

# ASSISTANCE CARTE VISA CLASSIC / BNP NET

## NOTICE D'INFORMATION

MAI 2022

### SOMMAIRE

<b>RÈGLES À OBSERVER EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE</b>	<b>P 2</b>	<b>CHAPITRE III - RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ</b>	<b>P 6</b>
<b>CONSEILS</b>	<b>P 2</b>	<b>CHAPITRE IV - ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITE JUDICIAIRE</b>	<b>P 6</b>
I - OBJET DU CONTRAT D'ASSISTANCE	P 2	I - EXCLUSION COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS	P 7
II - DÉFINITIONS	P 3	II - CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES	P 7
<b>CHAPITRE I - MALADIE OU BLESSURE DE L'ASSURÉ</b>	<b>P 4</b>	<b>CADRE JURIDIQUE</b>	<b>P 8</b>
I - TRANSPORT / RAPATRIEMENT	P 4	I - SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS	P 8
II - RETOUR DES ACCOMPAGNANTS	P 4	II - DÉCHÉANCE POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE	P 8
III - PRÉSENCE D'HOSPITALISATION	P 4	III - PRESCRIPTION	P 8
IV - PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HÉBERGEMENT	P 5	IV - FAUSSE DÉCLARATION	P 8
V - FRAIS DE PROLONGATION D'HÉBERGEMENT	P 5	V - DONNÉES PERSONNELLES	P 8
VI - ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS	P 5	VI - RÉCLAMATIONS OU LITIGES	P 10
VII - GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS	P 5	VII - PLURALITÉ D'ASSURANCES	P 10
VIII - RAPATRIEMENT DES ANIMAUX DOMESTIQUES	P 5	VIII - DROIT APPLICABLE - TRIBUNAUX COMPÉTENTS - LANGUE	P 10
IX - AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION	P 5	IX - AUTORITÉ DE CONTRÔLE	P 10
X - REMBOURSEMENT À TITRE COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX ENGAGÉS	P 5	<b>TABLEAU RÉCAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE</b>	<b>P 11</b>
XI - TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS	P 6		
XII - REMBOURSEMENT DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES	P 6		
<b>CHAPITRE II - DÉCÈS DE L'ASSURÉ</b>	<b>P 6</b>		

Notice d'information du contrat d'assistance n°PM1 (dénommé ci-après « **Contrat** »), régi par le Code des assurances et souscrit :

> **par BNP Paribas**, Siège social 16, boulevard des Italiens - 75009 Paris - France, RCS Paris 662 042 449, SA au capital de 2 468 663 292 euros - Immatriculée auprès de l'ORIAS sous le n° 07 022 735, est souscripteur du contrat d'assurance et possède des droits propres au titre de ce Contrat à l'encontre de l'Assureur.

Ci-après désignée « le Souscripteur ».

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

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

> **par l'intermédiaire de SPB**, société par actions simplifiée de courtage d'assurance, au capital de 1 000 000 euros, ayant son siège social au 71 quai Colbert, 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du Havre sous le n° 305 109 779 et à l'ORIAS ([www.oriass.fr](http://www.oriass.fr)) sous le n° 07 002 642, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

Ci-après désignée SPB.

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

- Assistance Carte Visa ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.
- Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, Vous devez impérativement :
  - > Obtenir l'accord préalable d'Assistance Carte Visa en appelant ou en faisant appeler sans attendre Assistance Carte Visa, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, au :  
Téléphone : + 33 (0) 1 41 85 97 02<sup>(1)</sup>  
Télécopie : + 33 (0) 1 41 85 98 26<sup>(1)</sup>
  - > Indiquer le numéro de la Carte Assurée, émise par BNP Paribas ainsi que la qualité de l'Assuré.
  - > Vous conformer aux procédures et aux solutions préconisées par Assistance Carte Visa.

## CONSEILS

- L'Assuré doit porter à la connaissance des personnes l'accompagnant lors de son déplacement les règles à observer en cas de demande d'assistance détaillées ci-dessus.
- Si l'Assuré est assuré au titre d'un régime légal d'assurance maladie d'un Pays Membre de l'Espace Economique Européen (EEE) ou de la Suisse et souhaite bénéficier des prestations de l'assurance maladie lors de son déplacement dans l'un de ces pays, il lui est nécessaire d'être titulaire de la carte européenne d'assurance maladie (individuelle et nominative) en cours de validité.
- Si l'Assuré se déplace dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen (EEE) ou de la Suisse, il doit se renseigner, avant son départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, il doit consulter sa Caisse d'Assurance Maladie pour vérifier si une convention a été conclue et s'il a des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire...). 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 SPB pour le compte d'Europ Assistance dans un délai maximum 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 disponible aux conditions indiquées sur internet : <https://bnppvoyage.spb.eu>
- Lors de Vos déplacements, n'oubliez pas d'emporter les documents justifiant de Votre identité et tout document nécessaire à Votre voyage : passeport, carte nationale d'identité, carte de séjour, visa d'entrée, visa de retour, carnet de vaccination de Votre animal s'il Vous accompagne, etc. et de vérifier leur date de validité.

### 1. Objet du contrat d'assistance

Europ Assistance, également dénommée "l'Assureur" ou "Assistance Carte Visa" au sein de la présente Notice d'Information, permet aux Assurés de bénéficier des prestations décrites dans la présente Notice d'Information en cas de Maladie, Blessure, décès et poursuites judiciaires. Le présent contrat d'assistance est régi par le Code des assurances.

#### Information des assurés

Le présent contrat d'assistance prend effet à compter du 1er mai 2022 à OH00. Les présentes dispositions s'appliquent aux Sinistres dont la date de survenance est postérieure au 1er mai 2022 à Oh00.

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

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

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

Lorsqu'un Assuré souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application des garanties, il peut appeler Europ Assistance au + 33 (0) 1 41 85 97 02<sup>[1]</sup>.

#### Conditions d'application de la garantie

##### IMPORTANT

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

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

Elle est automatiquement résiliée aux mêmes dates en cas de non-renouvellement ou en cas de retrait ou de blocage de la Carte Assurée par la BNP Paribas ou par le titulaire de la Carte Assurée.

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

La garantie s'applique dans le monde entier, sans franchise kilométrique, à l'exclusion des pays et territoires suivants : Afghanistan, Biélorussie, Birmanie/Myanmar, Crimée et régions de Donetsk et Lougansk, Iran, Corée du Nord, Russie, Syrie et Venezuela., lors de tout déplacement privé :

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

Cette territorialité s'applique à toutes les garanties à l'exception des garanties Avance sur frais d'hospitalisation (1.9), Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux engagés (1.10), Assistance en cas de poursuites judiciaires (4), pour lesquelles les conditions d'application sont indiquées dans leur descriptif.

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

#### SANCTIONS INTERNATIONALES

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

#### Justificatifs nécessaires à l'exécution des prestations

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

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

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge :

- > les titres de transport originaux non utilisés que l'Assuré détient,
  - > réserver le droit à Assistance Carte Visa de les utiliser,
  - > rembourser à Assistance Carte Visa les montants dont l'Assuré obtiendrait le remboursement.
- et tout autre justificatif qu'Assistance Carte Visa estimera nécessaire pour apprécier le droit aux prestations d'assistance. À défaut de présentation des justificatifs demandés par Assistance Carte Visa, celui-ci refusera la prise en charge des frais d'assistance ou procédera à la refacturation des frais déjà engagés.

## 2. Définitions

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

#### Assistance Carte Visa/ Assureur

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

**Assuré** (L'Assuré est également désigné dans le texte par "Vous", "Votre", "Vos")

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

Le titulaire de la Carte Assurée, son conjoint, partenaire dans le cadre d'un P.A.C.S.<sup>[2]</sup> ou concubin<sup>[2]</sup> vivant sous le même toit et pouvant justifier de cette situation.

- Leurs enfants célibataires de moins de 25 ans et, le cas échéant, leurs enfants qui viendraient à naître au cours de la validité du présent contrat d'assistance.
- Leurs enfants adoptés, célibataires de moins de 25 ans, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'État Civil Français.
- Les enfants du titulaire ou ceux de son conjoint, partenaire ou concubin<sup>[2]</sup>, célibataires de moins de 25 ans.
- Leurs ascendants et descendants titulaires d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80% (Article L.241-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles) vivant sous le même toit que le titulaire de la Carte Assurée, selon les termes de l'Article 196 A bis du CGI et :
  - > fiscalement à charge,
  - ou
  - > auxquels sont versées, par le titulaire de la Carte Assurée, son conjoint, partenaire ou concubin<sup>[1]</sup>, des pensions alimentaires permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus.

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

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

#### Autorité Médicale

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

#### Avion

Avion de ligne régulière en classe économique.

#### Blessure

Par blessure, on entend toute atteinte corporelle médicalement constatée, consécutive à un Évènement soudain et fortuit, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure atteignant l'Assuré et non intentionnelle de la part de ce dernier.

#### Carte Assurée

Carte bancaire Visa Classic et/ou Carte bancaire BNP NET émises par BNP Paribas.

#### Évènement

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

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

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

## France

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

## Maladie

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

## Membre de la (sa) Famille

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

## Pays de Résidence

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

## Résidence

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

## Train

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

### PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Assistance Carte Visa intervient à la condition expresse que l'Évènement qui l'amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment du départ. Assistance Carte Visa ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

### ATTENTION

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

# CHAPITRE I - MALADIE OU BLESSURE DE L'ASSURÉ

## 1. Transport / Rapatriement

Lorsqu'un Assuré en déplacement privé subit une Maladie ou une Blessure, les médecins d'Assistance Carte Visa se mettent en relation avec l'Autorité Médicale locale qui a reçu l'Assuré à la suite de l'Évènement.

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

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

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

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

### IMPORTANT

- Il est à cet égard expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort aux médecins d'Assistance Carte Visa et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorités médicales.
- Par ailleurs, dans le cas où l'Assuré refuse de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins d'Assistance Carte Visa, il décharge expressément Assistance Carte Visa de toute responsabilité, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou encore en cas d'aggravation de son état de santé.

## 2. Retour des accompagnants

Lorsqu'un Assuré est transporté dans les conditions définies ci-dessus, Assistance Carte Visa organise et prend en charge le transport des autres Assurés se déplaçant avec lui, jusqu'au lieu de l'hospitalisation ou jusqu'au lieu de Résidence de l'Assuré, par Train ou Avion.

## 3. Présence hospitalisation

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

Assistance Carte Visa organise et prend en charge le déplacement 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.

S'il s'agit d'un Assuré de moins de 15 ans ou d'un Assuré dans un état jugé critique par les médecins d'Assistance Carte Visa, aucune franchise de durée d'hospitalisation n'est appliquée.

#### 4. Prise en charge des frais d'hébergement

- Dans le cadre de la prestation (1.3), un Assuré est hospitalisé sur le lieu de l'Évènement et les médecins d'Assistance Carte Visa ne préconisent pas un Transport / Rapatriement (1.1) **avant 10 jours**, Assistance Carte Visa prend en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne qui a été choisie ou de la personne déjà présente au chevet de l'Assuré, à concurrence de **65 € par nuit et pour 10 nuits maximum**.
- Si un Assuré est dans l'obligation de prolonger son séjour pour raisons médicales avérées, sans hospitalisation et après accord du médecin d'Assistance Carte Visa, Assistance Carte Visa prend en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner de l'Assuré à concurrence de **65 € par nuit et pour 10 nuits maximum**.

#### 5. Frais de prolongation d'hébergement

Dans l'hypothèse où l'Assuré, hospitalisé depuis **10 jours** n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation Transport / Rapatriement (1.1), sont pris en charge les frais d'hôtels supplémentaires, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne venue à son chevet, à concurrence de **65 € par nuit et pour un montant maximum de 305 €**.

#### 6. Accompagnement des enfants

L'Assuré, en déplacement privé, ayant subi une Maladie ou une Blessure, dans les conditions de la prestation (1.1), se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses **enfants de moins de 15 ans** qui l'accompagnent et aucune personne l'accompagnant n'est en mesure de s'occuper des enfants, Assistance Carte Visa organise et prend en charge le voyage aller et retour par Train ou Avion d'une personne choisie par l'Assuré ou par un Membre de sa Famille pour raccompagner les enfants jusqu'à leur lieu de Résidence. À défaut, Assistance Carte Visa 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. Les titres de transport des enfants restent également à la charge de l'Assuré.

#### 7. Garde des enfants de moins de 15 ans

Lorsqu'un Assuré est transporté dans le cadre de la prestation (1.1) et que personne ne peut s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans, Assistance Carte Visa prend en charge à concurrence de **200 € par jour et pendant 5 jours maximum** la présence d'une personne qualifiée au domicile de l'Assuré. Le remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation d'une facture détaillée originale.

#### 8. Rapatriement des animaux domestiques

L'Assuré, en déplacement privé, ayant subi une Maladie ou une Blessure, dans les conditions de la prestation (1.1), se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de son animal (**chien ou chat exclusivement**). Si aucune personne l'accompagnant ne peut s'occuper de l'animal, Assistance Carte Visa organise son rapatriement vers le domicile d'un proche de l'Assuré ou vers une structure spécialisée dans le Pays de Résidence de l'Assuré.

La mise en œuvre de cette prestation est soumise aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement exigées par les prestataires sollicités (vaccinations à jour, caution, etc.) ainsi qu'à la législation et aux règlements sanitaires en vigueur dans chacun des pays et notamment ceux imposant des périodes de quarantaine tels que la Finlande, Gibraltar, la Grande-Bretagne, l'Irlande, la Norvège, la Suède, etc. Pour cette prestation, l'Assuré ou une personne autorisée par l'Assuré doit remettre au prestataire, qu'Assistance Carte Visa aura sollicité, le carnet de vaccination de l'animal.

#### 9. Avance sur frais d'hospitalisation

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

Assistance Carte Visa fait l'avance des frais d'hospitalisation engagés jusqu'à concurrence de **11 000 € par Assuré et par Évènement**, pour les soins prescrits en accord avec les médecins d'Assistance Carte Visa. Cette prestation est acquise, tant que les médecins d'Assistance Carte Visa jugent l'Assuré intransportable après recueil des informations auprès de l'Autorité Médicale locale.

Assistance Carte Visa adresse préalablement à l'Assuré, à un Membre de sa Famille ou le cas échéant à un tiers, un formulaire de reconnaissance des sommes dues que celui-ci retourne signé à Assistance Carte Visa.

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

#### 10. Remboursements à titre complémentaires des frais médicaux engagés

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

Assistance Carte Visa rembourse à concurrence de **11 000 € par Assuré et par Évènement** le montant des frais médicaux engagés qui n'aura pas été pris en charge par l'organisme d'assurance maladie et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auquel l'Assuré cotise.

Assistance Carte Visa remboursera à l'Assuré les frais non pris en charge par les organismes susvisés, déduction faite d'une franchise de **50 €** par dossier, et sous réserve de la communication à Assistance Carte Visa 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 Carte Visa les remboursera à concurrence de **11 000 €** sous réserve de la communication par l'Assuré des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes.

#### Nature des frais ouvrant droit à remboursement complémentaire

- Honoraires médicaux.
- Examens médicaux.
- Frais de médicaments prescrits par l'Autorité Médicale locale.
- Frais d'ambulance prescrite par l'Autorité Médicale locale pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par la Sécurité Sociale ou tout autre organisme d'assurance maladie.
- Frais d'hospitalisation selon les conditions prévues pour la garantie Avance sur frais d'hospitalisation (1.9).
- Urgence dentaire considérée comme telle par les médecins d'Assistance Carte Visa et prise en charge à concurrence de **500 €**.

## 11. Transmission de messages urgents

À la demande de l'Assuré, à la suite d'une Maladie, d'une Blessure ou du décès d'un Assuré, Assistance Carte Visa pourra se charger de la transmission de messages urgents à son employeur ou à sa famille.

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

## 12. Remboursement des frais téléphoniques

Dans le seul cas d'organisation d'une garantie par Assistance Carte Visa après une Maladie, une Blessure ou le décès d'un Assuré, Assistance Carte Visa rembourse à concurrence de 100 € par Évènement les frais téléphoniques restant à la charge de l'Assuré correspondant aux seuls appels à destination ou provenant d'Assistance Carte Visa. Ce remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation de la facture détaillée originale de l'opérateur téléphonique.

# CHAPITRE II - DÉCÈS DE L'ASSURÉ

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

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

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

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

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

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

# CHAPITRE III - RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ

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

Pour permettre à l'un des Assurés de se rendre au chevet du Membre de la Famille ou d'assister aux obsèques, Assistance Carte Visa organise et prend en charge le voyage par Train ou Avion, jusqu'à la gare ou l'aéroport le plus proche du lieu d'hospitalisation ou des obsèques.

Dans le Pays de Résidence de l'Assuré, l'organisation et la prise en charge concernent :

- soit le titre de transport aller simple de l'Assuré et d'un autre Assuré de son choix qui voyageait avec lui,
- soit le titre de transport aller et retour d'un seul des Assurés, avec un retour dans un délai de 1 mois maximum après la date du décès ou de l'hospitalisation.

Hors du Pays de Résidence de l'Assuré, l'organisation et la prise en charge s'effectuent à concurrence des frais de transport qu'aurait supposé le retour de l'Assuré sur son lieu de Résidence dans les conditions prévues ci-dessus.

### IMPORTANT

- La prestation « Retour Anticipé de l'Assuré » en cas d'hospitalisation d'un Membre de sa Famille n'est rendue qu'aux conditions suivantes :
  - > que l'hospitalisation soit de plus de 24 heures, hospitalisation ambulatoire et de jour non comprises,
  - > que le retour de l'Assuré tel que prévu à l'origine de son déplacement n'intervienne pas dans les 24 heures suivant la demande d'assistance.
- La prestation « Retour Anticipé de l'Assuré » n'est rendue qu'à condition que l'Assuré fournisse, à la demande d'Assistance Carte Visa, un bulletin d'hospitalisation ou un certificat de décès ainsi que tout justificatif établissant le lien de parenté avec le Membre de la Famille concerné.

# CHAPITRE IV - ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES

Ces prestations sont rendues hors du Pays de Résidence de l'Assuré, pendant les 90 premiers jours de tout déplacement privé et dans tous les cas, hors de France.

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

- fait l'avance de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, à concurrence de 7 770 €,
- fait l'avance du montant des honoraires d'avocat à concurrence de 3 100 €,
- prend en charge le montant réel des honoraires d'avocat à concurrence de 800 € sous déduction d'une franchise de 50 €.

Assistance Carte Visa 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 Carte Visa par virement ou chèque de banque.

## 1. Exclusions communes à toutes les prestations

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

## 2. Circonstances exceptionnelles

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

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

# CADRE JURIDIQUE

## 1. Subrogation dans Vos droits et actions

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

## 2. Déchéance pour déclaration frauduleuse

En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment, Vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, Vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance prévues dans la présente Notice d'Information, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

## 3. Prescription

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

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'Évènement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

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

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

Conformément à l'Article L.114-2 du Code des assurances :

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

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

Conformément à l'Article L.114-3 du Code des assurances :

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

## 4. Fausse déclaration

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

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

## 5. Données Personnelles

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

Veillez lire ce document attentivement.

Quelle entité juridique utilise vos données personnelles ?

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

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

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

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

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

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

Comment utilisons-nous vos données personnelles ?

Nous utiliserons vos données personnelles pour :

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

Ces activités de traitement sont basées sur Votre contrat.

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

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



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

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

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

#### Quelles données personnelles utilisons-nous ?

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

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

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

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

#### Avec qui partageons-nous vos données personnelles ?

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

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

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

#### Où transférons-nous vos données personnelles ?

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

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

#### Quels sont vos droits relatifs à vos données personnelles ?

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

- **Droit d'accès à vos données personnelles** : vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles ;
- **Droit à la rectification de vos données personnelles** : vous pouvez nous demander de corriger vos données personnelles qui seraient inexacts ou incomplètes.
- **Droit à l'effacement de vos données personnelles** : vous pouvez nous demander d'effacer les données personnelles lorsque l'un des motifs suivants s'applique :
  - a) Les données personnelles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées ;
  - b) Vous retirez le consentement sur lequel le traitement est basé et lorsqu'il n'y a pas d'autre motif légal pour le traitement ;
  - c) Vous vous opposez à ce qu'une décision automatisée vous concernant soit prise et il n'y a aucun motif légitime impérieux justifiant le traitement, ou vous vous opposez à un traitement à des fins de marketing direct ;
  - d) Les données personnelles ont fait l'objet d'un traitement illicite ;
  - e) Les données personnelles doivent être effacées pour le respect d'une obligation légale.
- **Droit à la limitation du traitement de vos données personnelles** : vous pouvez demander de restreindre vos données personnelles si l'un des motifs suivants est applicable :
  - a) Vous contestez l'exactitude de vos données personnelles et demandez la restriction pour le temps nécessaire pour nous de vérifier leur exactitude ;
  - b) Le traitement illégal et vous vous opposez à l'effacement de vos données personnelles et demandez la restriction de leur utilisation à la place ;
  - c) Nous n'avons plus besoin des données personnelles dans le cadre des finalités du traitement mais elles vous sont encore nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;
  - d) Vous vous êtes opposé à l'utilisation d'un procédé de traitement automatisé de vos données personnelles et nous vérifions que nos fondements légitimes à traiter vos données ne prévalent pas sur les vôtres ;
- **Droit à la portabilité de vos données personnelles** : données personnelles dans un format structure, communément utilisé et lisible par une machine.
- **Droit de définir des directives sur le sort de vos données après le décès.**

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

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

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

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

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

- **Autorité irlandaise :**

Adresse postale :

Office of the Data Protection Commissioner  
Canal House, Station Road  
Portarlinton - R32 AP23, Co. Laois

Ou par e-mail : [info@dataprotection.ie](mailto:info@dataprotection.ie)

- **Autorité française :**

Adresse postale :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés  
3, place de Fontenoy – TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07

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

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

**Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?**

Nous conservons vos données personnelles pendant 5 ans après la fin de la période d'effet de l'adhésion.

En ce qui concerne les données personnelles traitées dans le cadre du Service de téléconsultation, l'Utilisateur est informé que ses données (d'identification, de vie personnelle, de connexion, vie professionnelle, de santé) sont conservées pour une durée de 10 ans, en ce compris leur durée d'archivage puis font l'objet d'une anonymisation ou d'une suppression.

## 6. Réclamations ou Litiges

### Étape 1 - Votre réclamation

En cas de réclamation ou de litige, Vous pourrez vous adresser au Service Remontées Clients d'Europ Assistance, par e-mail à l'adresse suivante :

[Service.qualite@europ-assistance.fr](mailto:Service.qualite@europ-assistance.fr).

Ou par courrier à l'adresse suivante :

Europ Assistance - Service Remontées Clients  
23, avenue des Fruitières - CS 20021 - 93212 Saint-Denis Cedex.

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

### Étape 2 - Faire appel

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

Europ Assistance - Responsable de la Relation Clientèle  
Service Remontées Clients  
23, avenue des Fruitières - CS 20021 - 93212 Saint-Denis Cedex.

### Étape 3 - Contacter le Médiateur

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

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

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

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

## 7. Pluralité d'assurances

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

## 8. Droit applicable - Tribunaux compétents - Langue

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

## 9. 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.

# RÉCAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

En cas de Maladie, Blessure, décès ou poursuites judiciaires, Vous pouvez bénéficier des Prestations d'Assistance dont les conditions et modalités d'application Vous ont été présentées dans les paragraphes précédents, dans le monde entier (à l'exclusion des pays et territoires suivants : Afghanistan, Biélorussie, Birmanie/Myanmar, Crimée et régions de Donetsk et Lougansk, Iran, Corée du Nord, Russie, Syrie et Venezuela), sans franchise kilométrique, lors de tout déplacement privé dans les conditions suivantes :

PRESTATIONS D'ASSISTANCE	PAYS DE RÉSIDENCE SITUÉ EN FRANCE		PAYS DE RÉSIDENCE SITUÉ HORS DE FRANCE		PARAGRAPHE DE RÉFÉRENCE
	Déplacement dans le Pays de Résidence	Déplacement hors du Pays de Résidence	Déplacement dans le Pays de Résidence	Déplacement hors du Pays de Résidence	
Transport / Rapatriement	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.1
Retour des accompagnants	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.2
Présence hospitalisation	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.3
Prise en charge des frais d'hébergement	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.4
Frais de prolongation d'hébergement	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.5
Accompagnement des enfants	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.6
Garde des enfants de moins de 15 ans	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.7
Rapatriement des animaux domestiques	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.8
Avance sur frais d'hospitalisation	non	oui <sup>(1)</sup>	non	non	1.9
Remboursement des frais médicaux	non	oui <sup>(1)</sup>	non	non	1.10
Transmission de messages urgents	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.11
Remboursement des frais téléphoniques	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.12
Décès de l'Assuré	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	2
Retour Anticipé de l'Assuré	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	3
Assistance en cas de poursuites judiciaires :					
• Avance de la caution pénale	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup> (2)	4
• Avance des honoraires d'avocats	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup> (2)	4
• Prise en charge des honoraires d'avocats	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup> (2)	4

(1) Pendant les 90 premiers jours du Déplacement.

(2) Sauf déplacements en France.