical au maximum 48 heures avant le départ, présentation d'un certificat médical, demande de l'accord médical de la compagnie...  
En cas de nécessité, et si leur contrat le prévoit, les sociétés d'assistance organisent et prennent en charge le transport par avion à la condition expresse que les médecins et/ou les compagnies aériennes ne s'y opposent pas.

# 2

# Conditions d'application

## Objet de la convention d'assistance

**Assistance Infinite** permet aux **Assurés** de bénéficier des prestations d'assistance décrites dans la présente convention d'assistance ci-après « Convention d'assistance » en cas d'**Accident**, de **Maladie**, de décès, de poursuites judiciaires, de perte ou vol de documents ou d'objets.

## Information des assurés

Le présent document constitue la Notice d'Information définissant les modalités d'entrée en vigueur, le champ d'application des prestations ainsi que les formalités à accomplir en cas de besoin d'assistance du contrat d'assistance souscrit auprès de Fragonard Assurances conformément aux dispositions de l'article L.112-1 du Code des assurances, pour le Compte des titulaires de Cartes Visa Infinite émises par la Banque Emettrice.

La Banque Emettrice de la Carte Assurée s'engage à remettre la Notice d'Information au titulaire de la Carte Assurée.

En vertu du contrat signé entre Visa Europe Limited et Fragonard Assurances, la preuve de la remise de la Notice d'Information au titulaire de la Carte Assurée incombe à la Banque Emettrice de la Carte Assurée.

En cas de modification des conditions du contrat d'assistance ou en cas de résiliation de celui-ci, la Banque Emettrice de la Carte Assurée s'engage à informer par tout moyen à sa convenance le titulaire de la Carte Assurée au moins 3 mois avant la date d'effet de la modification ou de la résiliation.

Lorsqu'un Assuré souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application des garanties, il peut appeler le Service d'Assistance Téléphonique de la Banque Emettrice.

## Conditions d'accès

Les prestations d'assistance, décrites dans la Notice d'Information, s'appliquent aux **Assurés**, titulaires de la **Carte Assurée** et sont valables pendant la durée de validité de ladite **Carte**.

### Date d'effet et durée de la convention d'assistance

La Convention d'assistance prend effet pour l'Assuré le jour de la souscription à la Carte Assurée et est liée à la durée de validité de la Carte Assurée. Elle est automatiquement résiliée aux mêmes dates en cas de non-renouvellement ou en cas de retrait ou de blocage de la Carte Assurée par la Banque Émettrice ou par le titulaire de la Carte Assurée ou en cas de fin, pour quelque raison que ce soit, du contrat d'assistance. Dans cette dernière hypothèse l'Assuré recevra une nouvelle convention d'assistance et continuera à bénéficier de prestations d'assistance qui seront assurées par le nouveau prestataire.

La déclaration de perte ou vol de la *Carte Assurée* ne suspend pas les prestations d'assistance.

### Étendue des prestations d'assistance

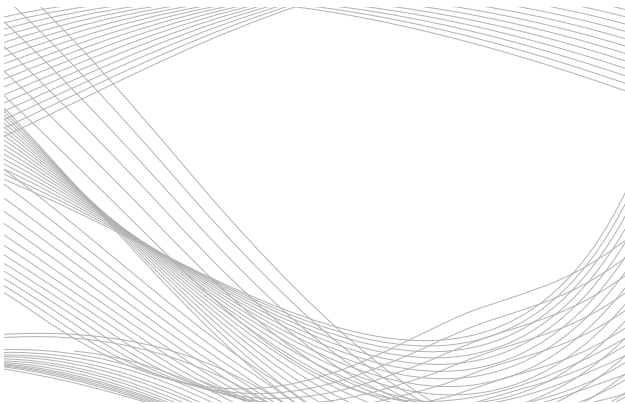
Les prestations s'appliquent dans le monde entier, lors de tout déplacement de l'*Assuré* :

- dans son *Pays de Résidence*
- à l'*Etranger*, uniquement pendant les 90 premiers jours du déplacement.

Une *Franchise kilométrique* de 100 km est appliquée pour l'ensemble des prestations pour les *Evènements garantis* survenus dans le *Pays de Résidence*.

Ces conditions sont valables pour toutes les prestations d'assistance, à l'exception des prestations : Avance des frais d'Hospitalisation (article 1.14), Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux (article 1.15), Chauffeur de remplacement (article 3), Assistance en cas de poursuites judiciaires (article 5), Aide à la poursuite du voyage (article 6) et Acheminement d'objets (article 7) pour lesquelles les conditions d'application sont indiquées dans le «Tableau récapitulatif des prestations d'assistance» ainsi que dans leur descriptif.

Les prestations sont mises en œuvre vers le lieu de *Résidence* de l'*Assuré*, sauf mention contraire dans la Convention d'assistance.



# 3

## Définitions

Les définitions des termes repris en italique et commençant par une lettre majuscule dans le texte de cette Notice d'Information s'appliquent à l'ensemble des prestations.

### Assuré(s)

Le titulaire de la *Carte Assurée* et son *Conjoint* ainsi que :

- leurs *Enfants*,
- leurs ascendants et descendants titulaires d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80 % (Art. L241-3 du Code de l'action sociale et des familles) vivant sous le même toit que le titulaire de la *Carte Assurée*, selon les termes de l'article 196 A bis du CGI (personnes titulaires de la carte d'invalidité prévue à l'article L241-3 du Code de l'action sociale et des familles) et :
  - fiscalement à charge,ou
  - auxquels sont versées, par le titulaire de la *Carte Assurée* ou son *Conjoint*, des pensions alimentaires permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus,

qu'ils se déplacent ensemble ou séparément et quel que soit leur mode de transport ;

- les petits-enfants célibataires de moins de 25 ans sont couverts uniquement lorsqu'ils séjournent avec leur grand-parent, titulaire de la *Carte Assurée* et exclusivement pendant la durée du déplacement, quel que soit leur mode de transport.

### Accident

Toute atteinte corporelle, non intentionnelle et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure, constatée par une autorité médicalement compétente.

### Animaux domestiques

Chiens et chats, à l'exclusion de tout autre animal, à condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires.

### Avion

Avion de ligne régulière en classe affaire.

### Carte Assurée / Carte

Carte Visa Infinite.

### Carte verte

Carte internationale d'assurance automobile délivrée par la compagnie d'assurance du *Véhicule* du titulaire de la Carte.

## Conjoint

Conjoint, partenaire de PACS ou concubin notoire du titulaire de la **Carte Assurée** et vivant habituellement sous son toit.

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

## Enfants

- Enfants du titulaire de la **Carte Assurée** ou de son **Conjoint**, célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge et, le cas échéant, leurs enfants qui viendraient à naître au cours de la validité de la Convention d'assistance.
- Enfants adoptés du titulaire de la **Carte Assurée** ou de son **Conjoint**, célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'état civil français.
- Enfants du titulaire de la **Carte Assurée** ou de son **Conjoint**, célibataires de moins de 25 ans, rattachés au foyer fiscal d'un de leurs parents.

## Etranger

Tout pays, à l'exclusion :

- des **Pays non couverts**,
- du **Pays de Résidence** de l'**Assuré**.

## Événement garanti

Tout **Accident**, **Maladie**, décès, poursuites judiciaires, perte ou vol de documents ou d'objets garantis donnant droit aux prestations d'assistance, survenus lors de tout déplacement (privé ou professionnel) de l'**Assuré**.

## Frais d'hébergement

Frais d'hôtel (petit déjeuner compris), à l'exclusion de tout autre frais de restauration, de boisson et de pourboires.

## Frais funéraires

Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et frais du cercueil (ou frais d'urne que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix), nécessaires au transport et conformes à la législation locale, à l'exclusion des frais d'inhumation (ou de crémation), d'embaumement et de cérémonie.



## France

- Pour les prestations d'assistance « **Avance des frais d'Hospitalisation** » (1.14) et « **Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux** » (1.15) : La France métropolitaine (Corse comprise), la Principauté de Monaco, la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion, Mayotte, la Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin (partie française), St Barthélémy et la Nouvelle Calédonie.
- Pour toutes les autres prestations d'assistance : La France métropolitaine (Corse comprise), les Principautés d'Andorre et de Monaco, la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion, Mayotte, la Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin (partie française), St Barthélémy et la Nouvelle Calédonie.

## Franchise kilométrique

Distance kilométrique à partir de laquelle les prestations d'assistance sont accordées.

La distance est calculée depuis la **Résidence** ou le lieu de travail habituel de l'**Assuré** jusqu'au lieu de survenance de l'**Evènement garanti** sur la base de l'itinéraire le plus court calculé par le service Via-Michelin ou Googlemap.

**Aucune Franchise kilométrique n'est appliquée en cas de survenance d'un Evènement garanti, hors du Pays de Résidence.**

## Hospitalisation

Tout séjour dans un établissement de soins public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est-à-dire non programmée et ne pouvant être reportée.

## Maladie

Toute altération de l'état de santé, dûment constatée par une autorité médicale habilitée, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

## Membre de la Famille

Le conjoint ou le concubin, les enfants, les petits-enfants, les frères, les sœurs, le père, la mère, les beaux-parents, les grands-parents de l'**Assuré**.

## Pays de Résidence

Pays où l'**Assuré** a son lieu de **Résidence** de plus de 90 jours consécutifs lors de la demande d'assistance effectuée auprès de **Assistance Infinite**, à l'exclusion des **Pays non couverts**.

## Pays non couverts

Corée du Nord. Liste mise à jour, de l'ensemble des **Pays non couverts** disponible sur le site d'**Assistance Infinite** à l'adresse suivante [paysexclus.votreassistance.fr](http://paysexclus.votreassistance.fr)

## Résidence

Lieu d'établissement principal et habituel de l'**Assuré**, dans son **Pays de Résidence**.

### Train

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

### Véhicule

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

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

# 4 Justificatifs nécessaires à l'exécution des prestations

L'**Assuré** s'engage à la demande d'**Assistance Infinite** à lui communiquer :

- tout document afin de justifier de son lieu de **Résidence** et de la durée de son déplacement (photocopie du passeport pour le visa d'entrée dans le pays, justificatifs de résidence) ;
- tout document afin de justifier de la qualité d'**Assuré** (carte d'identité, certificat de vie maritale, copie de son avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf le nom, l'adresse et les personnes composant son foyer fiscal) ;
- les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement peut être demandé. **Toute prestation non utilisée ne peut donner lieu à versement d'indemnité compensatoire ;**

- lorsqu'un transport est organisé et pris en charge, les titres de transport originaux non utilisés que l'**Assuré** détient.  
L'**Assuré** réserve le droit à **Assistance Visa** de les utiliser et s'engage à rembourser à **Assistance Infinite** les montants dont l'**Assuré** obtiendrait le remboursement.
- lorsqu'un transport est organisé et pris en charge :
  - les titres de transport originaux non utilisés que l'**Assuré** détient,
  - réserver le droit à **Assistance Infinite** de les utiliser,
  - rembourser à **Assistance Infinite** les montants dont l'**Assuré** obtiendrait le remboursement ;
- tout autre justificatif estimé nécessaire pour apprécier le droit aux prestations d'assistance.

À défaut de présentation des justificatifs demandés, **Assistance Infinite** refusera la prise en charge des frais d'assistance ou refacturera les frais déjà engagés à l'**Assuré**.

L'**Assuré** s'engage également à rembourser à **Assistance Infinite** les montants dont il obtiendrait le remboursement.

# 5

## Descriptif des prestations d'assistance

Les prestations d'**Assistance Infinite** sont subordonnées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités administratives compétentes.

Dès lors que l'**Assuré** fait appel au service médical d'**Assistance Infinite**, les décisions relatives à la nature, à l'opportunité et à l'organisation des mesures à prendre appartiennent exclusivement à **Assistance Infinite**.

### ATTENTION

Les montants de prise en charge garantis s'entendent TTC.

## I - MALADIE OU ACCIDENT DE L'ASSURÉ

### 1.1 TRANSPORT/ RAPATRIEMENT

Lorsqu'un **Assuré**, en déplacement, est malade ou victime d'un **Accident**, les médecins d'**Assistance Infinite** :

- se mettent en relation avec le médecin local qui a examiné l'**Assuré** à la suite de l'**Événement garanti**,
- recueillent toute information nécessaire auprès du médecin local et éventuellement du médecin traitant habituel de l'**Assuré**.

**Assistance Infinite** organise et prend en charge le transport de l'**Assuré** vers son lieu de **Résidence** ou vers un établissement hospitalier le plus proche de son lieu de **Résidence** et/ou le plus apte à prodiguer les soins exigés par son état de santé.

Lorsque l'**Hospitalisation** n'a pu se faire à proximité du lieu de **Résidence** de l'**Assuré**, le transfert vers un hôpital plus proche est pris en charge dès que l'état de l'**Assuré** le permet.

Dans ce cas, si l'**Assuré** le souhaite, **Assistance Infinite** peut organiser ensuite, dès que son état de santé le permet, le retour à son lieu de **Résidence**.

En cas de **Maladie** COVID 19, **Assistance Infinite** organise et prend en charge le transport de l'**Assuré** vers un établissement hospitalier sur place qui est le plus apte à prodiguer les soins exigés par son état de santé. Si l'**Assuré** le souhaite, **Assistance Infinite** peut organiser ensuite, dès que son état de santé le permet, le retour à son lieu de **Résidence**.

## IMPORTANT

Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical de l'**Assuré** et appartiennent exclusivement aux médecins d'**Assistance Infinite** en accord avec les médecins traitants locaux.

Le rapatriement de l'**Assuré** est décidé et géré par un personnel médical titulaire d'un diplôme légalement reconnu dans le pays où ce personnel médical exerce habituellement son activité professionnelle.

Seuls, l'intérêt médical de l'**Assuré** et le respect des règlements sanitaires en vigueur, sont pris en considération pour arrêter la décision de transport ainsi que le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'**Hospitalisation** éventuelle.

Si l'**Assuré** refuse de suivre les décisions prises par le service médical d'**Assistance Infinite**, il dégage **Assistance Infinite** de toute responsabilité des conséquences d'une telle initiative, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou en cas d'aggravation de son état de santé, et perd tout droit à prestation et indemnisation de la part d'**Assistance Infinite**.

Par ailleurs, **Assistance Infinite** ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge : **Assistance Infinite** devient propriétaire des titres de transport originaux non utilisés de l'**Assuré**.

## 1.2 RETOUR DES ACCOMPAGNANTS ASSURÉS

Lorsqu'un **Assuré** est transporté dans le cadre de la prestation « Transport/Rapatriement » (article 1.1), **Assistance Infinite** organise et prend en charge, le transport, par **Train** ou **Avion**, des autres **Assurés** se déplaçant avec lui jusqu'au lieu de l'**Hospitalisation** ou au lieu de **Résidence** de l'**Assuré**, à condition que les moyens initialement prévus pour leur voyage retour ne soient pas utilisables ou modifiables.

## 1.3 PRÉSENCE AU CHEVET EN CAS D'HOSPITALISATION DE L'ASSURÉ

Si un **Assuré** est hospitalisé sur le lieu de l'**Événement garanti**, alors qu'aucun **Membre majeur de la Famille** ne l'accompagnait pendant son déplacement et que les médecins d'**Assistance Infinite** ne préconisent pas un Transport/Rapatriement (article 1.1) avant 7 jours, **Assistance Infinite** organise et prend en charge le transport aller et retour, par **Train** ou **Avion**, d'une personne choisie par l'**Assuré** ou par un **Membre de la Famille** pour lui permettre de se rendre à son chevet.

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

- l'**Assuré** est un **Enfant** de moins de 15 ans,
- l'**Assuré** est dans un état jugé critique par les médecins d'**Assistance Infinite**.

## 1.4 PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HÉBERGEMENT

- Dans le cadre de la prestation « Présence au chevet en cas d'**Hospitalisation** de l'**Assuré** » prévue à l'article 1.3, si un **Assuré** est hospitalisé sur le lieu de l'**Événement garanti** alors qu'aucun **Membre majeur de la Famille** ne l'accompagnait pendant son déplacement et que les médecins d'**Assistance Infinite** ne préconisent pas un Transport/Rapatriement (article 1.1) avant 7 jours, **Assistance Infinite** prend en charge, sur présentation des justificatifs, les **Frais d'hébergement** de la personne qui a été choisie par l'**Assuré** ou de la personne déjà présente au chevet de l'**Assuré**, jusqu'à concurrence de 200 € par nuit, dans la limite de 10 nuits.
- Si à la suite d'une **Maladie** ou d'un **Accident**, un **Assuré** est dans l'obligation de prolonger son séjour pour raisons médicales avérées, sans **Hospitalisation** et après accord du médecin d'**Assistance Infinite**, **Assistance Infinite** prend en charge ses **Frais d'hébergement** supplémentaires jusqu'à concurrence de 200 € par nuit, dans la limite de 10 nuits.

## 1.5 FRAIS DE PROLONGATION D'HÉBERGEMENT

Si l'**Assuré** est hospitalisé depuis 7 jours, et n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation « Transport/Rapatriement » (article 1.1), **Assistance Infinite** prend en charge, en complément de la prestation « Prise en charge des

**Frais d'hébergement** » (article 1.4), les **Frais d'hébergement** supplémentaires, de la personne qui a été choisie par l'**Assuré** ou de la personne déjà présente au chevet de l'**Assuré**, jusqu'à concurrence de 200 € par nuit et pour un montant maximum de 375 €.

## 1.6 FRAIS DE PROLONGATION DE SÉJOUR

Si l'**Assuré** est toujours hospitalisé à la date initialement prévue de la fin de son séjour, **Assistance Infinite** prend en charge les **Frais d'hébergement** supplémentaires sur place, jusqu'à concurrence de 200 € par nuit et pendant 10 nuits maximum d'une personne qui était en déplacement avec l'**Assuré** et souhaitant rester à son chevet. .

## 1.7 RETOUR DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE

Lorsqu'un **Assuré** résidant hors de **France** a été transporté dans un pays de proximité, dans les conditions de la prestation « Transport/Rapatriement » prévue à l'article 1.1, **Assistance Infinite** prend en charge un billet de **Train** ou d'**Avion**, permettant son retour dans son **Pays de Résidence**, dès que son état de santé ne nécessite plus l'accompagnement d'un médecin ou d'un infirmier. **Assistance Infinite** prend également en charge le billet de **Train** ou d'**Avion** vers le **Pays de Résidence** des **Assurés** qui l'ont accompagné dans un premier temps dans ce pays de proximité.

## 1.8 ENVOI D'UN INTERPRÈTE SUR PLACE

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

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

## 1.9 SUIVI QUOTIDIEN

Un suivi quotidien, par téléphone ou par mail, est assuré entre le plateau médical d'**Assistance Infinite** et l'**Assuré** ou la personne se trouvant à son chevet.

## 1.10 ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Lorsqu'un **Assuré**, en déplacement, malade ou victime d'un **Accident**, a été transporté ou rapatrié dans le cadre de la prestation « Transport/ Rapatriement » ( article 1.1) et se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses **Enfants de moins de 15**

ans qui l'accompagnent et qu'aucune personne l'accompagnant n'est en mesure de s'occuper d'eux, **Assistance Infinite** organise et prend en charge un billet de **Train** ou d'**Avion** aller et retour d'une personne choisie par l'**Assuré** ou par un **Membre de la Famille** pour raccompagner les **Enfants** jusqu'à leur lieu de **Résidence**.

À défaut, **Assistance Infinite** missionne une hôtesse pour accompagner les **Enfants** jusqu'à leur lieu de **Résidence**.

Les **Frais d'hébergement**, de repas et de boisson de la personne choisie pour ramener les **Enfants** restent à la charge de l'**Assuré**.

Le transport des **Enfants** est effectué dans les conditions de la prestation « Retour des Accompagnants **Assurés** » (article 1.2).

## 1.11 GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Lorsqu'un **Assuré** est transporté dans le cadre de la prestation « Transport/Rapatriement » (article 1.1) et que personne ne peut s'occuper de ses **Enfants** de moins de 15 ans, **Assistance Infinite** rembourse jusqu'à concurrence de 200 € par jour et dans la limite de 10 jours, la présence d'une personne qualifiée au domicile de l'**Assuré**.

Le remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation d'une facture détaillée originale.

## 1.12 TRANSPORT DES ANIMAUX DOMESTIQUES

Si l'**Assuré** malade ou victime d'un **Accident** transporté ou rapatrié dans le cadre de la prestation « Transport/Rapatriement » (article 1.1), se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de son **Animal domestique** qui l'accompagne et si aucune personne accompagnant l'**Assuré** ne peut s'occuper de l'**Animal domestique**, **Assistance Infinite** organise le transport de l'**Animal domestique**, vers le domicile d'un proche de l'**Assuré** ou vers une structure spécialisée, dans le **Pays de Résidence** de l'**Assuré**.

Les frais de transport, frais de cage compris, restent à la charge de l'**Assuré**.

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

Pour cette prestation, l'**Assuré** ou une personne autorisée par l'**Assuré** doit préalablement remettre le carnet de vaccination de l'**Animal domestique** au prestataire que **Assistance Infinite** aura sollicité.

## 1.13 GARDE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

Si à la suite d'un rapatriement organisé par *Assistance Infinite*, l'*Assuré* ne peut s'occuper de son *Animal domestique*, *Assistance Infinite* prend en charge les frais d'hébergement de cet *Animal domestique* dans une structure spécialisée pendant 10 jours maximum, jusqu'à concurrence de 30 € par jour.

## 1.14 AVANCE DES FRAIS D'HOSPITALISATION

Cette prestation est rendue :

- dans tous les cas hors de *France*, et hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré*,
- pendant les 90 premiers jours du déplacement de l'*Assuré*, à l'*Etranger*.

### IMPORTANT

- Cette prestation n'est acquise qu'à la condition et tant que les médecins d'*Assistance Infinite* jugent l'*Assuré* intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.
- Cette prestation cesse le jour où le service médical d'*Assistance Infinite* est en mesure d'effectuer le transport de l'*Assuré* et ce nonobstant la décision de l'*Assuré* de rester sur place.

*Assistance Infinite* peut procéder à l'avance des frais d'*Hospitalisation* imprévus engagés jusqu'à concurrence de 156 000 € par *Assuré* et par *Événement garanti* pour les soins prescrits en accord avec les médecins d'*Assistance Infinite*. *Assistance Infinite* adresse préalablement à l'*Assuré*, à un *Membre de la Famille* ou le cas échéant à un tiers, un formulaire de « Demande d'avance de frais médicaux » que celui-ci retourne signé à *Assistance Infinite*.

Le signataire s'engage à rembourser *Assistance Infinite* dans les 60 jours à compter de la date d'envoi de chaque facture par ce dernier, indépendamment de toute procédure de remboursement engagée par l'*Assuré* auprès d'organismes d'assurance maladie et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auxquels il cotise. À défaut de paiement dans les 60 jours à compter de la date d'envoi de la facture, *Assistance Infinite* se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles auprès de l'*Assuré*.

## 1.15 REMBOURSEMENT À TITRE COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX

Cette prestation est rendue :

- dans tous les cas hors de *France*,
- pendant les 90 premiers jours du déplacement de l'*Assuré*, à l'*Etranger*.

Pour bénéficier de ces remboursements, l'*Assuré* doit obligatoirement relever d'un régime primaire d'assurance maladie ou de tout organisme de prévoyance et effectuer toutes les démarches nécessaires au remboursement de ces frais



auprès de son organisme social de base de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance.

**Assistance Infinite** rembourse jusqu'à concurrence de 156 000 € par **Assuré** et par **Événement garanti** le montant des frais médicaux restant à la charge de l'**Assuré** après intervention de son organisme social de base, de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance auxquels l'**Assuré** cotise, déduction faite d'une franchise de 50 € par dossier d'assistance et sous réserve de la communication par l'**Assuré** à **Assistance Infinite** des factures originales des frais médicaux et des justificatifs originaux de remboursement émanant de ces organismes.

Dans l'hypothèse où les organismes auxquels l'**Assuré** cotise ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, **Assistance Infinite** le remboursera jusqu'à concurrence de 156 000 € sous réserve de la communication par l'**Assuré** des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes.

Frais médicaux imprévus ouvrant droit au remboursement complémentaire :

- Honoraires médicaux,
- Frais de médicaments prescrits par un médecin,
- Frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par la Sécurité Sociale ou tout autre organisme d'assurance maladie,
- **Frais d'Hospitalisation**,
- Urgence dentaire considérée comme telle par les médecins d'**Assistance Infinite** jusqu'à concurrence de 1 000 € par **Assuré** et par **Événement garanti**, déduction faite de la franchise de 50 € par dossier d'assistance.

## 1.16 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

Suite à une **Maladie**, un **Accident** ou au décès d'un **Assuré**, **Assistance Infinite** pourra se charger de la transmission de messages urgents à la famille ou à l'employeur de l'**Assuré**. Tout texte entraînant une responsabilité financière, civile ou commerciale est transmis sous la seule responsabilité de son auteur.

## 1.17 REMBOURSEMENT DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES

Dans le seul cas d'organisation d'une prestation par **Assistance Infinite** après un **Accident**, **Maladie** ou suite au décès d'un **Assuré**, **Assistance Infinite** rembourse jusqu'à concurrence de 100 € par **Événement garanti**, les frais téléphoniques restant à la charge de l'**Assuré** correspondant aux seuls appels à destination ou provenant d'**Assistance Infinite**.

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

## II - DÉCÈS DE L'ASSURÉ

### 2.1 TRANSPORT DU CORPS

Si un **Assuré** décède au cours d'un déplacement, **Assistance Infinite** organise et prend en charge :

- le transport du corps du lieu du décès jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation (ou de crémation) dans son **Pays de Résidence**,
- les **Frais funéraires**.

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

Si un **Assuré** décède au cours d'un déplacement à l'**Etranger** :

- En cas d'inhumation (ou de crémation) dans un pays différent du lieu de décès, à l'Etranger : **Assistance Infinite** organise et prend en charge le coût du rapatriement du corps jusqu'à concurrence des frais qu'aurait supposé le rapatriement du corps vers le lieu de **Résidence** dans les conditions prévues ci-dessus.
- En cas d'inhumation (ou de crémation) sur place : si les ayants-droit de l'**Assuré** en font la demande, **Assistance Infinite** prend en charge les frais d'inhumation (ou de crémation) jusqu'à concurrence de 800 €.

### 2.2 PRÉSENCE D'UN PROCHE

Dans le cas où l'**Assuré** décédé voyageait seul et si la présence d'un proche s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et/ou les formalités d'inhumation ou de rapatriement du corps, **Assistance Infinite** :

- organise et prend en charge le billet aller et retour de Train ou d'Avion du proche,
- rembourse, sur présentation des justificatifs, les **Frais d'hébergement** exposés par cette personne jusqu'à concurrence de 200 € par nuit pendant 5 nuits maximum.

### 2.3 RETOUR DES AUTRES ASSURÉS

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

## III - CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

- Pour les **Assurés** dont la **Résidence** est située en France métropolitaine, dans les Principautés d'Andorre ou de Monaco, cette prestation est rendue exclusivement pour les déplacements effectués dans les pays mentionnés sur la Carte verte, à l'exclusion des Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin (partie française) et St Barthélémy) et la Nouvelle Calédonie.
- Pour les **Assurés** dont la **Résidence** est située en Guadeloupe,

Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte, Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin (partie française), St Barthélémy et la Nouvelle Calédonie, cette prestation n'est jamais accessible.

- Pour les **Assurés** dont le **Pays de Résidence** est situé hors de **France**, cette prestation n'est jamais accessible.

En cas de décès de l'**Assuré** ou s'il se trouve dans l'incapacité de conduire son **Véhicule** et si ses éventuels passagers ne peuvent le remplacer, **Assistance Infinite** met à disposition un chauffeur pour ramener le **Véhicule**, soit dans le **Pays de Résidence**, soit dans le pays où voyageait l'**Assuré**, par l'itinéraire le plus direct.

**Assistance Infinite** prend en charge les frais de voyage (frais de carburant, de péage, d'hôtel et de restauration) et de salaire du chauffeur. Le chauffeur intervient selon la réglementation applicable à sa profession.

Si le **Véhicule** de l'**Assuré** a plus de 8 ans ou plus de 150 000 km ou si son état n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la route français ou à la législation applicable dans le **Pays de Résidence**, **Assistance Infinite** devra en être informée et se réservera alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, **Assistance Infinite** fournit et prend en charge un billet aller de **Train** ou d'**Avion** à une personne désignée par l'**Assuré**, par un collaborateur ou par un **Membre de la famille** pour aller rechercher le **Véhicule**.

### IMPORTANT

**Assistance Infinite** ne prend pas en charge les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration de l'**Assuré** et des éventuels passagers.

## IV - RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ

Un **Assuré**, en déplacement, apprend l'**Hospitalisation** non planifiée ou le décès d'un **Membre de la Famille**.

Pour permettre à l'**Assuré** de se rendre au chevet du **Membre de la Famille** ou d'assister aux obsèques, **Assistance Infinite** organise et prend en charge le voyage en **Train** ou en **Avion** jusqu'à la gare ou l'aéroport le plus proche du lieu d'**Hospitalisation** ou des obsèques, selon les modalités suivantes :

- Retour vers le **Pays de Résidence** :
  - soit le titre de transport aller simple de l'**Assuré** et d'un autre **Assuré** de son choix qui voyageait avec lui,
  - soit le titre de transport aller et retour d'un seul des **Assurés**, avec un retour dans un délai d'un mois maximum après la date du décès ou de l'**Hospitalisation**.
- Retour vers un autre pays que le **Pays de Résidence**, à l'**Etranger** : la prise en charge s'effectue à concurrence des frais de transport qu'aurait supposé le retour de l'**Assuré** vers son lieu de **Résidence**, dans les conditions prévues ci-dessus.

**IMPORTANT**

- La prestation « Retour anticipé de l'Assuré » en cas d'*Hospitalisation* ou de décès d'un *Membre de la Famille* n'est rendue qu'aux conditions suivantes :
  - que l'*Hospitalisation* soit supérieure à 24 heures (hospitalisation ambulatoire et de jour non comprises),
  - que le retour de l'Assuré tel que prévu à l'origine de son déplacement n'intervienne pas dans les 24 heures suivant la demande d'assistance.
- L'Assuré devra fournir, à la demande d'*Assistance Infinite*, un bulletin d'*Hospitalisation* ou un certificat de décès et/ou tout justificatif établissant le lien de parenté avec le *Membre de la Famille* concerné



## V - ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES

Ces prestations sont rendues :

- dans tous les cas hors de *France*,
- pendant les 90 premiers jours du déplacement de l'*Assuré*, à l'*Etranger*.

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

- fait l'avance de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, jusqu'à concurrence de 16 000 €, par *Assuré* et par *Evénement garanti*,
- fait l'avance du montant des honoraires d'avocat jusqu'à concurrence de 16 000 €, par *Assuré* et par *Evénement garanti*,
- rembourse le montant réel des honoraires d'avocat jusqu'à concurrence de 3 100 €, par *Assuré* et par *Evénement garanti*.

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

## VI - AIDE A LA POURSUITE DU VOYAGE

### 6.1 ASSISTANCE AUX DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Cette prestation d'assistance est rendue uniquement à l'*Etranger*, pendant les 90 premiers jours du déplacement de l'*Assuré*.

L'*Assuré*, en déplacement, perd ou se fait voler ses papiers d'identité (passeport, carte nationale d'identité, permis de conduire), *Assistance Infinite* l'informe sur les démarches administratives à entreprendre auprès des organismes et autorités compétentes pour l'aider à effectuer ses déclarations de perte ou de vol, et à poursuivre son déplacement ou à rentrer dans son *Pays de Résidence*.

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

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

## 6.2 AVANCES DE FRAIS SUR PLACE

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

L'*Assuré*, en déplacement, perd ou se fait voler ses titres de transport et/ou sa *Carte Assurée, Assistance Infinite* peut, après la mise en opposition de la *Carte* par l'*Assuré*, procéder à une avance de fonds jusqu'à concurrence de 3 000 € par *Événement garanti* ; ceci afin de lui permettre d'acquitter les frais engagés ou restant à payer (hôtel, location de véhicule, train, avion, ...).

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

## VII - ACHEMINEMENT D'OBJETS À L'ÉTRANGER

Ces prestations d'acheminement dont l'organisation est effectuée par *Assistance Infinite* sont soumises aux règlements sanitaires et aux différentes législations des douanes françaises et étrangères.

*Assistance Infinite* dégage toute responsabilité :

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

## 7.1 ACHEMINEMENT DE DOSSIERS

Cette prestation d'assistance est rendue uniquement à l'*Etranger*, pendant les 90 premiers jours du déplacement de l'*Assuré*.

Si un *Assuré* en *déplacement* perd ou se fait voler ses dossiers, *Assistance Infinite* se chargera de prendre auprès de la personne désignée par l'*Assuré*, le double des dossiers susvisés dans la limite de 5 kg, et de les acheminer jusqu'à l'*Assuré*. Ce dernier devra préciser à *Assistance Infinite* les éventuelles formalités à remplir pour l'exportation de ces documents.

Les frais de transport de dossiers, de douane et autres frais d'envois restent à la charge de l'*Assuré*.

## 7.2 ACHEMINEMENT DE MÉDICAMENTS

Cette prestation d'assistance est rendue uniquement à l'*Etranger*, pendant les 90 premiers jours du déplacement de l'*Assuré*.

Lorsque certains médicaments indispensables à un traitement curatif en cours, prescrits par un médecin avant le départ de l'*Assuré* ne sont pas disponibles dans le pays où séjourne l'*Assuré*, *Assistance Infinite* recherche localement leurs équivalents. À défaut et après avoir obtenu copie de l'ordonnance auprès du médecin traitant de l'*Assuré*, *Assistance Infinite* les recherche, en *France* exclusivement et organise leur envoi. *Assistance Infinite* prend en charge les frais d'expédition et refacture à l'*Assuré* le coût d'achat des médicaments et les frais de douane.

L'*Assuré* s'engage à rembourser *Assistance Infinite* à réception de la facture.

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

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

## 7.3 ACHEMINEMENT DE LUNETTES, DE LENTILLES OU DE PROTHÈSES AUDITIVES

Cette prestation d'assistance est rendue uniquement à l'*Etranger*, pendant les 90 premiers jours du déplacement de l'*Assuré*.

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

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

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

À défaut, *Assistance Infinite* ne pourra être tenue d'exécuter la prestation.

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

# 6

## Exclusions communes à toutes les prestations d'assistance

Outre les exclusions prévues à la Convention d'assistance, ainsi que celles figurant le cas échéant, dans les définitions, sont toujours exclus :

1. les frais engagés sans accord préalable d'*Assistance Infinite* ou non expressément prévus par la Notice d'Information, les frais non justifiés par des documents originaux ;
2. les événements survenus dans les *Pays non couverts* ou en dehors des dates de validité de la *Carte* ;
3. les conséquences médicalement prévisibles des *Maladies et/ou d'Accident* préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet, dans les 6 mois précédant la demande d'assistance :
  - d'une consultation, ou
  - d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire ;
4. l'organisation et la prise en charge du transport visé à l'article 1.1 « Transport/Rapatriement » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'*Assuré* de poursuivre son déplacement ;
5. les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse, ainsi qu'à l'accouchement à terme (à compter de 37 semaines d'aménorrhées) ne présentant pas de caractère pathologique pour la mère et /ou le nouveau-né ;
6. les demandes relatives à la procréation ou à la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences ;
7. les frais facturés par les organismes locaux de secours d'urgence ;



8. les frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques engagés dans le *Pays de Résidence* qu'ils soient ou non consécutifs à une *Maladie* ou à un *Accident* survenu hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré* ;
9. les frais d'optique (lunettes ou verres de contact), les frais d'appareillages médicaux et prothèses (prothèses dentaires notamment) ;
10. les frais liés à la prise en charge d'états pathologiques ne relevant pas de l'urgence, les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination, les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés dans le *Pays de Résidence*, les frais de services médicaux ou paramédicaux et d'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française ;
11. les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions (ou leurs essais) quelles qu'elles soient, soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque l'*Assuré* y participe en qualité de concurrent ;
12. les conséquences d'un *Accident* survenu lors de la pratique par l'*Assuré* :
  - du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque ces activités ne sont pas encadrées par un professionnel habilité ;
  - de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, le delta-plane, planeur, parapente, toute activité de parachutisme et de chute libre ainsi que tout sport effectué avec ou à partir d'aéronefs ultralégers motorisés au sens du Code de l'aviation civile ;
13. les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
14. les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, de mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure ;
15. sauf pour les demandes d'assistance se rapportant à la Maladie COVID 19, les conséquences :
  - des situations à risque infectieux en contexte épidémique,
  - de l'exposition à des agents biologiques infectants, chimiques type gaz de combat, incapacitants, radioactifs, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine, de mesures préventives ou de surveillance spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales ;
16. les conséquences de la pollution naturelle et/ou humaine ;
17. les conséquences de l'absorption volontaire par l'*Assuré* de médicaments, drogues ou substance, stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non ordonnés médicalement et/ou de la consommation d'alcool par l'*Assuré* ;

18. le suicide ou la tentative de suicide de l'Assuré ;
19. les conséquences de dommages de toute nature, décidés, causés ou provoqués par l'Assuré ou avec sa complicité, ou consécutifs à une négligence caractérisée, ou une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, sauf les cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;
20. les cures thermales, les interventions à caractère esthétique et leurs conséquences éventuelles, les séjours en maison de repos, la rééducation, kinésithérapie, chiropraxie, les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant ;
21. les conséquences d'un Accident subi par l'Assuré lors de l'exercice de son activité professionnelle et en rapport avec cette activité y compris les formations ou les stages professionnels, alors que l'Assuré se trouve en déplacement.

### Circonstances exceptionnelles

*Assistance Infinite* ne pourra être tenue pour responsable des manquements ou des retards dans l'exécution des prestations d'assistance :

- à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère de l'Economie et des Finances <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité, catastrophes naturelles ou de tout autre cas fortuit ;  
Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseil aux voyageurs » du site internet du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>
- en cas de délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que Visa d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires au transport de l'Assuré à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou son entrée dans le pays préconisé par les médecins d'*Assistance Infinite* pour y être hospitalisé ;
- en cas de recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels *Assistance Infinite* a l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ;
- en cas de restrictions susceptibles d'être opposées par les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes ; restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.). De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur et bien évidemment d'absence d'avis médical défavorable au regard de la santé de l'Assuré ou de l'Enfant à naître.

# 7

# Cadre

# Juridique

## Modalités d'examen des réclamations

Lorsqu'un **Assuré** est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel chez **Assistance Infinite** pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord sur les solutions proposées, l'**Assuré** peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante :

**reclamation@votreassistance.fr**

(ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP France SAS

- Service Réclamations - TSA 70002 -93488 Saint-Ouen Cedex)

Un accusé de réception parviendra à l'Assuré dans les 10 jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Fragonard Assurances le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse de Fragonard Assurances ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, l'**Assuré** peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

**La Médiation de l'Assurance**

<http://www.mediation-assurance.org>

LMA

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09.

Fragonard Assurances, entreprise adhérente de la LMA propose un dispositif permettant aux **Assurés** et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par les 10 règles de la Charte de la Médiation de l'Assurance.

## Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution – ACPR – 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09 - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr).

## Protection des données à caractère personnel

### Responsable du traitement des données

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et par tout règlement ou instrument associé, ainsi que toute autre loi, réglementation, exigences réglementaires et codes de conduite applicables en matière de protection des données ou toute autre législation, réglementation, règles et codes de conduite qui transposent ou remplacent ce qui précède.

Dans le cadre de la Convention d'assistance, Fragonard Assurances est responsable du traitement de données à caractère personnel des **Assurés**, tels que définis par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

La Banque Émettrice de la **Carte Assurée** est responsable du traitement (i) des données à caractère personnel relatives à la souscription de la **Carte Assurée** qui permet aux **Assurés** de bénéficier des prestations d'assistance ainsi que (ii) de certaines données relatives aux prestations de veille qualitative pour lesquelles Visa Europe Limited agit en tant que sous-traitant des Banques Émettrices au sens de la réglementation applicable en matière de protection des données.

### Données collectées

Les différents types de données personnelles sont collectés et traités conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes à la Convention d'assistance et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution de la Convention d'assistance.

Dans ce cadre, les « données personnelles sensibles » au sens de la réglementation applicable, notamment des données relatives à la santé des **Assurés**, pourront être collectées et traitées.

### Collecte et traitement de données

Les données personnelles transmises par l'**Assuré** et celles reçues de tiers (comme par exemple de médecins), sont collectées et traitées pour un certain nombre de finalités et sous réserve du consentement exprès de l'**Assuré**, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalités	Est-ce que le consentement explicite de l'Assuré est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>Administration de la Convention d'assistance (exemple: exécution du contrat, mise en œuvre des prestations d'assistance et traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où les données personnelles doivent être traitées dans l'exécution du contrat et/ou du traitement de la réclamation, le consentement exprès de l'Assuré, ne sera pas sollicité.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer le niveau de satisfaction de l'Assuré et l'améliorer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non car Fragonard Assurances a un intérêt légitime à contacter l'Assuré après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de s'assurer qu'elle a exécuté ses obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, l'Assuré a le droit de s'y opposer en contactant Fragonard Assurances comme cela est expliqué dans la section « Contact » ci-dessous.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour la gestion du recouvrement de créances</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non, si le traitement des données de l'Assuré, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel, s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que Fragonard Assurances peut invoquer également au titre de son intérêt légitime.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre les informations de l'Assuré et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non. Il est entendu que la détection et la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, Fragonard Assurances est en droit de traiter les données de l'Assuré à cette fin sans avoir à recueillir son consentement.</li> </ul>

Finalités	Est-ce que le consentement explicite de l'Assuré est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect de toute obligation légale (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si Fragonard Assurances réalise l'une de ces activités de traitement, elle le fera en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et le consentement de l'Assuré n'est plus requis.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• À des fins de vérification, pour que Fragonard Assurances se conforme aux obligations légales ou aux procédures internes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non. Fragonard Assurances peut traiter les données de l'Assuré dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par les procédures internes de Fragonard Assurances. Fragonard Assurances ne sollicitera pas le consentement de l'Assuré au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de l'intérêt légitime de Fragonard Assurances. Toutefois, Fragonard Assurances s'assurera que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par la société mère de Fragonard Assurances.</li> </ul>

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles il est indiqué que le consentement exprès de l'Assuré n'est pas requis ou dans les cas où Fragonard Assurances aurait besoin de ces données personnelles dans le cadre de la souscription du contrat et/ou de la gestion de sinistre, les données personnelles sont traitées sur la base des intérêts légitimes de Fragonard Assurances et/ou conformément à ses obligations légales.

Les données personnelles de l'Assuré seront nécessaires pour tout achat de produits et services. Si l'Assuré ne souhaite pas fournir ces données, Fragonard Assurances ne sera pas en mesure de garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles d'intéresser l'Assuré ou encore de lui proposer des offres adaptées à ses exigences spécifiques.

### **Destinataires des données**

Dans le cadre des finalités énoncées, les données personnelles de l'**Assuré** pourront être divulguées aux parties suivantes :

- Banque Emettrice de la **Carte Assurée** dans le cadre de la veille qualitative, via son sous-traitant, la société Visa Europe Limited
- organismes du secteur public,
- autres sociétés du groupe auquel appartient Fragonard Assurances, autres assureurs, réassureurs.
- préposés au traitement des données, opérant sous la responsabilité de Fragonard Assurances : autres sociétés du groupe auquel appartient Fragonard Assurances (dont AWP France SAS), sous-traitants, consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués des opérations de Fragonard Assurances (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

Par ailleurs, les données personnelles de l'Assuré pourront être partagées dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de l'activité de Fragonard Assurances, de ses actifs ou de ses titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de se conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où l'Assuré présenterait une réclamation concernant l'un des produits ou services de Fragonard Assurances.

### **Transfert des données**

Les données personnelles de l'**Assuré** pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section « Destinataires des données », toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Les données personnelles ne sont pas divulguées à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert des données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société du groupe auquel appartient Fragonard Assurances, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe. L'Assuré peut prendre connaissance de ces règles internes d'entreprise et des pays concernés, en dehors de l'UE, en contactant AWP France SAS comme indiqué dans la section « Contact ». Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, des mesures seront prises afin de garantir que le transfert des données personnelles hors UE soit effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. L'Assuré peut prendre connaissance des mesures de protection que mises en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en contactant AWP France SAS comme indiqué plus bas.

### **Droits des Assurés relatifs à leurs données personnelles**

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, l'Assuré a le droit :

- d'accéder à ses données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer son consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de ses données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier ses données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer ses données personnelles de systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de ses données personnelles dans certaines circonstances ;
- de s'opposer au traitement de ses données personnelles par les services du responsable du traitement ou de solliciter l'arrêt du traitement desdites données ;
- d'obtenir ses données personnelles au format électronique, pour son usage personnel ou celui de son nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

L'Assuré peut exercer ces droits en contactant le responsable du traitement, comme indiqué plus bas.

L'Assuré est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>.

Par ailleurs, l'Assuré dispose de la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.



## **Durée de conservation des données**

Les données personnelles de l'Assuré sont conservées pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin de la Convention d'assistance ou selon les conditions spécifiques énoncées ci-après :

- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur la Convention d'assistance – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Les durées spécifiques peuvent s'appliquer dans le cadre des obligations fiscales et comptables, conformément à la réglementation en vigueur.

Les données personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire. Elles seront conservées uniquement pour les finalités pour lesquelles elles auront été obtenues.

## **Contact**

Pour toute question concernant l'utilisation des données personnelles, l'**Assuré** peut contacter AWP France SAS par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS  
Département Protection des Données Personnelles  
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen  
E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, AWP France SAS se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

Pour toute question concernant l'utilisation des données personnelles dans le cadre de la souscription de la Carte Assurée et de la veille qualitative et pour l'exercice de ses droits, l'Assuré peut contacter la Banque Emettrice dont les coordonnées sont disponibles dans le contrat relatif à la Carte Assurée.

## **Loi applicable**

La Convention d'assistance est régie par la loi française. La langue utilisée pour l'exécution de la Convention d'assistance est le français.

# 8

## Tableau récapitulatif des prestations d'assistance

Ci-dessous un tableau récapitulatif des prestations d'assistance dont les conditions et modalités d'application sont présentées dans les chapitres précédents :

Prestations d'Assistance	Pays de Résidence situé en France		Pays de Résidence situé hors de France		§ de ref.
	Déplacement dans le Pays de Résidence	Déplacement à l'Étranger	Déplacement dans le Pays de Résidence	Déplacement à l'Étranger	
Transport/ Rapatriement	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	1.1
Retour des accompagnants assurés	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	1.2
Présence au chevet en cas d'Hospitalisation de l'Assuré	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	1.3
Prise en charge des Frais d'hébergement	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	1.4
Frais de prolongation d'hébergement	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	1.5
Frais de prolongation de séjour	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	1.6
Envoi d'un interprète sur place	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	NON	OUI	1.7
Suivi quotidien	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	1.8
Accompagnement des Enfants de moins de 15 ans	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	1.9
Garde des Enfants de moins de 15 ans	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	1.10
Transport des Animaux domestiques	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	1.11
Garde des Animaux domestiques	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	1.12
Avance des Frais d'hospitalisation	NON	OUI <sup>(1)</sup>	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	1.13
Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	NON	OUI <sup>(1)(2)</sup>	1.14
Transmission de messages urgents	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	NON	OUI <sup>(1)(2)</sup>	1.15
Remboursement des frais téléphoniques	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	OUI <sup>(3)</sup>	OUI <sup>(1)(3)</sup>	1.16
Décès de l'Assuré - Transport du corps	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	2.1
Décès de l'Assuré - Présence d'un proche	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	2.2
Décès de l'Assuré - Retour des autres Assurés	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	2.3

Chauffeur de remplacement	OUI <sup>(3)(4)</sup>	OUI <sup>(1)(3)(4)</sup>	NON	NON	3
Retour anticipé de l'Assuré	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	OUI	OUI <sup>(1)</sup>	4
Assistance en cas de poursuites judiciaires :					
- Avance de caution pénale	NON	OUI <sup>(1)</sup>	NON	OUI <sup>(1)(2)</sup>	5
- Avance honoraires d'avocat	NON	OUI <sup>(1)</sup>	NON	OUI <sup>(1)(2)</sup>	5
- Remboursement des honoraires d'avocats	NON	OUI <sup>(1)</sup>	NON	OUI <sup>(1)(2)</sup>	5
Assistance aux démarches administratives	NON	OUI <sup>(1)</sup>	NON	OUI <sup>(1)</sup>	6.1
Avance de frais sur place	NON	OUI <sup>(1)</sup>	NON	OUI <sup>(1)</sup>	6.2
Acheminement de dossiers	NON	OUI <sup>(1)</sup>	NON	OUI <sup>(1)</sup>	7.1
Acheminement de médicaments	NON	OUI <sup>(1)</sup>	NON	OUI <sup>(1)</sup>	7.2
Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives	NON	OUI <sup>(1)</sup>	NON	OUI <sup>(1)</sup>	7.3

(1) pendant les 90 premiers jours du déplacement.

(2) La prestation ne s'applique pas pour les déplacements en *France*.

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

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

# ASSURANCE

# CARTE VISA INFINITE

## Contrat n° 6205783104

## Notice d'information

## Assurances

Cette Notice d'Information valant Conditions Générales est régie par le Code des assurances, et établie conformément à l'article L112-2 du Code des assurances. Elle décrit les garanties, les exclusions et les obligations de l'Assureur et des bénéficiaires (ci-après désignés « l'Assuré ») au titre du contrat d'assurance souscrit par Visa Europe Limited, conformément à l'article L112-1 du Code des assurances pour le compte de l'Assuré.

Pour une meilleure compréhension de cette Notice d'information, les mots en *italique* sont définis aux Chapitres 4 et 6.

### **Assureurs**

#### **AXA FRANCE VIE**

Pour la garantie Décès Invalidité  
313, Terrasses de l'Arche 92727 NANTERRE Cedex,  
SA régie par le Code des assurances,  
capital de 487 725 073 €  
immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 310 499 959,

#### **AXA FRANCE IARD**

Pour toutes les garanties sauf la Décès Invalidité  
313, Terrasses de l'Arche 92727 NANTERRE,  
SA régie par le Code des assurances,  
capital de 214 799 030 €  
immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 722 057 460

### **Souscripteur :**

#### **VISA EUROPE LIMITED**

Société de droit anglais dont le siège social est situé 1 Sheldon Square,  
Londres W2 6TT, Royaume-Uni, immatriculée sous le n° 5139966

Agissant au travers de sa succursale française  
Située 83-85 avenue de la Grande Armée, 75016 Paris,  
RCS Paris n°509 930 699

# 1

## Résumé des garanties

### IMPORTANT

Ce résumé liste les garanties accordées et les principaux montants s'y rapportant. Le détail des conditions de garantie et les exclusions sont fixés dans les chapitres suivants.

- **La garantie Décès / Invalidité**
  - Jusqu'à 620.000 € par **Famille** et par évènement en cas d'**Accident Garanti**.
  - Jusqu'à 92.000 € en cas d'**Accident** survenant à bord d'un **Véhicule de Location** ou d'un **véhicule privé**.
  - Jusqu'à 46.000 € en cas d'**Accident de Trajet**
- **La garantie Retard de Transport <sup>1</sup>**
  - Jusqu'à 840 € TTC par retard pour les frais engagés (repas, rafraîchissements).
- **La garantie Retard de Bagages <sup>1</sup>**
  - Jusqu'à 840 € TTC par retard pour les achats de première nécessité (vêtements, articles de toilette).
- **La garantie Perte, Vol ou Détérioration de Bagages**
  - Jusqu'à 1.800 € TTC par **Bagage** en cas de perte, de vol ou de détérioration de **Bagages** confiés à une Compagnie Aérienne ou à la SNCF.
  - Jusqu'à 1.600 € TTC en cas de vol des **Bagages** à l'hôtel ou dans un **Véhicule de Location**.
- **La garantie Responsabilité Civile à l'Etranger**
  - Jusqu'à 4.600.000 € TTC par **Sinistre** pour les conséquences de Dommages Corporels et de Dommages Immatériels Consécutifs causés aux Tiers.
  - Jusqu'à 1.525.000 € TTC par **Sinistre** pour les conséquences de Dommages Matériels et de Dommages Immatériels Consécutifs causés aux Tiers.
  - Jusqu'à 10.000 € TTC pour les frais de défense de l'**Assuré**.
- **La garantie Véhicule de Location**
  - En cas de vol ou de dommage à un véhicule loué.
- **La garantie Modification ou Annulation de Voyage**
  - Jusqu'à 10.000 € TTC par **Assuré** et par année civile en cas d'**Altération de Santé Garantie** survenant avant le départ du **Voyage Garanti**.

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

- La garantie Interruption de Voyage
  - Jusqu'à 10.000 € TTC par **Assuré** et par année civile en cas d'**Altération de Santé Garantie** survenant pendant le **Voyage Garanti**.
- La garantie Neige et Montagne
  - Frais de Recherche et de Secours, Frais de Premier Transport, Frais Médicaux en France, Forfaits Remontées Mécaniques, Cours de Ski, Vol ou Bris de skis et de chaussures de ski personnels, Location de **Matériel de Ski**, Responsabilité Civile, Défense et Recours.

## 2

# Information des assurés

La Banque Émettrice de la **Carte Assurée** s'engage à remettre au titulaire de la **Carte Assurée** la présente Notice d'Information définissant les garanties et leurs modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir en cas de Sinistre.

La Banque Émettrice de la **Carte Assurée** a demandé à Visa Europe Limited que le contrat d'assurance, objet de la présente Notice d'Information, bénéficie aux titulaires de la **Carte Assurée**, conformément aux dispositions de l'article L.112-1 du Code des assurances. La preuve de la remise de la présente Notice d'Information au titulaire de la Carte Assurée et de l'information relative aux modifications contractuelles incombe à la Banque Émettrice de la **Carte Assurée**.

En cas de modification des conditions, ou en cas de résiliation du contrat d'assurance, la Banque Émettrice de la **Carte Assurée** informera par tout moyen à sa convenance le titulaire de la **Carte Assurée** dans les conditions prévues dans les conditions générales du contrat de la Carte **Assurée** conclu avec la Banque Émettrice.

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

Site Internet : [www.visa-assurances.fr](http://www.visa-assurances.fr)  
 Un numéro de téléphone unique lui est réservé  
 (24h/24 et 7j/7 en France et à l'étranger).  
 Il figure au verso de sa carte Visa.  
 Son conseiller bancaire reste à sa disposition  
 pour toute précision.

# 3

## Dispositions diverses

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

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

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

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

La présente Notice du contrat d'assurance pour compte prend effet à compter du 1er janvier 2023 à 0H00. Les présentes dispositions s'appliquent aux Sinistres dont la date de survenance est postérieure au 1er janvier 2023 à 0H00.

### Expertise

Les dommages matériels sont évalués de gré à gré ou à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties, le titulaire de la **Carte Assurée** et l'**Assureur**, choisit un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert. Les trois experts opèrent d'un commun accord et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le tribunal de commerce de Paris. Cette nomination a lieu sur simple requête de la partie la plus diligente faite au plus tôt 15 jours après l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée de mise en demeure avec avis de réception.

Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et s'il y a lieu, la moitié des honoraires du tiers expert et des frais de sa nomination.

### Subrogation

L'**Assureur** qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions de l'**Assuré** contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à la responsabilité de l'assureur. L'**Assureur** peut être déchargé, en tout ou en partie, de sa responsabilité envers l'Assuré, quand la subrogation ne peut plus, par le fait de l'Assuré, s'opérer en faveur de l'Assureur.

En application de l'article L131-2 alinéa 2 du Code des assurances, L'**Assureur** est subrogé pour le remboursement des prestations à caractère indemnitaire prévues au contrat, dans les droits et actions des personnes indemnisées contre tout responsable de l'accident et son assureur.

## Pluralité d'assurances

L'**Assuré** est tenu de déclarer l'existence d'autres assurances couvrant les mêmes risques que le présent contrat lors de la déclaration d'un Sinistre.

L'**Assuré** doit, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée.

Lorsque plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, l'assureur peut demander la nullité du contrat d'assurance et réclamer en outre des dommages et intérêts.

Lorsqu'elles sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat et dans le respect des dispositions de l'article L. 121-1 du Code des assurances, quelle que soit la date à laquelle l'assurance aura été souscrite. Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix.

## Prescription

Conformément aux dispositions prévues par l'article L.114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. 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 :

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

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

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'**Assuré** décédé.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par l'**Assureur** du droit à garantie de l'**Assuré**, ou toute reconnaissance de dette de l'**Assuré** envers l'**Assureur**.

Elle est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un **Sinistre** ;
- l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé



électronique, avec accusé de réception adressée par :

- l'**Assureur** à l'**Assuré** en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
- l'**Assuré** à l'**Assureur** en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

## En cas de réclamation

Le paragraphe ci-dessous précise les modalités d'examen des réclamations et le recours possible à la Médiation de l'assurance.

### Comment l'Assuré peut adresser sa réclamation ?

Dans tous les cas, il doit formaliser par écrit sa réclamation afin que l'Assureur puisse répondre au mieux à son insatisfaction, et l'adresser :

A son interlocuteur habituel Assurant France

**Assurant France**

**Service Réclamation Carte Visa**

**CS 60569**

**13594 Aix en Provence Cedex 3**

ou via le formulaire de contact sur le site Internet :

**[www.visa-assurances.fr](http://www.visa-assurances.fr)**

Ou, à tout moment, au Service Réclamations de l'Assureur en fonction de la nature du litige, par courrier :

- pour la garantie Décès/Invalidité : au service Relation Clientèle d'AXA Partners - Credit & Lifestyle Protection - Service Réclamations - 6, rue André Gide - 92320 CHATILLON
- pour les autres garanties, à la Direction Relation Clientèle : AXA - Direction des Partenariats IARD – Service Réclamations - 313 Terrasses de l'Arche - 92727 NANTERRE CEDEX

## Les engagement de l'Assureur

Un accusé de réception sera adressé à l'Assuré dans un délai maximum de dix jours. Sa situation sera étudiée avec le plus grand soin et une réponse argumentée lui sera adressée dans un délai maximum de soixante-jours.

## La saisine du médiateur

L'**Assuré** peut saisir le Médiateur de l'assurance :

- Dans un délai de deux mois après sa première réclamation écrite, qu'il ait reçu une réponse ou non de la part de l'**Assureur** ou du **Courtier Gestionnaire**.

Et en tout état de cause, dans un délai maximum d'un an à compter de la date de sa réclamation écrite.

Cette saisine peut se faire :

- **par e-mail** sur le site **[mediation-assurance.org](http://mediation-assurance.org)** ou **par courrier**, à l'adresse suivante : **Monsieur le médiateur de l'Assurance**

TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

L'intervention du Médiateur est gratuite.

Le Médiateur formulera une proposition de solution dans un délai de 3 mois à réception du dossier complet de l'Assuré.

Les deux parties, l'Assuré et l'Assureur, restent libres de la suivre ou non. L'**Assuré** conserve à tout moment la possibilité de saisir le tribunal compétent.

### Tribunaux compétents

Le contrat est régi par la loi française et notamment le Code des assurances. Pour les risques définis à l'article L.191-2 du Code des assurances et relevant des dispositions particulières aux départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle :

- sont applicables les articles impératifs : L.191-5, L.191-6,
- n'est pas applicable l'article L.191-7 auquel il est dérogé expressément.

Tout litige né de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

La langue utilisée pendant la durée du contrat est le français.

### Lutte contre le Blanchiment d'argent et le financement du Terrorisme (LCB-FT)

En leur qualité d'organisme financier, l'**Assureur** et le **Courtier Gestionnaire** sont soumis aux obligations légales relatives à la LCB-FT issues principalement du Code monétaire et financier.

À ce titre, ils mettent notamment en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à la mise en œuvre d'une mesure de gel des avoirs.

### Données à caractère personnel

Dans le cadre du contrat d'assurance, le **Courtier Gestionnaire** et l'**Assureur** seront responsables conjoints du traitement des données de l'**Assuré(e)**.

La Banque Émettrice de la **Carte Assurée** est responsable du traitement (i) des données à caractère personnel relatives à la souscription de la **Carte Assurée** qui permet aux **Assurés** de bénéficier des prestations d'assurance ainsi que (ii) de certaines données relatives aux prestations de veille qualitative pour lesquelles Visa Europe Limited agit en tant que sous-traitant au sens de la réglementation applicable en matière de protection des données.

Le **Courtier Gestionnaire**, l'**Assureur** et la Banque Émettrice s'engagent à respecter les obligations légales concernant le traitement de données personnelles, conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 ainsi qu'au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à tout règlement ou instrument associé, ainsi que toute autre loi, réglementation, exigences réglementaires et codes de conduite applicables en matière de protection des données ou toute autre législation, réglementation, règles et codes de conduite qui transposent ou remplacent ce qui précède.

Les données personnelles seront utilisées par le **Courtier Gestionnaire** pour la gestion quotidienne du contrat d'assurance et ses garanties tandis que l'**Assureur** n'y accèdera que de manière ponctuelle pour assister l'**Assuré(e)** sur certains **Sinistres** spécifiques.

En plus de la gestion quotidienne du contrat, les données personnelles peuvent être utilisées pour les finalités suivantes :

- (i) Gérer les risques d'assurance complémentaire santé, retraite supplémentaire, responsabilité civile et pour la gestion des rentes
- (ii) Remplir les obligations réglementaires conformément à l'article L. 561-1 et suivants du Code monétaire et financier et dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance
- (iii) Gérer un contentieux
- (iv) Améliorer le suivi de la qualité des services et de la formation des personnels (notamment par l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les services du **Courtier Gestionnaire**)
- (v) Mener la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de leurs futurs produits d'assurance et offres de services (y compris l'analyse et croisement avec celles de partenaires choisis, afin d'améliorer les produits proposés, évaluer la situation de l'**Assuré(e)** ou la prédire, ou personnaliser son parcours client).
- (vi) Mener une veille qualitative (questionnaires, sondages et enquêtes relatifs aux prestations d'assurance).

Les données personnelles de l'**Assuré(e)** seront conservées le temps nécessaire à ces finalités, ou pour la durée spécifiquement prévue par les lignes directrices de l'autorité réglementaire ou la loi (prescriptions légales).

Pour la réalisation de veille qualitative, les données de l'**Assuré(e)** seront uniquement communiquées à la Banque Émettrice de la **Carte Assurée**, via son sous-traitant Visa Europe Limited. Pour les autres finalités, les données de l'**Assuré(e)** seront uniquement communiquées aux sociétés du groupe de l'**Assureur**, du **Courtier Gestionnaire**, des réassureurs, des organismes professionnels habilités, qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces finalités. Le **Courtier Gestionnaire**, l'**Assureur** et la Banque Émettrice peuvent faire appel aux sous-traitants pour mener des activités de traitement spécifiques.

Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité aux cas où il est légalement autorisé, notamment (i) les pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données et (ii) les destinataires respectant soit les clauses contractuelles types proposées par la Commission Européenne soit des règles d'entreprise contraignantes (BCR).

Le **Courtier Gestionnaire**, l'**Assureur** et la Banque Émettrice s'engagent à respecter les obligations de mesures de sécurité conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données.

Le **Courtier Gestionnaire** et l'**Assureur** sont légalement tenus de vérifier que les données de l'**Assuré(e)** sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Ils pourront ainsi le/la solliciter pour vérifier ou être amenés à compléter son dossier (par exemple en enregistrant l'adresse mail d'un courrier électronique de l'**Assuré(e)**).

L'**Assuré(e)** pourra demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de ses données, définir des directives relatives à leur sort après son décès, choisir d'en limiter l'usage ou s'opposer à leur traitement. S'il a donné une autorisation spéciale et expresse

pour l'utilisation de certaines de ses données, il pourra la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application du contrat ou qu'il n'existe pas d'obligations réglementaires de les conserver.

Pour exercer ses droits, l'**Assuré(e)** doit écrire au Courtier Gestionnaire : Assurant France - à l'attention du Délégué à la Protection des Données - Service Visa – Département Gestion, CS 60569 – 13594 Aix en Provence Cedex 3.

Pour exercer ses droits relatifs au traitement des données lié à la souscription de la **Carte Assurée** et à la veille qualitative, l'**Assuré** doit écrire à la Banque Émettrice dont les coordonnées sont détaillées dans les conditions générales du contrat de la **Carte Assurée** conclu avec la Banque Émettrice.

En cas de réclamation, l'**Assuré(e)** pourra choisir de saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

### Commission de Contrôle

L'**Assureur** est une entreprise régie par le Code des assurances et soumise à ce titre à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – secteur assurance sise 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

### Engagement de l'Assureur

L'Assuré est exclusivement garanti pour le montant attaché à la couverture de la Carte Assurée. Si le titulaire de la Carte Assurée est titulaire d'autres cartes de la gamme de Cartes Visa, l'Assuré bénéficie exclusivement de l'assurance liée à la Carte Assurée sans possibilité de cumul avec les garanties prévues par d'autres notices dans le cadre du contrat souscrit par le Souscripteur Visa Europe Limited.

### Embargo/ Sanctions

Le présent contrat sera sans effet et l'**Assureur** ne sera pas tenu de payer une indemnité ou de fournir des garanties au titre du présent contrat dès lors que l'exécution du contrat exposerait l'**Assureur** aux sanctions, interdictions ou aux restrictions résultant des résolutions des Nations Unies ou aux sanctions économiques ou commerciales prévues par les lois ou règlements édictées par l'Union européenne, le Royaume Uni ou les Etats-Unis d'Amérique.

# 4

## Définitions générales

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

Chaque descriptif de garantie pourra éventuellement comporter des définitions spécifiques.

### Accident

Toute action soudaine et extérieure à la victime provoquant une atteinte ou une lésion corporelle. Il est précisé que la survenance brutale d'une maladie ne saurait être assimilée à un *Accident*.

### Assuré

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

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

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

Sont considérées comme *Assurées* les personnes suivantes, uniquement lorsqu'elles séjournent avec leur grand-parent

titulaire de la **Carte Assurée** et exclusivement pendant la durée du déplacement avec leur grand-parent :

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

---

\* La preuve du P.A.C.S. sera apportée par un certificat de P.A.C.S. et celle de concubinage sera apportée par un certificat de concubinage notoire ou à défaut une attestation sur l'honneur de vie maritale accompagnée d'un justificatif de domicile aux noms des **Assurés**, établi antérieurement à la date du **Sinistre**.

---

## Assureur

AXA FRANCE IARD pour toutes les garanties sauf la garantie Décès Invalidité et AXA FRANCE VIE pour la garantie Décès Invalidité, Compagnies d'Assurances désignées ci-après par le pronom « nous ».

## Carte Assurée

Carte Visa INFINITE.

## Courtier Gestionnaire

Assurant France - SAS au capital de 392.250 €, dont le siège social se situe 45 rue Denis Papin, 13100 Aix-en-Provence, dont le numéro unique d'identification est le B 493 481 881 RCS Aix en Provence, et inscrite à l'ORIAS en qualité de courtier en assurance sous le numéro 07 030 561 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

N° T.V.A FR33 493 481 881 (Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L.512-7 et L.512-6 du Code des assurances). Entreprise soumise au contrôle de l'ACPR - 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

Assurant France est le Courtier Gestionnaire mandaté par l'Assureur pour réaliser la gestion de ce contrat. Il est l'interlocuteur privilégié de l'Assuré pour toutes informations relatives à son contrat d'assurance ou aux événements qui en découlent.

## Franchise

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

## Guerre Civile

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

## Guerre Étrangère

On entend par **Guerre Étrangère** la guerre déclarée ou non ou toute autre activité guerrière, y compris l'utilisation de la force militaire par une quelconque nation souveraine à des fins économiques, géographiques, nationalistes, politiques, raciales,

religieuses ou autres. Sont aussi considérées comme **Guerre Étrangère** : une invasion, insurrection, révolution, l'utilisation de pouvoir militaire ou l'usurpation de pouvoir gouvernemental ou militaire.

### **Moyen de Transport Public**

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

### **Résidence Principale :**

Logement où l'**Assuré** réside habituellement et effectivement avec sa famille et déclaré comme étant son habitation principale auprès de l'administration fiscale.

### **Sinistre**

Pour les garanties de Responsabilité Civile : Tout dommage ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommageable est celui qui constitue la cause génératrice du dommage. Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique. Pour les autres garanties : Survenance d'un événement de nature à entraîner l'application d'une des garanties du présent contrat d'assurance. Il est précisé pour les garanties Modification, Annulation et Interruption de voyage, que la date du **Sinistre** est la date de Modification, Annulation ou Interruption du **Voyage Garanti**.

### **Substances Biologiques**

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

### **Substances Chimiques**

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

### **Substances Nucléaires**

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

### **Territorialité**

Les garanties du présent contrat sont acquises à l'**Assuré**, dans le monde entier, au cours d'un **Voyage Garanti**, sauf mentions particulières présentes dans le descriptif des garanties (Cf. Chapitre 8 Tableau Synoptique de la Territorialité des Garanties).

### Véhicule de Location

Tout véhicule terrestre à moteur à quatre roues immatriculé, de catégorie véhicule de tourisme ou utilitaire léger, faisant l'objet d'un contrat de location auprès d'une société spécialisée dans la location de véhicules et dont le règlement est facturé intégralement ou partiellement sur la **Carte Assurée** préalablement à la survenance du **Sinistre**.

Les sociétés proposant des services de location de véhicules entre particuliers ne sont pas considérées comme des sociétés spécialisées dans la location de véhicule.

### Voyage Garanti

Tout déplacement ou séjour d'une durée maximum de 180 jours consécutifs et à une distance supérieure à 100km de la **Résidence Principale** de l'**Assuré** ou de son lieu de travail habituel .

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

A l'occasion d'un **Sinistre**, il appartient à l'**Assuré** d'apporter le justificatif prouvant le règlement du **Voyage Garanti** au moyen de la **Carte Assurée**.

# 5 Exclusions communes à toutes les garanties

Outre les exclusions spécifiques à certaines garanties, Le présent contrat ne couvre pas les préjudices résultant :

- Des pertes et dommages provenant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'**Assuré**.
- De l'absence d'aléa.
- Des conséquences et/ou évènements, résultant de la **Guerre Civile** ou **Guerre Étrangère**, d'émeutes, de mouvements populaires.
- De la participation de l'**Assuré** à des rixes, des crimes, des paris, des insurrections, sauf cas de légitime défense ou s'il se trouve dans l'accomplissement du devoir professionnel ou dans un cas d'assistance à personne en danger.
- De tout **Sinistre**, toute suite et/ou conséquence directe ou indirecte provenant d'une mise en contact et/ou



contamination par des substances nucléaires, biologiques ou chimiques.

- D'un suicide ou d'une tentative de suicide de l'*Assuré*.
- Des dommages dus aux effets directs ou indirects d'explosions, de dégagement de chaleur ou d'irradiation provenant du fait de transmutation de noyaux d'atome et de la radioactivité ainsi que les dommages dus aux effets de radiation provoqués par l'accélération artificielle de particules.

# 6

## Descriptif des garanties

### I LA GARANTIE DÉCÈS / INVALIDITÉ

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

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du chapitre 4.

##### Accident Garanti

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

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

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

##### Accident de trajet

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

## Bénéficiaire

- En cas de décès accidentel du titulaire de la **Carte Assurée** :
  - toute personne désignée par lui au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée à Assurant France.

Vous pouvez à tout moment modifier le ou les **Bénéficiaire(s)** désigné(s). Toute modification ou nouvelle notification de Bénéficiaire interviendra à compter de la date d'envoi à Assurant France de votre lettre recommandée avec avis de réception, le cachet de la poste faisant foi.

En cas de décès du **Bénéficiaire** nommément désigné et en l'absence d'une nouvelle notification de **Bénéficiaire** avant que les sommes dues ne deviennent exigibles, ces sommes sont versées suivant l'ordre indiqué ci-dessous :

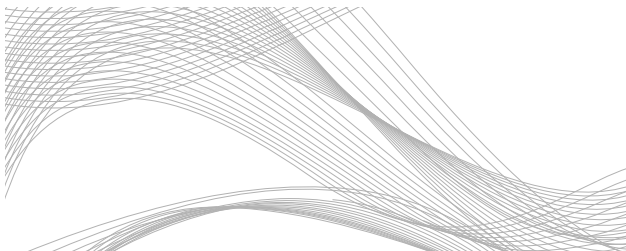
- au conjoint survivant de l'**Assuré**, ni divorcé ni séparé de corps ou à son concubin,
  - à défaut, les enfants légitimes, reconnus ou adoptifs de l'**Assuré**, vivants ou représentés, par parts égales entre eux,
  - à défaut, les petits-enfants de l'**Assuré** par parts égales entre eux,
  - à défaut, le père et la mère de l'**Assuré** par parts égales entre eux,
  - à défaut, les frères et sœurs de l'**Assuré** par parts égales entre eux,
  - à défaut, les héritiers de l'**Assuré**.
- En cas de décès accidentel d'un autre **Assuré** et/ou du titulaire de la **Carte Assurée** sans qu'il n'y ait eu de désignation spécifique d'un Bénéficiaire, les sommes prévues en cas de décès accidentel de l'**Assuré** sont versées suivant l'ordre indiqué ci-dessus.
  - En cas d' *Infirmité Permanente Totale* ou d' *Infirmité Permanente Partielle* :
    - l'**Assuré**, sauf si celui-ci se trouve dans les cas d'incapacité visés par l'article 417 et suivants du Code civil. La somme prévue sera alors versée au représentant légal de l'**Assuré**.

## Famille

Ensemble des personnes ayant la qualité d'**Assuré**.

## Infirmité Permanente Partielle

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



## **Infirmité Permanente Totale**

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

## **Invalidité Permanente Totale**

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

## **Perte d'un bras**

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

## **Perte d'une jambe**

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

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

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

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

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

## **ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE**

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

- **En cas de décès accidentel ou d'Infirmité Permanente Totale :**
  - En cas d'**Accident Garanti** en tant que simple passager d'un **Moyen de Transport Public** : 620.000 €
  - En cas d'**Accident de Trajet** tel que défini ci-avant : 46.000 €
  - En cas d'**Accident** au cours d'un **Voyage Garanti** à bord d'un **Véhicule de Location** ou d'un véhicule privé : 92.000 €
- **En cas d'Infirmité Permanente Partielle :**
  - En cas d'**Accident Garanti** en tant que simple passager d'un **Moyen de Transport Public** : 310.000 €
  - En cas d'**Accident de Trajet** tel que défini ci-avant : 23.000 €
  - En cas d'**Accident** au cours d'un **Voyage Garanti** à bord d'un **Véhicule de Location** ou d'un véhicule privé : 46.000 €

## **ARTICLE 3 - LIMITE DE NOTRE ENGAGEMENT**

Indépendamment du nombre de **Cartes Assurées** utilisées pour le paiement :

- En cas d'*Accident Garanti*, notre limite d'engagement est fixée à 620.000 € par *Sinistre* et par Famille, quel que soit le nombre d'*Assurés*.
- En cas d'*Accident de Trajet*, notre limite d'engagement est fixée à 46.000 € par *Sinistre* et par *Assuré* dans la limite de 620.000 € par *Famille*, quel que soit le nombre d'*Assurés*.
- En cas d'*Accident* au cours d'un *Voyage Garanti* à bord d'un *Véhicule de Location*, ou d'un véhicule privé notre limite d'engagement est fixée à 92.000 € par *Sinistre* et par *Assuré*.

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

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

### Effet de la garantie

La garantie prend effet :

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

### Cessation de la garantie

La garantie cesse :

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

## ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES À LA GARANTIE DÉCÈS / INVALIDITÉ

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), ne sont pas couvertes au titre de la garantie Décès/Invalidité les atteintes corporelles résultant de lésions causées directement ou indirectement, partiellement ou totalement par :

- **Les infections bactériennes** à l'exception des infections pyogéniques résultant d'une coupure ou d'une blessure accidentelle."

- La maladie.
- L'accident cardiaque.
- La rupture d'anévrisme.
- Les interventions médicales ou chirurgicales sauf si elles résultent d'un Accident Garanti.
- Les Accidents résultant d'un état d'imprégnation alcoolique caractérisé par un taux d'alcoolémie supérieur à la limite fixée par le Code de la route, de l'utilisation de drogues, de stupéfiants, tranquillisants non prescrits médicalement.

## I LA GARANTIE RETARD DE TRANSPORT

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

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du chapitre 4.

#### Vol Charter

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

#### Vol Régulier

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

### ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

#### 2.1 Retard d'avion

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

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

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

- retard de vol de plus de 4 heures du *Vol Régulier* ou de plus de 6 heures du *Vol Charter*,
- annulation d'un vol que l'*Assuré* avait réservé ou réservation excédentaire ("surbooking") qui l'empêche d'embarquer à bord du vol qu'il avait réservé ou sur un autre vol dans les 4 heures s'il s'agissait d'un *Vol Régulier* ou dans les 6 heures s'il s'agissait

d'un **Vol Charter**, par rapport à l'heure initiale de départ portée sur le titre de transport de l'**Assuré**,

- vol de correspondance : retard de vol de plus de 4 heures du **Vol Régulier** ou de plus de 6 heures du **Vol Charter** sur lequel l'**Assuré** voyageait et qui ne lui permet pas de prendre un vol de correspondance dans les 4 heures suivant son arrivée s'il voyageait sur un **Vol Régulier** ou dans les 6 heures s'il voyageait sur un **Vol Charter**,
- retard de plus d'une heure, par rapport à l'horaire d'arrivée affiché, d'un **Moyen de Transport Public** utilisé pour se rendre à l'aéroport et qui ne permet pas à l'**Assuré** d'embarquer sur le vol qu'il avait réservé, ni d'embarquer sur un autre vol dans les 4 heures suivant son arrivée, s'il voyageait sur un **Vol Régulier** ou dans les 6 heures s'il voyageait sur un **Vol Charter**.

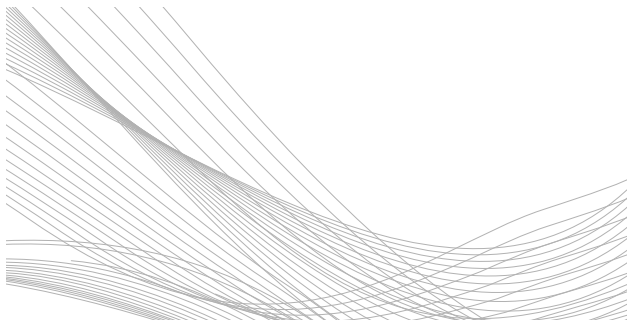
### IMPORTANT CONDITIONS DE GARANTIE

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

## 2.2 Retard de train SNCF

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

- les frais engagés par l'**Assuré** en attendant le train retardé dont le billet avait été réglé intégralement ou partiellement avec la **Carte Assurée** avant le début du **Voyage Garanti**, pour ses



repas, rafraîchissements, frais d'hôtel, frais de transfert aller-retour de la gare,

- les frais liés à la modification ou au rachat du billet de transport, dans le cas où l'arrivée tardive du train SNCF réglé intégralement ou partiellement au moyen de la **Carte Assurée**, dans lequel voyageait l'**Assuré** l'empêche de prendre, afin de se rendre à sa destination finale, le moyen de transport (avion, train, bateau, bus) dont le billet avait été réglé intégralement ou partiellement avec la **Carte Assurée** avant le début du **Voyage Garanti**.

La présente garantie est accordée dans les seuls cas suivants :

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

## IMPORTANT

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

## ARTICLE 3 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

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

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

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), aucun remboursement ne sera dû :

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

## LA GARANTIE RETARD DE BAGAGES

Vous trouverez les définitions des termes en italique dans le texte au chapitre 4 : DEFINITIONS GENERALES

### ARTICLE 1 - OBJET DE LA GARANTIE

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

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

#### IMPORTANT CONDITIONS DE GARANTIE

- Pour la SNCF seuls les horaires publiés seront pris en considération.
- Pour que cette garantie soit acquise, l'*Assuré*, dès qu'il a connaissance du retard de ses bagages, doit en faire la déclaration auprès d'une personne compétente et habilitée de la Compagnie Aérienne ou de la SNCF.
- L'*Assuré* doit faire ses achats de première nécessité dans un délai de 4 jours à compter de son heure d'arrivée.
- L'*Assuré* doit obtenir de la SNCF, de la Compagnie Aérienne ou du prestataire concerné le bordereau de remise des bagages retardés.

### ARTICLE 2 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

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

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

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

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

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), aucun remboursement ne sera dû :



- Pour les objets de première nécessité achetés postérieurement à la remise des bagages par le transporteur ou achetés plus de 4 jours après l'heure d'arrivée de l'*Assuré* à l'aéroport ou à la gare de destination dans le cas où ses bagages ne sont toujours pas en sa possession.
- Pour les achats de première nécessité effectués avant l'expiration du délai de 4 heures de retard.

## LA GARANTIE PERTE, VOL OU DÉTERIORATION DES BAGAGES

### ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du chapitre 4.

#### Bagages

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

#### Objets de Valeur

Les objets dont la valeur d'achat unitaire est supérieure ou égale à 250 € TTC.

#### Valeur de Remboursement

Pendant la première année à compter de la date d'achat, le montant remboursé sera égal à la valeur d'achat du *Bagage* ou de l'*Objet de Valeur*. L'année suivante, le montant de remboursement sera calculé à concurrence de 75% du prix d'achat. Les années suivantes la valeur sera réduite de 10 % supplémentaire par an.

### ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

#### 2.1 Compagnie aérienne ou SNCF

Nous garantissons, dans la limite de 1.800 € TTC par *Bagage*, le vol, la perte ou la détérioration totale ou partielle des *Bagages* de l'*Assuré*. Cette garantie s'applique lorsque ses *Bagages* sont dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de la Compagnie Aérienne ou de la SNCF avec laquelle l'*Assuré* effectue un *Voyage Garanti*.

Pour les *Objets de Valeur*, nous remboursons dans la limite de 250€ TTC par *Objet de Valeur* et dans la limite de 1.800 € TTC par *Bagage*.

## IMPORTANT CONDITIONS DE GARANTIE

- Notre garantie interviendra après épuisement et exclusivement en complément des indemnités que doit verser le transporteur, notamment en application de la Convention de Montréal ou celle de Varsovie, en cas de vol, perte ou destruction totale ou partielle des *Bagages*.
- Pour que cette garantie soit acquise, l'*Assuré*, dès qu'il a connaissance de la perte, du vol ou de la détérioration de ses *Bagages*, doit en faire la déclaration auprès d'une personne compétente et habilitée de la Compagnie Aérienne ou de la SNCF qui lui délivrera une fiche de réclamation à compléter. Pour la gestion de votre *Sinistre*, il est important de conserver ces éléments et notamment la liste inventaire des effets perdus, volés ou détériorés effectuée auprès de la Compagnie Aérienne ou de la SNCF.

## INFORMATION

- Pensez à déclarer à la Compagnie Aérienne ou la SNCF les Objets de Valeurs contenus dans vos Bagages placés sous leur responsabilité.

### 2.2 Hôtel

Nous garantissons, dans la limite de 1.600 € TTC par *Bagage*, tous les vols ayant lieu dans un hôtel sauf si les biens sont placés sous la responsabilité de l'hôtelier et ce uniquement dans le cas où le ou les titres de transport, la réservation et/ou le règlement de l'hôtel ont été effectués intégralement ou partiellement avec la *Carte Assurée*.

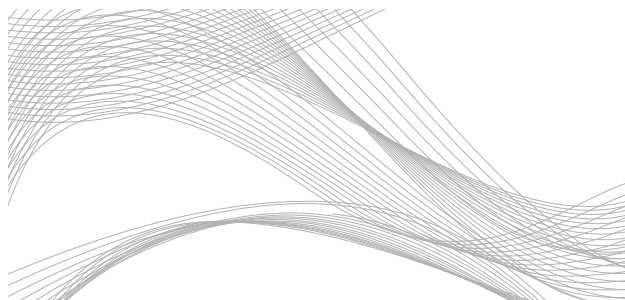
Pour les *Objets de Valeur*, nous remboursons dans la limite de 250€ TTC par *Objet de Valeur* et dans la limite de 1.600 € TTC par *Bagage*.

### 2.3 Véhicule de Location

Nous garantissons, dans la limite de 1.600 € TTC le vol des *Bagages* survenant dans un *Véhicule de Location* ou lorsque le *Véhicule de Location* est volé et que des *Bagages* se trouvaient à l'intérieur.

Cette garantie est acquise uniquement dans le cas où le ou les titres de transport, la réservation et/ou la location du véhicule ont été effectués avec la *Carte Assurée*.

Pour les *Objets de Valeur*, nous remboursons dans la limite de 250€ TTC par *Objet de Valeur* et dans la limite de 1.600 € TTC.



## ARTICLE 3 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

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

Notre engagement maximum est fixé à 1.800 € TTC par *Bagage* après calcul de la *Valeur de Remboursement*.

## ARTICLE 4 - EXCLUSIONS RELATIVES À LA GARANTIE PERTE, VOL OU DETERIORATION DES BAGAGES

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), ne sont pas couverts au titre de cette garantie :

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

## LA GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉTRANGER

### ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du chapitre 4.

#### **Dommege Corporel**

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

#### **Dommege Immatériel Consécutif**

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

#### **Dommege Matériel**

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

#### **Etranger**

Tout pays à l'exclusion du pays de résidence de l'*Assuré* et

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

### Tiers

Toute personne physique ou morale autre que :

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

## ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

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

La garantie déclenchée par le fait dommageable couvre l'**Assuré** contre les conséquences pécuniaires des **Sinistres**, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du **Sinistre**.

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

- Les titres de transport du **Voyage Garanti** à l'**Étranger** ont été préalablement réglés intégralement ou partiellement au moyen de la **Carte Assurée** :
  - cette garantie prend effet dès que l'**Assuré** quitte son pays de résidence habituel et cesse dès son retour dans son pays de résidence habituel.
- Aucun titre de transport n'a été réglé intégralement ou partiellement préalablement au moyen de la **Carte Assurée**, mais les dépenses d'hôtellerie ou de **Véhicule de Location** de l'**Assuré** ont été réglées intégralement ou partiellement au moyen de la **Carte Assurée** :
  - cette garantie prend effet à compter du début du séjour à l'hôtel et/ou de la location de **Véhicule** et cesse à la fin du séjour à l'hôtel ou de la location de **Véhicule** majorée de 24 heures.

### IMPORTANT CONDITIONS DE GARANTIE

- L'**Assuré** doit nous aviser immédiatement de toutes poursuites, enquêtes dont il pourrait faire l'objet. Aucune reconnaissance de responsabilité, promesse, offre, paiement et indemnisation ne pourra être proposé par

l'Assuré sans notre accord écrit.

- L'Assuré doit également déclarer le *Sinistre* auprès de son assureur Multirisque Habitation (Cf. Chapitre 3 DISPOSITIONS DIVERSES, Paragraphe Pluralité d'Assurances).

## ARTICLE 4 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

Notre engagement maximum est fixé à :

- *Dommmages Corporels* et *Dommmages Immatériels Consécutifs* causés à des *Tiers* : 4.600.000 € TTC par *Sinistre*.
- *Dommmages Matériels* et *Dommmages Immatériels Consécutifs* causés à des *Tiers* : 1.525.000 € TTC par *Sinistre*.

Dans le cas où un Assuré serait responsable de *Dommmages Corporels*, de *Dommmages Matériels* et de *Dommmages Immatériels* Consécutifs, notre engagement maximum serait de 4.600.000 € TTC par *Sinistre*.

Ces montants incluent les frais et dépenses réclamés par le Tiers sinistré pour lesquels l'Assuré serait reconnu légalement redevable.

Les frais et dépenses engagés par l'Assureur pour la défense de l'Assuré sont limités à 10 000 € TTC par *Sinistre*.

## ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES À LA GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE A L'ETRANGER

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), ne sont pas couverts au titre de cette garantie :

La Responsabilité Civile de l'Assuré en tant que conducteur d'un Véhicule de Location.

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

## LA GARANTIE VÉHICULE DE LOCATION

### ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

Les définitions des termes *Assuré* et *Franchise* ci-après prévalent sur les définitions du Chapitre 4 – DEFINITIONS GENERALES.

#### Assuré

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

#### Frais d'Immobilisation

Frais d'immobilisation du Véhicule de Location nécessités pour la réparation technique de celui-ci dans la limite du prix de la location journalière multiplié par le nombre de jours d'immobilisation.

#### Franchise

Part du *Sinistre* qui reste à votre charge, dans la limite du montant prévu dans le contrat de location, lorsque vous avez décliné les assurances de la société de location .

#### Franchise non rachetable

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

<sup>1</sup> Selon les pays, les assurances généralement proposées par les sociétés de location sont les suivantes :

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

### ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

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

- leurs noms aient été préalablement portés sur le contrat de location,
- la durée totale de la location n'excède pas 31 jours même si elle est constituée de plusieurs contrats de location successifs et qu'elle concerne le même Véhicule de Location ou un Véhicule de Location différent.

Nous remboursons la *Franchise* ou la *Franchise Non Rachetable* :

- en cas de dommages matériels avec ou sans tiers identifié, responsable ou non responsable, dans la limite du montant total des réparations du *Véhicule de Location* ainsi que de la facturation des *Frais d'Immobilisation*.

- en cas de vol du **Véhicule de Location**, sous réserve d'un dépôt de plainte auprès des autorités de police ou de gendarmerie compétentes locales..

## IMPORTANT CONDITIONS DE GARANTIE

Pour bénéficier de cette garantie lors du *Voyage Garanti*, , l'*Assuré* doit vous impérativement :

- répondre aux critères de conduite imposés par la loi, la juridiction locale ou la société de location,
- conduire et utiliser le **Véhicule de Location** conformément aux clauses du contrat de location signé avec la société de location et conformément aux préconisations de la société de location (l'erreur de carburant étant considérée comme un non-respect des clauses du contrat),
- louer le **Véhicule de Location** auprès d'une société spécialisée dans la location de véhicules avec établissement d'un contrat de location conforme à la réglementation locale.
- veiller à ce que le contrat de location soit rempli de manière exhaustive, sans rature ou surcharge et qu'il indique le montant de la *Franchise* ou *Franchise Non Rachetable* applicable,
- établir un constat contradictoire de l'état du **Véhicule de Location** avant et après la location de celui-ci,
- en cas de vol ou de vandalisme au **Véhicule de Location**, effectuer sous 48 heures un dépôt de plainte auprès des Autorités compétentes précisant les circonstances du *Sinistre* et les références du **Véhicule de Location** (marque, modèle...)

## IMPORTANT

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

(1) Selon les pays, les assurances généralement proposées par les sociétés de location sont les suivantes :

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

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

### Prise d'effet de la garantie

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

## Cessation de la garantie

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

## ARTICLE 4 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

Notre engagement est limité au maximum à deux *Sinistres* indemnisés par *Carte Assurée* dans l'ordre chronologique de survenance par année civile.

## ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES À LA GARANTIE VEHICULE DE LOCATION

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), ne sont pas couverts au titre de cette garantie :

- Les pertes et dommages causés à un véhicule prêté gratuitement.
- Les pertes et dommages causés suite aux confiscations ou aux enlèvements des véhicules par les autorités de Police ou sur réquisition.
- Les pertes et dommages résultant d'un état d'imprégnation alcoolique caractérisé par un taux d'alcoolémie supérieur à la limite fixée par le Code de la route, de l'utilisation de drogues, de stupéfiants, de médicaments non prescrits médicalement.
- Les pertes et dommages causés par l'usure du véhicule ou par un vice de construction ainsi que tous les dommages volontaires.
- Les dommages causés dans l'habitacle du véhicule qui sont non consécutifs à un vol ou à un accident de circulation
- Les dommages causés par les animaux dont l'Assuré a la propriété ou la garde.
- Les clés du véhicule loué.
- Les dépenses n'ayant pas trait à la réparation ou au remplacement du véhicule (à l'exception, en cas de dommages matériels, des *frais* de remorquage ou des *frais* d'immobilisation qui seraient facturés).
- Les véhicules de collection en circulation depuis plus de 20 ans.
- Les véhicules de collection dont la production a été arrêtée depuis plus de 10 ans par le constructeur.
- Les véhicules de plus de 3.5 tonnes de poids total autorisé à vide.
- Les véhicules à 2 et 3 roues.
- Les primes d'assurance de la société de location que l'Assuré aurait acquittées au titre du contrat de location, y compris celles automatiquement incluses dans le contrat de location qu'il a accepté.
- La responsabilité civile de l'Assuré en tant que conducteur d'un *Véhicule de Location*.



# LA GARANTIE MODIFICATION OU ANNULATION DE VOYAGE

## ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du chapitre 4.

### Altération de Santé Garantie

**Accident** ou maladie faisant l'objet d'une consultation réalisée préalablement à la modification ou à l'annulation du **Voyage Garanti**, par une autorité médicale habilitée constatant la pathologie empêchant de voyager à la date de départ du **Voyage Garanti** et impliquant :

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

### Mutation professionnelle

Changement d'affectation professionnelle à plus de 200 km de la Résidence Principale de l'Assuré et pour une durée minimum de 12 mois.

### Préjudice Matériel Important

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

## ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

Nous garantissons :

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

L'indemnisation de l'Assuré, à hauteur de ses frais d'annulation au titre de son Voyage Garanti, est due dans les seuls cas suivants :

- Une Altération de Santé Garantie ou le décès (dans la mesure où ce dernier intervient dans les 3 mois précédant la date de départ du Voyage Garanti),
  - d'un Assuré, de son conjoint, de son concubin,
  - d'un ascendant (maximum 2<sup>ème</sup> degré), descendant (maximum 2<sup>ème</sup> degré), frères, sœurs, beaux-parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères, demi-sœurs,
  - d'un des Assurés,
  - d'un compagnon de voyage nommé sur le bulletin d'inscription,

- d'un associé ou toute autre personne amenée à remplacer temporairement l'**Assuré** dans le cadre de ses activités professionnelles.

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

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

L'indemnisation n'est pas due lorsque les frais réglés par l'**Assuré** au titre du **Voyage Garanti**, concernent une personne n'ayant pas la qualité d'**Assuré**.

## IMPORTANT CONDITIONS DE GARANTIE

- L'**Assuré** doit immédiatement faire les démarches nécessaires à l'annulation ou la modification de son **Voyage Garanti** auprès du voyageur ou de la **Compagnie Aérienne**, et au plus tard dans les 72 heures suivant la première constatation de l'événement et en tout état de cause avant la date de départ à minuit (pour la déclaration auprès du courtier gestionnaire se rapporter au Chapitre 7 « Comment mettre en jeux les garanties »). L'**Assuré** doit donc obtenir un document confirmant la date de la demande de modification ou d'annulation du **Voyage Garanti** ainsi que le détail des frais laissés à sa charge (l'article R211-4 du code du tourisme prévoit l'obligation

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

## INFORMATION

- Selon la réglementation en vigueur, les taxes d'aéroport doivent être remboursées par le voyageur ou la compagnie aérienne. Afin de faciliter vos démarches, nous mettons à votre disposition sur le site [www.visa-assurances.fr](http://www.visa-assurances.fr) les documents que vous pourrez télécharger.
- Dans les cas d'**Altération de Santé Garantie** et de décès, la décision d'indemnisation est soumise à l'avis médical du Médecin Conseil de l'**Assureur**.

Nous ne pourrions, en aucun cas, rembourser à l'**Assuré** la prime d'assurance annulation ou modification qu'il aurait acquittée, les frais de dossier, les frais de service, de visa et taxes d'aéroport.

## ARTICLE 3 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

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

- en cas de **Préjudice Matériel Important** dans la limite de 10.000€ TTC par **Assuré** si la modification ou l'annulation intervient dans les 10 jours qui précèdent la date de départ,
- en cas d'**Altération de Santé Garantie**, décès ou raisons professionnelles dans la limite de 10.000€ TTC par **Assuré**.

Dans tous les cas, notre limite d'engagement est fixée à 10.000€ TTC par **Assuré** et par année civile indépendamment du nombre de **Sinistres** que pourrait nous déclarer l'**Assuré**.

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

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

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

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

## ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES À LA GARANTIE MODIFICATION OU ANNULATION DE VOYAGE

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), ne sont pas couvertes au titre de cette garantie les modifications ou annulations du *Voyage Garanti* résultant :

- De la non présentation pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au **Voyage Garanti**.

## LA GARANTIE INTERRUPTION DE VOYAGE

### ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du chapitre 4.

#### Altération de Santé d'un Assuré ou d'un Compagnon de voyage ou d'un Tiers, participant au Voyage Garanti

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

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

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

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

#### Compagnon de voyage

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

#### Mutation Professionnelle

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

#### Préjudice Matériel Important

Tout dommage matériel (Incendie, Vol, Dégât des Eaux, Explosion, Effondrement) intervenant pendant le *Voyage Garanti*, dont la gravité nécessite impérativement le retour de l'*Assuré* à son

domicile ou sur son lieu de travail pour prendre les mesures conservatoires nécessaires ou parce que sa présence est exigée par les autorités de police.

## Prestations

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

## Tiers

Le conjoint, concubin, les ascendants (maximum 2<sup>ème</sup> degré), les descendants (maximum 2<sup>ème</sup> degré), les frères, sœurs, beaux-parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères, demi-sœurs, de l'**Assuré** ainsi que l'associé ou toute autre personne amenée à remplacer temporairement l'**Assuré** dans le cadre de ses activités professionnelles.

## ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

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

L'indemnisation de l'**Assuré**, à hauteur de ses frais d'interruption au titre de son **Voyage Garanti**, est due dans les seuls cas suivants :

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

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

- Un **Préjudice Matériel Important** atteignant l'**Assuré** dans ses biens immeubles ou dans ses locaux professionnels lorsqu'il exerce une profession libérale ou dirige une entreprise.
- Pour les raisons professionnelles suivantes :
  - Le licenciement économique de l'**Assuré** à condition que la procédure n'ait pas été engagée avant l'achat du **Voyage Garanti**. Il est précisé que la convocation à l'entretien préalable à un licenciement fait partie de la procédure.
  - L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré prenant effet pendant les dates prévues pour le **Voyage Garanti** alors que vous étiez inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat ni d'une mission de travail temporaire.

- La décision de **Mutation Professionnelle**, effective dans les deux mois qui suivent, imposée par l'employeur de l'**Assuré** à une date se situant avant la fin du **Voyage Garanti**, non connue avant la réservation et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de sa part.
- La suppression ou la modification, par l'employeur de l'**Assuré**, de la période de congés payés qu'il lui avait validée préalablement à la réservation du **Voyage Garanti**, empêchant ainsi l'**Assuré** de continuer celui-ci. Dans ce cas, une **Franchise** correspondant à 20% des frais supportés par l'**Assuré** au titre de l'interruption du **Voyage Garanti** sera déduite du montant du remboursement. Cette garantie ne concerne que les collaborateurs salariés ayant plus de douze mois d'ancienneté consécutifs dans leur entreprise. De plus sont exclues les personnes pour lesquelles la validation d'un supérieur hiérarchique pour poser, modifier et/ou annuler leurs congés n'est pas nécessaire.

L'indemnisation n'est pas due lorsque les frais réglés par l'**Assuré** au titre du **Voyage Garanti**, concernent une personne n'ayant pas la qualité d'**Assuré**.

#### IMPORTANT INFORMATION

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

### ARTICLE 3 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

Dans tous les cas, notre limite d'engagement est fixée à 10.000€ TTC par **Assuré** et par année civile indépendamment du nombre de **Sinistres** que pourrait nous déclarer l'**Assuré**.

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

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

### ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES À LA GARANTIE INTERRUPTION DE VOYAGE

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), ne sont pas couvertes au titre de cette garantie :

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

## LA GARANTIE NEIGE ET MONTAGNE

### ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du chapitre 4.

#### Dommmage Corporel

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

#### Dommmage Immatériel Consécutif

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

#### Dommmage Matériel

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

#### Tiers

Toute personne physique ou morale autre que :

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

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

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

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

#### IMPORTANT CONDITIONS DE GARANTIE

Cette garantie est acquise à l'*Assuré* uniquement dans le cas où les titres de transport ou les frais de séjour ou les forfaits de remontées mécaniques ou les locations ou les cours de ski ont été réglés intégralement ou partiellement ou réservés en utilisant la *Carte Assurée* préalablement à la survenance du *Sinistre*.

## ARTICLE 3 – OBJET DES GARANTIES

### 3.1 FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS ET DE PREMIER TRANSPORT

#### 3.1.1 FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS

##### Objet de la garantie

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

##### Engagement maximum et limitations

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

#### 3.1.2 FRAIS DE PREMIER TRANSPORT

##### Objet de la garantie

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

##### Engagement maximum et limitations

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

### 3.2 FRAIS MÉDICAUX EN FRANCE

#### Territorialité

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

#### Objet de la garantie

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

#### Engagement maximum et limitations

Nous remboursons dans la limite de 2.300 € TTC tout préjudice supérieur à 30 € TTC par **Sinistre**.

L'indemnité prévue vient exclusivement en complément des indemnités qui seraient versées à l'**Assuré** pour les mêmes



dommages par la Sécurité Sociale ou tout autre régime de prévoyance y compris les organismes mutualistes ou Compagnies d'Assurances, sans que l'*Assuré* puisse recevoir au total un montant supérieur à ses frais réels.

## EXCLUSIONS RELATIVES À LA GARANTIE FRAIS MÉDICAUX EN FRANCE

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5) et outre les exclusions spécifiques aux garanties « Neige et Montagne » (Article 4), ne sont pas couverts au titre de cette garantie :

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

### 3.3 : FORFAITS ET COURS DE SKI

#### Objet de la garantie

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

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

#### Engagement maximum et limitations

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

Le montant de l'indemnisation sera calculé au prorata temporis de la durée de l'incapacité, dans la limite de **800 € TTC** par *Assuré* accidenté.

### 3.4 VOL OU BRIS DE SKIS ET DE CHAUSSURES DE SKI PERSONNELS

#### DÉFINITION SPÉCIFIQUE À CETTE GARANTIE

##### Bris Accidentel

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

## Objet de la garantie

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

### IMPORTANT CONDITIONS DE GARANTIE

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

## Engagement maximum et limitations

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

## 3.5 LOCATION DE MATÉRIEL DE SKI

### DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

#### Bris Accidentel

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

#### Matériel de Ski

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

#### Usure

Détérioration progressive du Matériel de Ski, ou d'un ou plusieurs de leurs éléments constitutifs, du fait de l'usage qui en est fait conformément aux instructions d'utilisation et d'entretien du fabricant ou du loueur et ceci quels que soient l'origine et le processus de cette détérioration (physique ou chimique).

## Objet de la garantie

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

## IMPORTANT CONDITIONS DE GARANTIE

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

### Engagement maximum et limitations

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

## EXCLUSIONS RELATIVES À LA GARANTIE LOCATION de MATERIEL DE SKI

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5) et outre les exclusions spécifiques aux garanties « Neige et Montagne » (Article 4), ne sont pas couverts au titre de cette garantie :

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

## 3.6 RESPONSABILITÉ CIVILE NEIGE ET MONTAGNE

### Objet de la garantie

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

La garantie déclenchée par le fait dommageable couvre l'*Assuré* contre les conséquences pécuniaires des *Sinistres*, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du *Sinistre*.

## Engagement maximum et limitations

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

Par ailleurs, l'engagement maximum de l'**Assureur** est fixé à :

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

Dans le cas où un **Assuré** est responsable de **Dommmages Corporels**, de **Dommmages Matériels** et de **Dommmages Immatériels Consécutifs**, notre engagement maximum se limite à **310.000 € TTC** par **Sinistre**.

Ces montants incluent les frais et dépenses réclamés par le **Tiers sinistré** pour lesquels l'**Assuré** serait reconnu légalement redevable.

Les frais et dépenses engagés par l'Assureur pour la défense de l'Assuré sont pris en charge dans les limites prévues par l'Article 3.7 ci-dessous.

### IMPORTANT CONDITIONS DE GARANTIE

- L'**Assuré** doit nous aviser immédiatement de toutes poursuites, enquêtes dont il pourrait faire l'objet. Aucune reconnaissance de responsabilité, promesse, offre, paiement et indemnisation ne pourra être proposé par l'**Assuré** sans notre accord écrit.
- L'**Assuré** doit également déclarer le **Sinistre** auprès de son Assureur Multirisque Habitation (Cf. Chapitre 3 DISPOSITIONS DIVERSES, Paragraphe Pluralité d'Assurances).
- La présente garantie n'est pas cumulable avec la garantie Responsabilité Civile à l'Étranger.

### EXCLUSIONS RELATIVES À LA GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE NEIGE ET MONTAGNE

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5) et outre les exclusions spécifiques aux garanties « Neige et Montagne » (Article 4), ne sont pas couverts au titre de cette garantie :

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

## 3.7 Défense et Recours

### Objet de la garantie

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

- Défense de l'**Assuré** en cas d'action dirigée contre lui à la suite d'un dommage couvert par la garantie « Responsabilité Civile » définie à l'Article 3.6 ci-dessus.
- Recours contre le **Tiers** responsable d'un Sinistre (**Dommages Corporels** ou **Dommages Matériels**), en réclamation de la réparation du préjudice subi par l'**Assuré** résultant d'un **Accident** survenu exclusivement au cours ou à l'occasion des activités décrites dans le champ d'application de la garantie « Neige et Montagne ».

Dans le cadre de la garantie Recours, lorsqu'il est fait appel à un avocat pour résoudre amiablement le litige, assister l'**Assuré** ou le représenter en justice, ce dernier dispose toujours du libre choix de l'avocat.

À ce titre :

- l'**Assuré** peut saisir directement un avocat de sa connaissance. Dans ce cas, il doit nous en informer au préalable et nous communiquer ses coordonnées.
- l'**Assuré** peut également, s'il le souhaite et en formule la demande par écrit, choisir l'avocat dont nous pouvons lui proposer les coordonnées.

Dans tous les cas, l'**Assuré** négocie avec l'avocat le montant de ses frais et honoraires dans le cadre d'une convention d'honoraires et doit nous tenir informés du suivi.

### Engagement maximum et limitations

Nous remboursons dans la limite de **7.700 € TTC** les prestations ci-dessus définies.

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

Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5) et outre les exclusions spécifiques de chaque garantie composant les garanties « Neige et Montagne » (Articles 3.2, 3.5 et 3.6) ne sont pas couverts au titre de ces garanties :

- Les **Accidents** résultant de la pratique de tout sport à titre professionnel et de la participation en tant que concurrent à toute forme de compétition.
- La participation à des épreuves d'endurance ou de vitesse, à bord de tout engin à moteur de locomotion terrestre, nautique ou aérien.
- L'utilisation d'un véhicule à moteur à deux ou trois roues ou chenillé,
- Toute forme de sport aérien (sauf baptême organisé avec utilisation d'engins non motorisés pratiqué dans le cadre d'une association ou d'un groupement affilié à une association ou Fédération et encadré par un moniteur affilié),

le deltaplane, le polo, le skeleton, le bobsleigh, le hockey sur glace, la plongée sous-marine, la spéléologie, le saut à l'élastique.

- Les maladies sauf si elles sont la conséquence d'un *Accident*.
- L'usage non conforme à la posologie de médicaments ou usage de stupéfiants non prescrits médicalement, constaté par une autorité médicale compétente.
- Les crises d'épilepsie, de delirium tremens, la rupture d'anévrisme, l'accident cardiaque, l'embolie cérébrale ou l'hémorragie méningée.
- Les *Accidents* résultant d'un état d'imprégnation alcoolique caractérisé par un taux d'alcoolémie supérieur à la limite fixée par le Code de la route.

# 7

## Comment mettre en jeu les garanties ?

### ARTICLE 1 - DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES

Selon la garantie concernée, le *Courtier Gestionnaire* ou l'*Assureur* versera à l'*Assuré* ou au *Bénéficiaire* le capital garanti ou remboursera les frais et dépenses engagés ou le montant du préjudice subi, dans les **5 (cinq) jours ouvrés** suivant la réception de tous les éléments nécessaires au règlement. La complétude du dossier est validée par le *Courtier Gestionnaire* et le médecin conseil de l'*Assureur* en fonction de la garantie mise en jeu.

### ARTICLE 2 - DÉCLARATION DES SINISTRES

L'*Assuré* ou le *Bénéficiaire* est obligé de donner avis à l'Assureur, dès qu'il en a connaissance et au plus tard dans les 15 (quinze) jours, de tout *Sinistre* de nature à entraîner la garantie de l'*Assureur*. Si l'*Assuré* ne respecte pas ce délai, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assureur sera en droit d'opposer une déchéance de garantie s'il établit que ce retard lui a causé un préjudice.

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

Ou par courrier adressé à :

Assurant France  
Service Carte Visa  
CS 60569  
13594 Aix en Provence Cedex 3

Ou par téléphone :

Tél. (depuis la France\*) : 04 86 91 01 22  
Tél. (depuis l'étranger\*) : + 33 4 86 91 01 22  
Du lundi au samedi de 8h à 20h

(\*) *Numéro facturé au prix d'une communication nationale (pour les appels émis depuis la France) ou internationale (pour les appels émis depuis l'étranger), selon les offres de chaque opérateur.*

Conformément à l'article 1353 du Code civil, il appartient à l'**Assuré** de démontrer qu'il remplit les conditions de validité de la garantie. Toute demande non étayée par les éléments et informations suffisants pour prouver la matérialité des faits, pourra être rejetée.

L'**Assuré** doit transmettre les documents et pièces justificatifs indiqués ci-après selon la garantie mise en jeu.

En cas de non-respect de ces formalités et obligations, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assureur pourra réclamer à l'**Assuré** une indemnité proportionnée au préjudice subi.

Si l'**Assuré** fait sciemment de fausses déclarations sur la nature et les causes, circonstances et conséquences d'un **Sinistre**, il sera déchu de tout droit à la garantie pour la totalité de ce **Sinistre**.

Documents et pièces justificatives communs à toutes les garanties :

l'**Assuré** ou le **Bénéficiaire** doit communiquer les documents suivants :

- la preuve de la qualité d'Assuré de la personne sinistrée au moment du Sinistre,
- la copie d'une pièce d'identité de l'**Assuré** ou du **Bénéficiaire**, et un extrait KBIS de moins de trois mois pour les personnes morales,
- en cas de vie maritale, hors PACS ou certificat de concubinage notoire, un justificatif de domicile établi antérieurement à la demande de prestation, au nom des **Assurés** ou, deux justificatifs chacun au nom de l'un ou de l'autre et à la même adresse (facture d'eau, d'électricité, de téléphone, avis d'imposition, quittance de loyer, bail),
- la preuve du paiement par la **Carte Assurée** des prestations garanties : le relevé de compte bancaire et la facturette du paiement, ou l'attestation de la Banque Émettrice dûment complétée adressée à l'**Assuré** par le **Courtier Gestionnaire**,
- les documents matérialisant les prestations garanties : titres de transport (billets ou e-billets d'avion, de train...), contrat de location (de véhicule, de séjour ou de logement...), forfaits, cours de ski, etc.,
- une lettre circonstanciée de l'**Assuré** précisant la date et le lieu de l'évènement, la nature et les conséquences du **Sinistre**,
- le formulaire de déclaration sur l'honneur dûment complété adressé par le **Courtier Gestionnaire**, attestant l'existence

ou non d'autres contrats garantissant le même risque (Article L121-4 du Code des assurances sur les assurances cumulatives),

- un Relevé d'Identité Bancaire au nom du titulaire de la Carte **Assurée**.

Si le **Sinistre** requiert la transmission de pièces médicales, celles-ci doivent être transmises sous pli confidentiel à l'attention du médecin conseil de l'**Assureur**.

**L'Assuré ou le Bénéficiaire doit être en mesure de communiquer les documents originaux si l'Assureur lui demande.**

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

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

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

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

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

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

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

- le ticket d'enregistrement des **Bagages** perdus, volés ou détériorés,
- l'attestation de perte, de vol ou de détérioration de **Bagage** émanant de la Compagnie Aérienne ou de la SNCF,
- le justificatif précisant le montant des indemnités versées par la Compagnie Aérienne ou la SNCF,
- le dépôt de plainte auprès des autorités de police ou de gendarmerie compétentes locales dans les 48 heures suivant le vol, en cas de vol des bagages à l'hôtel ou dans le véhicule de location,
- la liste inventaire des effets perdus, volés ou détériorés, effectuée lors de la déclaration de **Sinistre** auprès de la Compagnie Aérienne ou de la SNCF, ainsi que les factures ou factures pro forma correspondantes,
- en cas de détérioration, la facture de réparation ou le constat d'impossibilité de réparation. Dans ce cas, l'objet endommagé sera réclamé par le **Courtier Gestionnaire** et les frais d'envoi seront remboursés à l'**Assuré**.



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

- une déclaration circonstanciée de l'**Assuré** décrivant le **Sinistre** ainsi que les coordonnées du **Tiers** lésé,
- la réponse de l'assureur Multirisques Habitation de l'**Assuré** suite à sa déclaration de **Sinistre**,
- la facture initiale des matériels endommagés ainsi que la facture des réparations correspondantes,
- les certificats médicaux, rapports d'expertise,
- la preuve du paiement des réparations,
- la demande écrite envoyée par le **Tiers** lésé à l'**Assuré** pour demander réparation (les plis, sommations, mises en demeure propres à engager la garantie).

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

- la preuve de la qualité d'**Assuré** au moment du règlement du **Voyage Garanti** si la personne sinistrée n'a plus la qualité d'**Assuré** au moment du **Sinistre**,
- les certificats médicaux et les pièces administratives prouvant le Sinistre et ses circonstances (acte de décès, rapport de police ou de pompiers...), ainsi que le questionnaire médical dûment complété et signé par le médecin, qui sera adressé par le **Courtier Gestionnaire**,
- dans le cadre du **Préjudice Matériel Important**, les pièces administratives prouvant la matérialité du **Sinistre** (rapport de police, de pompiers, dépôt de plainte en cas de Vol, déclaration de sinistre auprès de l'assureur...),
- le bulletin d'inscription au **Voyage Garanti** et les conditions générales de vente du prestataire et la facture détaillée des frais déboursés par avance intégralement ou partiellement au moyen de la **Carte Assurée**,
- les titres de transport originaux non utilisés dans la mesure où ils ont été délivrés antérieurement au jour du départ, y compris les e-billet(s),
- la facture des frais d'annulation ou de modification retenus par le prestataire ainsi que la copie du nouveau contrat de voyage, en cas de modification,
- un document officiel précisant le lien de parenté avec la personne à l'origine de l'évènement garanti,
- une attestation de l'employeur de l'**Assuré** précisant la date de décision de **Mutation Professionnelle**, sa date de prise d'effet, ainsi que la durée et le lieu d'affectation,
- une attestation de l'employeur de l'**Assuré** justifiant de la date de validation des congés préalable à la date de réservation du **Voyage Garanti** et l'ancienneté de l'**Assuré** dans l'entreprise.
- le relevé de situation de pôle Emploi indiquant la date d'inscription au chômage avant l'obtention de l'emploi salarié ou du stage rémunéré ainsi que la preuve de celui-ci (le contrat, le certificat de travail ou la convention de stage),
- Le document de l'employeur indiquant la date d'entretien préalable et/ou de procédure de licenciement économique.

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

- la facture des prestations non consommées réglées intégralement ou partiellement au moyen de la **Carte Assurée** préalablement à la survenance du **Sinistre**,

- les pièces administratives prouvant le **Sinistre** et ses circonstances, les certificats médicaux établis par les autorités sanitaires du lieu de séjour ainsi que le questionnaire médical dûment complété et signé par le médecin qui sera adressé par le **Courtier Gestionnaire**.

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

Pour toutes les garanties :

- les pièces administratives prouvant le **Sinistre** et ses circonstances, les certificats médicaux établis par les autorités sanitaires du lieu de séjour, précisant notamment la durée d'incapacité, l'acte de décès.

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

- la facture acquittée par l'**Assuré** des frais de Recherche et de Secours, ou
- la preuve du paiement par l'**Assuré** des frais de Recherche et de Secours.

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

- la facture acquittée par l'**Assuré** des frais de premier transport, ou
- la preuve du paiement par l'**Assuré** des frais de premier transport,
- la lettre de remboursement des services de l'assurance maladie ainsi que la lettre de prise en charge ou non de la complémentaire santé.

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

- les certificats médicaux et les pièces administratives prouvant le **Sinistre** et ses circonstances (facture des frais engagés, rapport de police ou de pompiers...) justifiant l'**Accident** ayant entraîné des frais médicaux,
- la lettre de remboursement des services de l'assurance maladie ainsi que la lettre de prise en charge ou non de la complémentaire santé.

En plus, pour la garantie « **Forfaits et Cours de Ski** »

- les certificats médicaux et les pièces administratives prouvant le **Sinistre** et ses circonstances (acte de décès, rapport de police ou de pompiers...) justifiant l'**Accident** ayant entraîné la non utilisation totale ou partielle des forfaits et/ou des cours de ski,
- la facture du forfait et/ou des cours de ski,
- pour les « forfaits saison », une attestation de la station indiquant les dates d'ouverture et de fermeture du domaine skiable.

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

- la facture d'achat des skis et/ou chaussures de ski personnels,
- la facture de location du matériel de remplacement stipulant la matérialité du **Sinistre**.
- le procès-verbal effectué dans les 48 heures suivant le vol, auprès des autorités de police ou de gendarmerie compétentes locales en cas de vol des skis et/ou des chaussures de ski personnels.

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

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

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

- la déclaration circonstanciée de l'**Assuré** décrivant le **Sinistre**, ainsi que les coordonnées du **Tiers** lésé,
- la réponse de l'assureur Multirisque Habitation à l'**Assuré** suite à sa déclaration de **Sinistre**,
- la facture initiale des matériels endommagés ainsi que la facture correspondant aux réparations,
- les certificats médicaux,
- les rapports d'expertise prouvant le **Sinistre** et ses circonstances,
- la preuve du paiement des réparations,
- les plis, sommations, mises en demeure propres à engager la garantie.

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

- les plis, sommations, mises en demeure propres à engager la garantie.

En plus, pour la garantie « *Véhicule de Location* »

- le contrat de location et la facture détaillée correspondante,
- le questionnaire de déclaration de **Sinistre** dûment complété et qui sera adressé à l'**Assuré** par le **Courtier Gestionnaire**,
- en cas de vol ou vandalisme du **Véhicule de Location**, le récépissé du dépôt de plainte remis par les autorités de police ou de gendarmerie compétentes locales,
- la ou (les) fiche(s) de l'état du **Véhicule de Location** au départ et au retour signée(s) par les deux parties,
- le constat amiable, si le(s) tiers sont identifiés,
- la preuve de paiement par l'**Assuré** de la **Franchise** ou **Franchise Non Rachetable** ou des réparations justifiée par la facture, acquittée par l'**Assuré**,
- le devis ou le rapport d'expertise détaillant les réparations nécessaires.

# 8 Tableau synoptique de la territorialité des garanties

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

	Déplacement > à 100 km du domicile ou lieu de travail		Déplacement < à 100 km du domicile ou lieu de travail	
	Déplacement en France	Déplacement à l'Étranger*	Déplacement en France	Déplacement à l'Étranger*
<b>Décès / Invalidité :</b> - <b>Accident Garanti</b> - <b>Accident de Trajet</b> - <b>Accident en Véhicule de location</b>	OUI OUI OUI	OUI OUI OUI	NON OUI NON	NON OUI NON
<b>Retard d'avion</b>	OUI	OUI	NON	NON
<b>Retard de train sncf</b>	OUI	NON	NON	NON
<b>Retard de Bagages</b>	OUI	OUI	NON	NON
<b>Perte, vol, détérioration de Bagages</b>	OUI	OUI	NON	NON
<b>Responsabilité civile à l'Étranger*</b>	NON	OUI	NON	NON
<b>Véhicule de Location</b>	OUI	OUI	NON	NON
<b>Modification ou Annulation de Voyage</b>	OUI	OUI	NON	NON
<b>Interruption de Voyage</b>	OUI	OUI	NON	NON
<b>Neige et Montagne :</b> - <b>Frais de Recherche et de Secours</b> - <b>Frais de Premier Transport</b> - <b>Frais Médicaux en France</b> - <b>Forfaits Remontées Mécaniques</b> - <b>Cours de Ski</b> - <b>Vol ou Bris de ski et de chaussures de ski personnels</b> - <b>Location de Matériel de ski</b> - <b>Responsabilité Civile</b> - <b>Défense et recours</b>	OUI OUI OUI OUI OUI OUI OUI OUI OUI OUI	OUI OUI NON OUI OUI OUI OUI OUI OUI OUI	OUI OUI OUI OUI OUI OUI OUI OUI OUI OUI	OUI OUI NON OUI OUI OUI OUI OUI OUI OUI

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



# GARANTIE ACHAT

# CARTE VISA INFINITE

## Contrat n° 2.500.190/002

## Notice d'information

Notice d'information du contrat d'assurance de groupe n° 2.500.190 / 002 (dénommé ci-après le "Contrat"), souscrit :

- Par la société HSBC Continental Europe - Société Anonyme au capital de 808 501 050 euros - SIREN 775 670 284 RCS Paris. Siège social : 38, avenue Kléber - 75116 Paris - Banque et intermédiaire en assurance immatriculé auprès de l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance - orias.fr) sous le n° 07 005 894, ci-après dénommée le Souscripteur, au bénéfice des Assurés conformément aux dispositions des articles L141-1 et suivants du code des assurances, et dans la limite des conditions et montants indiqués ci-dessous,
- Par l'intermédiaire de MARSH S.A.S, Société de courtage d'assurances, Société par Actions Simplifiée au capital de 5.917.915 euros, dont le siège est situé Tour Ariane - 5, Place des Pyramides - 92800 Puteaux, immatriculée sous le n° 572 174 415 RCS Nanterre, Assurances RC professionnelle et garantie financière conformes aux articles L512-6 et suivants du code des assurances, TVA intra-communautaire n° FR 05 572 174 415, n° ORIAS 07.001.037 <http://www.orias.fr>, code APE 6622Z L'autorité de contrôle de l'intermédiaire MARSH est L'Autorité de Contrôle Prudentiel, 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.
- Auprès de la compagnie AIG Europe SA – compagnie d'assurance au capital de 47 176 225 euros, immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806). Siège social 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg. Succursale pour la France : Tour CBX – 1 passerelle des Reflets, 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463. Téléphone : +33 1.49.02.42.22, ci-après dénommée l'Assureur. La commercialisation de contrats d'assurance en France par la succursale française d'AIG Europe SA est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Régulation, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. <https://acpr.banque-france.fr/>

Nous vous recommandons d'être particulièrement attentif à toutes les dispositions figurant en caractères gras : ce sont celles qui précisent notamment les conditions, les limitations, les restrictions ou les exclusions de garantie, et les obligations à la charge des Assurés.

# 1

## Définitions

### **Carte :**

Carte Visa INFINITE en cours de validité, délivrée par HSBC Continental Europe, à l'exclusion des cartes émises au titre de comptes détenus par des personnes morales.

### **Assuré :**

Toute personne physique titulaire d'une Carte telle que définie ci-dessus.

### **Tiers :**

Toute personne autre que l'Assuré, son conjoint, son concubin, son partenaire d'un PACS ou ses ascendants, descendants ou préposés.

### **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 telle que définie ci-dessus, pendant la durée de la garantie - à l'exclusion des : engins flottants ou aériens, véhicules terrestres à moteur ainsi que leurs accessoires intérieurs ou extérieurs, vélos - bijoux, montres, stylos de luxe et fourrures - espèces, devises, lingots et pièces en or, instruments négociables, chèques de voyages titres de transports et billets de spectacles - œuvres d'art, antiquités et commandes sur-mesure- denrées périssables, plantes naturelles, animaux vivants et plus largement biens attachés à la terre ou en devenant partie intégrante et biens devenant partie intégrante de toute habitation ou structure permanente - biens inclus dans un abonnement ou service (téléphone portable, ordinateur)- biens achetés dans le but d'une revente ou utilisés à des fins professionnelles.

### **Vol avec violence :**

Vol avec agression par un Tiers dûment constaté et prouvé, l'agression étant définie comme l'acte de violence commis par un Tiers provoquant des blessures physiques, ou la contrainte physique exercée volontairement par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré.

### **Domage accidentel :**

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

### **Sinistre :**

Tout fait ou événement susceptible d'entraîner la mise en jeu d'une garantie du contrat, survenant pendant la période de validité du contrat.

## 2 Objet de l'assurance

L'objet de l'assurance est de verser à l'Assuré une indemnité en cas de Vol avec violence ou de Dommage accidentel d'un Bien garanti survenus dans les **45 jours** suivant sa date d'achat ou date de livraison si cette dernière est postérieure à la date d'achat.

## 3 Garantie

L'Assureur garantit, dans la limite de **5000 € par année civile et par Assuré**, et sous réserve de la survenance du sinistre dans le délai précité :

en cas de Vol avec violence d'un 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, si ces frais sont supérieurs au prix d'achat du bien ou si celui-ci n'est pas réparable, le prix d'achat TTC de ce bien.

En cas d'achats effectués à l'étranger, il sera tenu compte du montant débité sur le relevé bancaire ou relevé compte carte de l'assuré.

Si seule une partie du prix d'achat du Bien est acquittée avec la carte, la garantie ne produit ses effets que dans le rapport de cette partie au prix total d'achat.

Si le Bien fait partie d'un ensemble et qu'il s'avère, à la suite du sinistre, inutilisable ou irremplaçable individuellement, la garantie produit ses effets sur l'ensemble au complet.



# 4

## Prise d'effet et durée de la garantie

La garantie prend effet à la date de délivrance de la carte Visa INFINITE.

Elle cesse :

- le jour de la résiliation du contrat collectif par HSBC Continental Europe ou par l'Assureur. Dans ce cas, HSBC Continental Europe, pour le compte de l'Assureur, informe l'Assuré par écrit au plus tard 2 mois avant la date de résiliation, ainsi que, le cas échéant, des nouvelles conditions d'assurances qui lui sont accordées,
- le jour de la date de fin de validité de la carte, de retrait de la Carte par HSBC ou de mise en opposition de la Carte.

# 5

## Exclusions

Sont exclus les Vols et Dommages accidentels qui résultent des événements suivants :

- la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, de son conjoint, concubin, partenaire PACS, ascendant, descendant ou préposé ;
- des faits de guerres civiles ou étrangères, quels qu'en soient le lieu et les protagonistes dès l'instant où l'Assuré y prend un part active ;
- les émeutes, insurrections, attentats et actes de terrorisme dès l'instant où l'Assuré y prend une part active ;
- les effets directs ou indirects d'explosion, de dégagements de chaleur, d'inhalations ou d'irradiations provenant de transmutations de noyaux d'atomes ;
- l'usure normale, le vice propre, la panne, le défaut de fabrication du Bien garanti ;
- le non-respect des conditions d'utilisation du Bien préconisées par le fabricant ou le distributeur de ce Bien ;
- la livraison du Bien garanti lorsque celle-ci n'est pas effectuée par l'Assuré ;
- le vol dans un véhicule ;
- la confiscation du Bien garanti par les Autorités.

# 6

## Déclaration et règlement des sinistres

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou force majeure, l'Assuré ou toute personne représentant l'Assuré doit dès qu'il constate le Vol avec violence ou le Dommage accidentel :

- en cas de Vol avec violence faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes ;
- en cas de Dommage accidentel conserver le bien endommagé jusqu'à la clôture du dossier ;
- prendre toutes les dispositions pour limiter ou réduire les conséquences du sinistre ;
- **déclarer son sinistre dans les 5 jours ouvrés qui suivent sa survenance en téléphonant au numéro de téléphone au dos de la Carte.**

L'Assuré devra notamment envoyer :

- un justificatif permettant d'identifier le bien acheté ainsi que son prix et la date d'achat tel que facture ou ticket de caisse,
- un justificatif attestant de l'achat du Bien garanti avec la Carte tel que facturette, relevé de compte ou relevé de la Carte,
- en cas de Vol avec violence : le dépôt de plainte,
- en cas de Dommage accidentel : le devis ou la facture de réparation du bien sinistré ou attestation du vendeur précisant la nature des dommages et certifiant que le bien est irréparable, ainsi que la preuve du caractère accidentel du dommage,
- dans tous les cas, une déclaration signée et datée décrivant précisément les circonstances du sinistre.

AlG se réserve le droit de missionner un expert ou un enquêteur pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

AlG peut demander tout élément ou pièce complémentaires nécessaires à la preuve de la réalisation du risque garanti.

Après décision favorable de l'Assureur, l'indemnité est versée dans les 10 jours ouvrés qui suivent la réception, de l'ensemble des pièces que l'Assuré doit fournir et, le cas échéant, du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

# 7

## Information

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

En cas de modification des conditions du Contrat, le Souscripteur informera, par tout moyen à sa convenance, ses Titulaires au moins trois mois avant la date d'entrée en vigueur des modifications

# 8

## 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.

# 9

## 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.

# 10

## Délai

### de la prescription

Conformément aux dispositions prévues par les articles L114-1 et suivants 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.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance contre les Accidents atteignant les personnes.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription, notamment par :

- toute citation en justice, y compris en référé, tout commandement ou saisie, signifiés à celui que l'on veut empêcher de prescrire ;
- toute reconnaissance non équivoque par l'Assureur du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'Assureur ;
- ainsi que dans les autres cas suivants prévus par l'article L114-2 du code des assurances :
  - toute désignation d'expert à la suite d'un Sinistre ;
  - tout envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par :
    - l'Assureur à l'Assuré pour non-paiement de la prime ;
    - l'Assuré à l'Assureur pour règlement de l'indemnité.

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.

### Réduction de la durée du voyage

AIG paierait jusqu'à un montant maximum de 500 € si la réduction de la durée du voyage est nécessaire et inévitable dans le cas où le porteur de la carte bancaire ou un de ses proches a été diagnostiqué positif au COVID-19 durant un voyage du porteur de la carte et que ce dernier a besoin de revenir dans son pays de résidence plus tôt que prévu initialement.

**Dans ce cas, l'assureur couvrirait :**

- Les frais raisonnables et nécessaires de déplacement et d'hébergement payés et qui ne sont pas remboursables ;
- Les frais raisonnables et nécessaires de déplacements supplémentaires pour le retour jusqu'au pays de résidence.

**Exclusion :**

- Réduction de la durée du voyage résultant de fermetures de frontière, de mesures de quarantaine ou tout autres ordonnances, avis, règlements ou directives gouvernementales.
- Les voyages contre l'avis d'un médecin.

# 11

## Droit applicable et juridiction

Le présent Contrat est soumis au droit français. Les parties contractantes déclarent se soumettre à la juridiction des Tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

# 12

## Réclamation - Médiateur

En cas d'insatisfaction relative à la conclusion ou à l'exécution du présent contrat, l'Assuré ou le Bénéficiaire, peut contacter l'Assureur en s'adressant à son interlocuteur habituel ou au « service clients » à :

AIG - Tour CB21 - 92040 Paris La Défense Cedex

La demande devra indiquer le n° du Contrat, et préciser son objet. La politique de l'Assureur en matière de satisfaction client est disponible sur son site à l'adresse suivante: <http://www.aig.com>

Lorsque le réclamant est une personne physique agissant à des fins non professionnelles et que le désaccord persiste après la réponse apportée par la succursale française de l'Assureur, le réclamant peut saisir le Médiateur de l'Assurance français par

courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09, ou par email à l'adresse [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org) ou en remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

AIG Europe SA étant une compagnie d'assurance luxembourgeoise, la personne physique concernée peut également, si le désaccord persiste après la réponse apportée par la succursale française de l'Assureur ou en l'absence de réponse passé un délai de 90 jours :

1. élever la réclamation au niveau du siège social de l'Assureur, soit par courrier en écrivant à AIG Europe SA « Service Réclamation Niveau Direction », 35D avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, soit par email en écrivant à l'adresse suivante : [aigeurope.luxcomplaints@aig.com](mailto:aigeurope.luxcomplaints@aig.com) ;
2. saisir l'un des organismes de médiation Luxembourgeois dont les coordonnées figurent sur le site internet du siège de l'Assureur à l'adresse suivante <http://aig.lu> ; ou
3. présenter un recours extra judiciaire devant le Commissariat Aux Assurances luxembourgeois (CAA), soit par voie postale à l'adresse du CAA, 7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, soit par télécopie adressée au CAA au +352 22 69 10, soit par email en écrivant à [reclamation@caa.lu](mailto:reclamation@caa.lu), soit en ligne sur le site internet du CAA <http://www.caa.lu>.

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

La politique de l'Assureur en matière de satisfaction client est disponible sur son site à l'adresse suivante: <http://www.aig.com>

# 13

## Protection des données à caractère personnel

L'Assureur s'engage à protéger les données à caractère personnel de ses clients, assurés et partenaires. Les données à caractère personnels recueillies par L'Assureur sont collectées aux fins de permettre (de manière automatisée ou non) la souscription ainsi que la gestion des contrats et des sinistres ou la prestation d'autres services.

L'Assureur s'engage à protéger les données à caractère personnel de ses clients, assurés et partenaires. Les données à caractère personnels recueillies par L'Assureur sont collectées aux fins de permettre (de manière automatisée ou non) la souscription ainsi que la gestion des contrats et des sinistres ou la prestation d'autres services. L'Assureur peut également utiliser les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de la prévention de la criminalité (en particulier en matière de lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent). L'Assureur peut communiquer les données à caractère personnel aux sociétés de son groupe, à des prestataires de services ainsi qu'à d'autres tiers à ces mêmes fins. Les données à caractère personnel peuvent être transférées à l'étranger, y compris vers des pays qui ne font pas partie de l'Espace Economique Européen. Ces transferts sont encadrés par des garanties appropriées, notamment contractuelles, conformément à la réglementation européenne applicable. Les personnes concernées disposent de certains droits relatifs à leurs données à caractère personnel et en particulier des droits d'accès, de rectification, de limitation à l'utilisation, d'opposition, d'effacement ou de portabilité. Par ailleurs, dans le cadre des prestations d'assistance, afin de contrôler la qualité des services rendus et de fournir lesdites prestations, les conversations téléphoniques entre les Assurés et les services de L'Assisteur, agissant pour le compte de L'Assureur, peuvent être enregistrées. Les données nominatives qui seront recueillies lors cet appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance. Des informations complémentaires sur l'utilisation des données à caractère personnel par L'Assureur et sur les droits des personnes concernées sont disponibles sur <http://www.aigassurance.fr/protection-des-donnees-personnelles>. Toute personne concernée peut exercer ses droits en écrivant à : AIG Service Conformité, Tour CBX – 1 passerelle des Reflets, 92400 Courbevoie ou par e-mail à [donneespersonnelles@aig.com](mailto:donneespersonnelles@aig.com). Un exemplaire de la Politique de protection des données à caractère personnel de L'Assureur peut être obtenu en écrivant comme indiqué ci-dessus.

Vous n'êtes pas couvert par le Contrat en cas de Voyage ou de Déplacement professionnel quel qu'il soit à travers ou à destination de la Corée du Nord, Cuba, l'Iran, le Soudan, la Syrie ou la région de Crimée.

L'Assureur n'effectue aucun règlement lorsque L'Assuré ou le Bénéficiaire 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.

# 14

## Sanctions Internationales

Conformément à l'article 6 du Code civil, il est rappelé qu'aucune des garanties du présent Contrat ne peut s'appliquer dès lors qu'elle aurait pour objet un risque dont l'assurabilité serait contraire à l'ordre public, ou lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'Assureur à raison d'une mesure de sanction, de restriction, de prohibition ou d'embargo prescrites par les lois ou règlements des États-Unis d'Amérique ou de tout État ou par toute décision de l'Organisation des Nations Unies ou de l'Union Européenne.





# GARANTIE ANNULATION BILLETTERIE SPECTACLE CARTE VISA INFINITE

Contrat n° 2.500.190/003

## Notice d'information

Notice d'information du contrat d'assurance de groupe n° 2.500.190 / 003 (dénommé ci-après le "Contrat"), souscrit :

- Par la société HSBC Continental Europe - Société Anonyme au capital de 808 501 050 euros - SIREN 775 670 284 RCS Paris. Siège social : 38, avenue Kléber - 75116 Paris - Banque et intermédiaire en assurance immatriculé auprès de l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance - orias.fr) sous le n° 07 005 894, ci-après dénommée le Souscripteur, au bénéfice des Assurés conformément aux dispositions des articles L141-1 et suivants du code des assurances, et dans la limite des conditions et montants indiqués ci-dessous,
- Par l'intermédiaire de MARSH S.A.S, Société de courtage d'assurances, Société par Actions Simplifiée au capital de 5.917.915 euros, dont le siège est situé Tour Ariane - 5, Place des Pyramides - 92800 Puteaux, immatriculée sous le n° 572 174 415 RCS Nanterre, Assurances RC professionnelle et garantie financière conformes aux articles L512-6 et suivants du code des assurances, TVA intra-communautaire n° FR 05 572 174 415, n° ORIAS 07.001.037 <http://www.orias.fr>, code APE 6622Z

L'autorité de contrôle de l'intermédiaire MARSH est L'Autorité de Contrôle Prudentiel, 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

- Auprès de la compagnie AIG Europe SA – compagnie d'assurance au capital de 47 176 225 euros, immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806). Siège social 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg. Succursale pour la France : Tour CBX – 1 passerelle des Reflets, 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463. Téléphone : +33 1.49.02.42.22, ci-après dénommée l'Assureur. La commercialisation de contrats d'assurance en France par la succursale française d'AIG Europe SA est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Régulation, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. <https://acpr.banque-france.fr/>

Nous vous recommandons d'être particulièrement attentif à toutes les dispositions figurant en caractères gras : ce sont celles qui précisent notamment les conditions, les limitations, les restrictions ou les exclusions de garantie, et les obligations à la charge des Assurés.

# 1

## Définitions

### **Carte :**

Carte Visa INFINITE en cours de validité, délivrée par HSBC Continental Europe, à l'exclusion des cartes émises au titre de comptes détenus par des personnes morales.

### **Assuré :**

Toute personne physique titulaire d'une Carte telle que définie ci-dessus

### **Tiers :**

Toute personne autre que l'Assuré, son conjoint, son concubin, son partenaire d'un PACS ou ses ascendants, descendants ou préposés.

### **Spectacle:**

Tout événement à caractère ludique, culturel ou sportif, d'une durée de 24h maximum

### **Billet de Spectacle:**

Tout ticket ou imprimé donnant accès à un spectacle à une date fixe de représentation et acheté en France avec la Carte telle que définie ci-dessus.

### **Vol Caractérisé :**

Vol avec agression de l'Assuré, l'agression étant définie comme l'acte de violence commis par un Tiers provoquant des blessures physiques, ou la contrainte physique exercée volontairement par un Tiers, en vue de déposséder l'Assuré – ou Vol avec effraction du domicile ou du véhicule de l'Assuré dans lequel se trouvait le Billet de Spectacle.

### **Incapacité :**

Impossibilité médicalement constatée, suite à une maladie ou un accident, de se rendre à un Spectacle.

### **Sinistre :**

Tout fait ou événement susceptible d'entraîner la mise en jeu d'une garantie du contrat, survenant pendant la période de validité du contrat.

# 2

## Objet de l'assurance

L'objet de l'assurance est de rembourser à l'Assuré le montant TTC du Billet de Spectacle en cas d'impossibilité pour l'Assuré d'y assister suite à la survenance d'un des Evénements suivants :

- Incapacité de l'Assuré l'empêchant de se rendre au spectacle.  
Dans le cas où l'Assuré devait se rendre au spectacle avec d'autres personnes bénéficiant de billets achetés au même moment avec sa Carte par l'Assuré, l'ensemble desdits billets est couvert. La maladie ou l'accident de personnes âgées de plus de 75 ans ne sont pas couverts ;
- naissance d'un enfant de l'Assuré survenue dans les 48 heures précédant le spectacle ;
- Vol Caractérisé des billets achetés avec la Carte dans les 48 heures précédant le spectacle
- décès des ascendants, descendants, collatéraux du premier degré (frères et sœurs), conjoint, concubin, partenaire PACS de l'Assuré dans les 10 (dix) jours qui précèdent le spectacle.

# 3

## Prise d'effet et durée de la garantie

La garantie prend effet à la date de délivrance de la carte Visa INFINITE

Elles cessent :

- le jour de la résiliation du contrat par HSBC Continental Europe ou par l'Assureur

Dans ce cas, HSBC Continental Europe, pour le compte de l'**Assureur**, informe l'**Assuré** par écrit au plus tard 2 mois avant la date de résiliation, ainsi que, le cas échéant, des nouvelles conditions d'assurances qui lui sont accordées,

- le jour de la date de fin de validité de la Carte, de retrait de la Carte par HSBC ou de mise en opposition de la Carte.

# 4

## Garanties

Sous réserve de la survenance de l'un des Evénements visés ci-dessus, l'Assureur garantit le remboursement du Billet de Spectacle, TVA incluse, et ce dans la limite de 1000 € par année civile et par Assuré.

La garantie porte sur un Billet de Spectacle intact, c'est-à-dire n'ayant été utilisé ni par l'Assuré, ni par toute autre personne. En cas d'incapacité de l'Assuré de se rendre à un spectacle avec d'autres personnes bénéficiant de Billets de Spectacle achetés au même moment au moyen de la Carte de l'Assuré, l'ensemble de ces billets est garanti.

# 5

## Exclusions

Sont exclues les Annulations de billets qui résultent des événements suivants :

- la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, de son conjoint, concubin, partenaire PACS, ascendant, descendant ou préposé ;
- des faits de guerres, émeutes, insurrections, attentats et actes de terrorisme dès l'instant où l'Assuré y prend une part active ;
- les exclusions visées à l'article L. 113-1 du Code des assurances (accidents, blessures, maladies ou mutilations volontaires) ;
- les conséquences de l'usage de stupéfiants ou de médicaments à dose non ordonnée médicalement ou de l'état d'ébriété (taux légal ou supérieur au taux d'alcoolémie défini par le Code de la route en vigueur au jour du sinistre) ;
- les conséquences de vols sur appareil non muni d'un certificat de navigabilité ou pour lesquels le pilote ne possède pas un brevet ou une licence valide ; les conséquences de vols sur aile volante, ULM, parapente, parachute ascensionnel ; les conséquences de participation à des compétitions, démonstrations, acrobaties, raids, nécessitant l'utilisation d'un engin à moteur ;
- la maladie ou l'accident de personne âgée de plus de 75 ans.

# 6

## Déclaration et règlement des sinistres

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré ou toute autre personne représentant l'Assuré doit contacter et déclarer le sinistre au numéro de téléphone indiqué au dos de la Carte, dans un délai de 5 jours ouvrés qui suivent la survenance du sinistre.

Le gestionnaire communique à l'Assuré les renseignements nécessaires pour effectuer la déclaration de sinistre et demande tout document et toute information permettant de justifier le motif de l'impossibilité d'assister au spectacle et d'évaluer le montant de son indemnisation.

A ce titre, toute demande d'indemnisation, doit être accompagnée du justificatif du paiement du (des) Billet(s) de Spectacle garanti(s) avec la Carte tel que facturette, relevé de compte de la Carte, ainsi que des pièces suivantes :

- **en cas d'Incapacité** : l'original (les originaux) du (des) billets de spectacle intact(s), non utilisés avec leurs talons- un certificat médical établissant l'incapacité de se rendre au Spectacle-
- **en cas de décès ou de naissance** : l'original du billet de spectacle intact, non utilisé avec son talon un extrait ou bulletin d'acte de naissance ou de décès- et en cas de décès un document officiel établissant la qualité d'ascendant, descendant, collatéral du premier degré, conjoint, concubin, partenaire lié par un PACS de l'Assuré
- **en cas de Vol caractérisé** : une copie du récépissé du dépôt de plainte effectuée auprès des autorités compétentes (police ou gendarmerie)- et en cas d'effraction : copie de la déclaration faite auprès de l'assureur du domicile ou du véhicule avec la copie de la facture de remplacement et/ ou réparation des éléments fracturés

AIG peut demander tout élément ou pièce complémentaires nécessaire à la preuve de la réalisation du risque garanti.

AIG se réserve le droit de missionner un expert ou un enquêteur pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

Après décision favorable de l'Assureur, la prestation est versée dans les 10 jours ouvrés qui suivent la réception, de l'ensemble des pièces que l'Assuré doit fournir et, le cas échéant, du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

# 7

## Information

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

En cas de modification des conditions du Contrat, le Souscripteur informera, par tout moyen à sa convenance, ses Titulaires au moins trois mois avant la date d'entrée en vigueur des modifications

# 8

## 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.

# 9

## 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.

# 10

## Délai

### de la prescription

Conformément aux dispositions prévues par les articles L114-1 et suivants 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.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance contre les Accidents atteignant les personnes.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription, notamment par :

- toute citation en justice, y compris en référé, tout commandement ou saisie, signifiés à celui que l'on veut empêcher de prescrire ;
- toute reconnaissance non équivoque par l'Assureur du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'Assureur ;
- ainsi que dans les autres cas suivants prévus par l'article L114-2 du code des assurances :
- toute désignation d'expert à la suite d'un Sinistre ;
- tout envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par :
  - l'Assureur à l'Assuré pour non-paiement de la prime ;
  - l'Assuré à l'Assureur pour règlement de l'indemnité.

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.



# 11

## Droit applicable et juridiction

Le présent Contrat est soumis au droit français. Les parties contractantes déclarent se soumettre à la juridiction des Tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

# 12

## Réclamation médiateur

En cas d'insatisfaction relative à la conclusion ou à l'exécution du présent Contrat, l'Assuré ou le Bénéficiaire peut contacter l'Assureur en s'adressant à son interlocuteur habituel ou au « service clients » à : AIG - Tour CB21 - 92040 Paris La Défense Cedex

La demande devra indiquer le n° du Contrat, et préciser son objet. La politique de l'Assureur en matière de satisfaction client est disponible sur son site à l'adresse suivante: <http://www.aig.com>

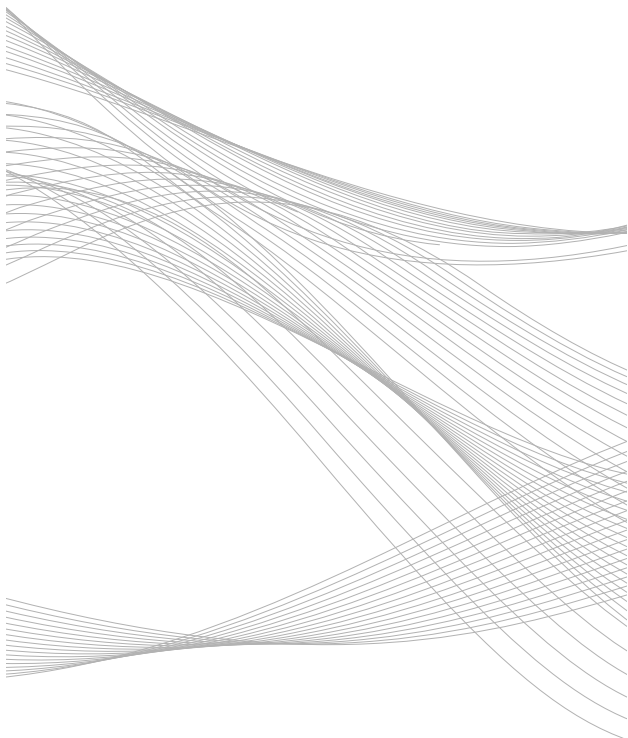
Lorsque le réclamant est une personne physique agissant à des fins non professionnelles et que le désaccord persiste après la réponse apportée par la succursale française de l'Assureur, le réclamant peut saisir le Médiateur de l'Assurance français par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09, ou par email à l'adresse [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org) ou en remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

AIG Europe SA étant une compagnie d'assurance luxembourgeoise, la personne physique concernée peut également, si le désaccord persiste après la réponse apportée par la succursale française de l'Assureur ou en l'absence de réponse passé un délai de 90 jours :

1. élever la réclamation au niveau du siège social de l'Assureur, soit par courrier en écrivant à AIG Europe SA « Service Réclamation Niveau Direction », 35D avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, soit par email en écrivant à l'adresse suivante : [aigeurope.luxcomplaints@aig.com](mailto:aigeurope.luxcomplaints@aig.com) ;
2. saisir l'un des organismes de médiation Luxembourgeois dont les coordonnées figurent sur le site internet du siège de l'Assureur à l'adresse suivante <http://aig.lu> ; ou
3. présenter un recours extra judiciaire devant le Commissariat Aux Assurances luxembourgeois (CAA), soit par voie postale à l'adresse du CAA, 7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, soit par télécopie adressée au CAA au +352 22 69 10, soit par email en écrivant à [reclamation@caa.lu](mailto:reclamation@caa.lu), soit en ligne sur le site internet du CAA <http://www.caa.lu>.

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

La politique de l'Assureur en matière de satisfaction client est disponible sur son site à l'adresse suivante: <http://www.aig.com>



# 13

## Protection des données à caractère personnel

L'Assureur s'engage à protéger les données à caractère personnel de ses clients, assurés et partenaires. Les données à caractère personnels recueillies par L'Assureur sont collectées aux fins de permettre (de manière automatisée ou non) la souscription ainsi que la gestion des contrats et des sinistres ou la prestation d'autres services.

L'Assureur s'engage à protéger les données à caractère personnel de ses clients, assurés et partenaires. Les données à caractère personnels recueillies par L'Assureur sont collectées aux fins de permettre (de manière automatisée ou non) la souscription ainsi que la gestion des contrats et des sinistres ou la prestation d'autres services. L'Assureur peut également utiliser les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de la prévention de la criminalité (en particulier en matière de lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent). L'Assureur peut communiquer les données à caractère personnel aux sociétés de son groupe, à des prestataires de services ainsi qu'à d'autres tiers à ces mêmes fins. Les données à caractère personnel peuvent être transférées à l'étranger, y compris vers des pays qui ne font pas partie de l'Espace Economique Européen. Ces transferts sont encadrés par des garanties appropriées, notamment contractuelles, conformément à la réglementation européenne applicable. Les personnes concernées disposent de certains droits relatifs à leurs données à caractère personnel et en particulier des droits d'accès, de rectification, de limitation à l'utilisation, d'opposition, d'effacement ou de portabilité. Par ailleurs, dans le cadre des prestations d'assistance, afin de contrôler la qualité des services rendus et de fournir lesdites prestations, les conversations téléphoniques entre les Assurés et les services de l'Assisteur, agissant pour le compte de L'Assureur, peuvent être enregistrées. Les données nominatives qui seront recueillies lors cet appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance. Des informations complémentaires sur l'utilisation des données à caractère personnel par L'Assureur et sur les droits des personnes concernées sont disponibles sur <http://www.aigassurance.fr/protection-des-donnees-personnelles>. Toute personne concernée

peut exercer ses droits en écrivant à : AIG Service Conformité, Tour CBX – 1 passerelle des Reflets, 92400 Courbevoie ou par e-mail à [donneespersonnelles@aig.com](mailto:donneespersonnelles@aig.com).

Un exemplaire de la Politique de protection des données à caractère personnel de l'Assureur peut être obtenu en écrivant comme indiqué ci-dessus.

Vous n'êtes pas couvert par le Contrat en cas de Voyage ou de Déplacement professionnel quel qu'il soit à travers ou à destination de la Corée du Nord, Cuba, l'Iran, le Soudan, la Syrie ou la région de Crimée.

L'Assureur n'effectue aucun règlement lorsque l'Assuré ou le Bénéficiaire 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.

# 14

## Sanctions Internationales

Conformément à l'article 6 du Code civil, il est rappelé qu'aucune des garanties du présent Contrat ne peut s'appliquer dès lors qu'elle aurait pour objet un risque dont l'assurabilité serait contraire à l'ordre public, ou lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'Assureur à raison d'une mesure de sanction, de restriction, de prohibition ou d'embargo prescrites par les lois ou règlements des Etats-Unis d'Amérique ou de tout État ou par toute décision de l'Organisation des Nations Unies ou de l'Union Européenne.



**Publié par HSBC Continental Europe**

Référence : 20.100.78

**HSBC Continental Europe**

Société Anonyme au capital de 808 501 050 euros

SIREN 775 670 284 RCS Paris

Siège social : 38, avenue Kléber - 75116 Paris

Banque et intermédiaire en assurance immatriculé auprès de l'ORIAS  
(Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance - orias.fr)  
sous le n° 07 005 894.

