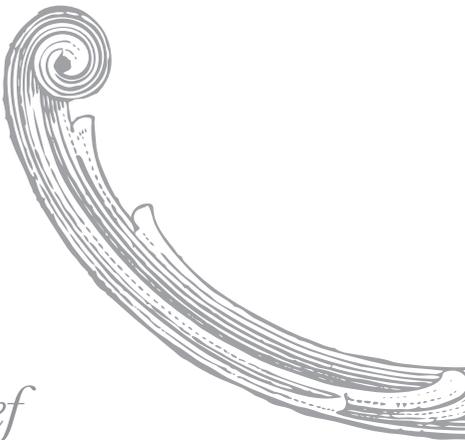


# VISA INFINITE

*Notices d'information  
Assurance et Assistance  
et votre Service de Conciergerie*

---





## Vos assurances et assistances en bref

### VOS GARANTIES ASSURANCE VOYAGE

VOIR PAGE 4

Dispositions communes à toutes les garanties

#### **Assurance Modification / Annulation / Interruption de Voyage**

Maladie ou accident survenant avant le départ ou pendant le séjour.  
Jusqu'à 10 000 € par Assuré

#### **Garantie Véhicule de Location**

Indemnisation en cas de vol ou de dommage à un véhicule loué

#### **Assurance Incidents de Voyage**

Retard d'avion et de bagages, jusqu'à 840 € d'indemnités  
Perte, vol ou détérioration de bagages, jusqu'à 1 800 € d'indemnités

#### **Garantie Neige et Montagne monde entier**

Frais de recherche, de secours et de premier transport  
Frais de premier transport  
Frais médicaux en France  
Remboursement des forfaits et cours de ski  
Vol ou bris de skis ou chaussures de ski personnels  
Bris ou vol de matériel loué  
Responsabilité civile jusqu'à 310 000 € pour les dommages matériels ou corporels  
Défense et recours

#### **Garantie Décès / Invalidité**

En transport public, versement d'un capital de 620 000 €  
En véhicule de location, versement d'un capital de 92 000 €

#### **Responsabilité Civile à l'Étranger**

Jusqu'à 4 600 000 €

### VOTRE COUVERTURE EN MATIÈRE D'ASSISTANCE

VOIR PAGE 30

#### **Assistance médicale**

Transport ou rapatriement en train 1<sup>re</sup> classe, avion classe affaires ou avion sanitaire spécial  
Présence d'un proche en cas d'hospitalisation  
Présence d'un interprète  
Suivi téléphonique quotidien  
Chauffeur de remplacement  
Remboursement et avance des frais médicaux à l'étranger jusqu'à 156 000 €  
Avance des frais d'hospitalisation à l'étranger jusqu'à 156 000 €  
Rapatriement/garde des animaux domestiques...

#### **Assistance juridique à l'étranger**

Assistance en cas de poursuites judiciaires  
Avance de la caution pénale et des frais d'avocat à concurrence de 16 000 €...

#### **Assistance personnelle et professionnelle**

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

### VOS GARANTIES ASSURANCE ACHATS

VOIR PAGE 46

#### **Prolongation Garantie Constructeur**

Sur les options TERCÉO et PROVISIO adossées à la Carte Visa Infinite

#### **Garantie Achats 45 Jours**

Jusqu'à 2 500 € d'indemnités par objet et 5 000 € d'indemnités par Assuré et par année

#### **Garantie Internet - Formule BNP Net**

Jusqu'à 2 500 € par sinistre et 5 000 € par an



# VISA INFINITE

## Sommaire

<b>ASSURANCE CARTE VISA INFINITE</b>	<b>04</b>
Tableau synoptique des garanties	05
Chapitre 1 - Dispositions communes	06
Chapitre 2 - Garantie annulation ou modification de voyage	09
Chapitre 3 - Garantie interruption de voyage	11
Chapitre 4 - Garantie véhicule de location	13
Chapitre 5 - Garantie retard d'avion	15
Chapitre 6 - Garantie retard de train SNCF	16
Chapitre 7 - Garantie vol/perte/détérioration de bagages	17
Chapitre 8 - Garantie retard de bagages	18
Chapitre 9 - Garanties Neige et montagne	19
Chapitre 10 - Garantie décès et invalidité	22
Chapitre 11 - Garantie responsabilité civile à l'étranger	24
Chapitre 12 - Cadre juridique	26
Chapitre 13 - Modalités de mise en jeu des garanties	27
<b>ASSISTANCE INFINITE</b>	<b>30</b>
Tableau des plafonds des garanties	32
Chapitre 1 - Dispositions communes	33
Chapitre 2 - Assistance médicale, frais médicaux et autres remboursements	36
Chapitre 3 - Assistance aux voyageurs	40
Exclusions générales	42
Cadre juridique	44
Tableau récapitulatif des prestations d'assistance	45
<b>ASSURANCES ACHATS CARTE VISA INFINITE</b>	<b>46</b>
Garantie achats 45 jours	47
Prolongation garantie constructeur	51
Garantie assurance Internet	55
<b>SERVICE DE CONCIERGERIE</b>	<b>56</b>

# ASSURANCE VISA INFINITE

## *Notice d'information*



Notice d'information du contrat d'assurance n° 5540002 (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 2 492 414 944 Euros - Immatriculée auprès de l'ORIAS sous le numéro 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 ;
- auprès d'Inter Partner Assistance (dénommé ci-après l'"Assureur") - qui dispose en France de l'agrément Libre Prestation de Service - dont le siège social est sis au 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irlande (numéro d'immatriculation de la société 906006) et qui est soumis à l'autorité de la Banque Centrale Irlandaise. IPA est une succursale d'Inter Partner Assistance SA, société belge sise Avenue Louise, 166 bte1, 1050, Bruxelles, qui est autorisée à exercer par la Banque Nationale de Belgique. Inter Partner Assistance est une société du Groupe AXA Assistance ;
- par l'intermédiaire de SPB SAS, société de courtage d'assurance, au capital de 1 000 000 €, ayant son siège social 71 Quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du Havre sous le n° 305 109 779 et à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n° 07 002 642, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

L'Assurance Visa INFINITE est gérée par SPB.

# Tableau synoptique des garanties

Ce tableau présente de façon synthétique les garanties du Contrat dont les termes et conditions sont définis ci-après.

<b>ANNULATION OU MODIFICATION DE VOYAGE</b>	Remboursement des frais non récupérables en cas d'annulation ou de modification d'un voyage garanti due à : <ul style="list-style-type: none"> <li>• une <u>Atteinte corporelle</u> ou un décès,</li> <li>• un préjudice matériel important,</li> <li>• un licenciement économique,</li> <li>• l'obtention d'un emploi,</li> <li>• une mutation professionnelle,</li> <li>• la suppression ou la modification de congés par l'employeur</li> </ul>	Jusqu'à <b>10 000 € TTC</b> par <u>Assuré</u> et par année civile
<b>INTERRUPTION DE VOYAGE</b>	Remboursement des prestations non utilisées en cas d'interruption d'un voyage garanti due à : <ul style="list-style-type: none"> <li>• une <u>Atteinte corporelle</u> ou un décès,</li> <li>• un préjudice matériel important,</li> <li>• un licenciement économique,</li> <li>• l'obtention d'un emploi,</li> <li>• une mutation professionnelle,</li> <li>• la suppression ou la modification de congés par l'employeur</li> </ul>	Jusqu'à <b>10 000 € TTC</b> par <u>Assuré</u> et par année civile
<b>VEHICULE DE LOCATION</b>	Remboursement des frais réclamés par le loueur en cas de dommages matériels ou de vol du <u>Véhicule de location</u>	Dans la limite de la franchise prévue par le contrat de location et de 2 <u>Sinistres</u> par <u>Carte assurée</u> et par année civile
<b>RETARD D'AVION</b>	Remboursement des frais engagés (repas, hôtel, modification de billet d'avion, etc.) pour vols réguliers ou charter	Jusqu'à <b>840 € TTC</b> par retard
<b>RETARD DE TRAIN SNCF</b>	Remboursement des frais engagés (repas, hôtel, modification de billet de train, etc.)	Jusqu'à <b>840 € TTC</b> par retard
<b>VOL / PERTE / DETERIORATION DES BAGAGES</b>	Remboursement de la valeur de remplacement des <u>Bagages</u> volés, perdus ou détériorés : <ul style="list-style-type: none"> <li>• lors d'un déplacement dans un <u>Moyen de transport public</u></li> <li>• dans un hôtel ou un véhicule de location</li> </ul>	Jusqu'à <b>1 800 € TTC</b> par <u>Bagage</u> Jusqu'à <b>1 600 € TTC</b> par <u>Bagage</u>
<b>RETARD DE BAGAGES</b>	Remboursement des achats de première nécessité en cas de retard des <u>Bagages</u>	Jusqu'à <b>840 € TTC</b> par retard
<b>NEIGE ET MONTAGNE</b>		
Frais de secours et de recherche	Prise en charge du coût des opérations de secours et de recherche en cas d' <u>Accident corporel</u>	À concurrence des <b>frais réels</b> facturés
Frais de premier transport	Prise en charge du coût de transport vers le centre médical ou hospitalier le plus proche en cas d' <u>Accident corporel</u>	À concurrence des <b>frais réels</b> facturés
Frais médicaux en France	Remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation (en complément des organismes tels que la Sécurité sociale)	Jusqu'à <b>2 300 € TTC</b> par <u>Sinistre</u>
Forfaits remontées mécaniques et cours de ski	Remboursement des forfaits et cours de ski non utilisés suite à un <u>Accident corporel</u> empêchant de skier	Jusqu'à <b>800 € TTC</b> par <u>Assuré</u>
Vol ou bris de skis et chaussures de ski personnel	Remboursement des frais de location d'un matériel de remplacement en cas de bris ou de vol de skis ou de chaussures de ski personnel	Jusqu'à <b>8 jours de location</b>
Matériel de ski loué	Remboursement des frais réclamés par le loueur en cas de bris ou de vol du Matériel de ski loué	Jusqu'à <b>800 € TTC</b> par <u>Sinistre</u> <b>Franchise de 20%</b>
Responsabilité civile	Prise en charge des conséquences des dommages causés aux tiers (en complément ou à défaut d'une assurance personnelle)	Jusqu'à <b>310 000 €</b> par <u>Sinistre</u>
Défense et recours	Prise en charge des frais de défense et de recours à l'étranger	Jusqu'à <b>7700 €</b> par <u>Sinistre</u>
<b>DÉCÈS ET INVALIDITÉ</b>	Versement d'un capital en cas de décès ou d'infirmité permanente	Jusqu'à <b>620 000 €</b> par <u>Sinistre</u>
<b>RESPONSABILITÉ CIVILE A L'ÉTRANGER</b>	Prise en charge des conséquences : <ul style="list-style-type: none"> <li>• des dommages corporels causés aux tiers lors d'un <u>Voyage garanti</u> à l'étranger,</li> <li>• des dommages matériels</li> </ul>	Jusqu'à <b>4 600 000 €</b> par <u>Sinistre</u> Jusqu'à <b>1 525 000 €</b> par <u>Sinistre</u>

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

# Chapitre 1 - Dispositions communes

## □ 1. INFORMATION DES ASSURÉS ET OBJET DU CONTRAT

BNP Paribas émetteur de la Carte assurée a souscrit auprès de l'Assureur un contrat d'assurance sous le numéro 5540002 en son nom et pour son compte, au bénéfice des titulaires de la Carte assurée. Ce contrat est conclu à compter du 01/01/2015 00h00. Les présentes dispositions s'appliquent aux Sinistres dont la date de survenance est postérieure au 01/01/2015 00h00.

Cette Notice d'information récapitule le contenu des garanties offertes, leurs modalités d'entrée en vigueur, leurs champs d'application, ainsi que les formalités à accomplir pour déclarer un Sinistre au titre du contrat d'assurance. Le présent document constitue la Notice d'information que BNP Paribas, émetteur de la Carte assurée s'engage à remettre au titulaire de la Carte assurée. La Notice d'information du présent contrat d'assurance définit les modalités d'entrée en vigueur, le champ d'application des garanties ainsi que les formalités à accomplir en cas de Sinistre.

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'entrée en vigueur 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 Infinite BNP Paribas. Un numéro de téléphone unique lui est réservé 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, en France et à l'étranger. Il figure au dos de Votre Carte assurée.

## □ 2. DISPOSITIONS DIVERSES

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

Les garanties du contrat d'assurance entre le souscripteur et l'assureur 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 du contrat entre le souscripteur et l'Assureur lorsqu'il n'est pas reconduit.

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

### 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.

### Courtier Gestionnaire

SPB, immatriculé auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 002 642 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), 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 les informations relatives à son contrat d'assurance ou aux événements qui en découlent.

### En cas de désaccord de l'Assuré

Etape 1 – Votre réclamation

En cas de désaccord avec les services proposés, Vous pouvez adresser Votre réclamation au Département Réclamations de SPB, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- **formulaire de réclamation en ligne sur le site [www.spb-assurance.fr](http://www.spb-assurance.fr)**

- **adresse mail : [reclamation-bnppinfinite@spb.eu](mailto:reclamation-bnppinfinite@spb.eu)**

- **adresse postale : SPB Département Réclamations - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex**

- **télécopie : 02 32 74 29 69**

Le Département Réclamations de SPB s'engage à accuser réception de la réclamation **dans les 10 jours ouvrables** suivant sa date de réception (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et, en tout état de cause, à apporter une réponse à la réclamation au maximum **dans les 2 mois suivant sa date de réception**.

Etape 2 – Faire appel

Si la réponse fournie ne correspond pas à Vos attentes, Vous pouvez Vous adresser directement au Responsable de la Relation Clientèle de l'Assureur par e-mail à l'adresse suivante : [responsableclients@axa-assistance.com](mailto:responsableclients@axa-assistance.com) ou par courrier à l'adresse suivante :

**Responsable de la relation clientèle IPA pour les cartes BNP Paribas  
BP 70068**

**77444 AVON CEDEX**

Etape 3 – Contacter le médiateur

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation par l'Assureur, l'Assuré peut alors s'adresser au médiateur suivant :

**Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance  
BP 290**

**75425 Paris Cedex 09**

**Téléphone : 01 45 23 40 71**

**Télécopie : 01 45 23 27 15**

**Adresse mail : [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org)**

Ce dispositif de médiation est défini par une charte de la médiation consultable sur le site de SPB ([www.spb-assurance.fr](http://www.spb-assurance.fr)) ou celui de la FFSA ([http://www.ffsa.fr/sites/upload/docs/application/pdf/2013-06/chartemediation\\_2010-03-02\\_17-06-0\\_313.pdf](http://www.ffsa.fr/sites/upload/docs/application/pdf/2013-06/chartemediation_2010-03-02_17-06-0_313.pdf)).

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

### Sanctions en cas de fausse déclaration

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

### 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 VISA auprès de BNP Paribas, l'Assuré bénéficie exclusivement de l'assurance liée à la Carte assurée sans possibilité de cumul avec les garanties prévues par les autres contrats carte.

## 3. DÉFINITIONS

Un certain nombre de termes figurant dans cette Notice d'Information sont définis ci-après (par ordre alphabétique). Chaque mot ou expression à laquelle une signification particulière est donnée a le même sens tout au long de la présente Notice d'Information, sauf indication contraire, et apparaît souligné. Chaque descriptif de garanties pourra éventuellement comporter des définitions spécifiques.

**Assuré** (L'Assuré est également désigné dans le texte par : "Vous", "Votre", "Vos"). Le titulaire de la Carte assurée, son conjoint ou son partenaire dans le cadre d'un P.A.C.S\*, ou son concubin\* 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'assurance.
- 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 de parents séparés ou divorcés, célibataires de moins de 25 ans qui ne sont pas fiscalement à la charge du titulaire de la Carte assurée.
- leurs ascendants et descendants 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 L.241-3 du code de l'Action sociale et des familles) et
  - fiscalement à charge,
  - ou
  - auxquels sont versées, par le titulaire de la Carte assurée, son conjoint ou son concubin, 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 lors d'un Voyage garanti.**

### ATTENTION

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.

### Atteinte corporelle

Accident corporel, blessure ou maladie, dûment constaté(e) par une Autorité Médicale habilitée dont la nature nécessite des soins adéquats avant le terme de Votre Voyage garanti.

- Par accident corporel on entend toute atteinte physique provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure, imprévisible et indépendante de Votre volonté.

- Par maladie on entend toute altération soudaine et imprévisible de Votre santé.

- Par blessure on entend toute atteinte physique soudaine et fortuite, provenant de l'action d'une cause extérieure Vous atteignant et non intentionnelle de Votre part.

### Autorité médicale

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

### Carte assurée

Carte Infinite BNP Paribas.

### Evènement

Toute Atteinte corporelle à l'origine d'une demande d'intervention auprès de l'Assureur.

### Franchise

Somme restant à Votre charge après survenance d'un Evènement entraînant Notre garantie.

### Moyen de transport public

Moyen de transport commercial (terrestre, maritime, fluvial ou aérien) agréé pour le transport payant de passagers.

### Règlement

Paiement avec la Carte assurée du titre de transport du Moyen de transport public, de la location du Véhicule de location ou d'une autre prestation selon la garantie concernée.

### Sinistre

Survenance d'un événement de nature à entraîner l'application de la garantie du Contrat.

### Trajet

Déplacement effectué par l'Assuré, indépendamment de tout Voyage garanti, en tant que passager d'un Moyen de transport public, dont le Règlement a été effectué avant la survenance du Sinistre.

### Véhicule de location

Véhicule terrestre à moteur à 4 roues immatriculé, faisant l'objet d'un contrat de location auprès d'un loueur professionnel, sous réserve du Règlement de la location, pouvant intervenir soit en début de location soit en fin de location pour autant que la Carte assurée ait été utilisée lors de la réservation.

\* La preuve du PACS sera apportée par un certificat de PACS et celle de concubinage sera apportée par un certificat de concubinage notoire, établis antérieurement à la demande de prestation ou à défaut une attestation sur l'honneur de vie maritale.

### **Voyage garanti**

Tout déplacement d'une distance supérieure de 100 Km du domicile de l'Assuré ou de son lieu de travail habituel, **dans la limite des 180 premiers jours consécutifs**, dont le Règlement a été effectué avant la survenance du Sinistre. À l'occasion d'un Sinistre, il appartient à l'Assuré d'apporter le justificatif de ce Règlement.

#### 4. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Sont exclus les Sinistres résultant :

- de la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré;
  - de l'absence d'aléa ;
  - du suicide (ou de sa tentative) de l'Assuré ;
  - de la participation de l'Assuré à des rixes, crimes, paris, insurrections, émeutes ou mouvements populaires, sauf s'il agit en état de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ou s'il se trouve dans l'accomplissement de son devoir professionnel ;
  - d'un fait de guerre civile ou étrangère et leurs conséquences ;
  - des incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant le jour du départ en voyage ;
- d'une mise en contact et/ou d'une contamination par :
    - une substance nucléaire, c'est-à-dire tout élément, particule, atome ou matière qui, par émission, rejet, dispersion, dégagement ou échappement de matériaux radioactifs, émet un niveau de radiation par ionisation, fission, fusion, rupture ou stabilisation,
    - une substance biologique, c'est-à-dire tout micro-organisme pathogène (producteur de maladie) ou toute toxine produite biologiquement (y compris des organismes modifiés génétiquement et des toxines synthétisées chimiquement) susceptible de provoquer une maladie, une invalidité ou le décès, chez les humains et les animaux,
    - une substance chimique, c'est-à-dire 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 et les animaux ;
  - des effets d'explosions, de dégagement de chaleur ou d'irradiation provenant du fait de la transmutation de noyaux d'atome et de la radioactivité, et des effets de radiation provoqués par l'accélération artificielle de particules.



# Chapitre 2 - Garantie Annulation ou Modification de Voyage

## □ 1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

### Altération de santé

Atteinte corporelle, constatée, préalablement à l'annulation ou à la modification du Voyage garanti, par une Autorité médicale. Cette constatation devant établir que l'Atteinte corporelle :

• empêche de voyager (si la personne concernée doit effectuer le Voyage garanti),

ou

• implique la cessation de toute activité professionnelle ou, si la personne concernée n'exerce pas d'activité professionnelle, son maintien à domicile,

et, dans les deux cas, nécessitait des soins appropriés.

### Frais non récupérables

Frais d'annulation ou de modification d'un Voyage garanti, restant à la charge du titulaire de la Carte assurée, à l'exclusion :

• de la prime de l'assurance annulation/modification de voyage éventuellement souscrite par le titulaire de la Carte assurée ou automatiquement incluse dans le prix du Voyage garanti,

• des taxes d'aéroport (qui doivent, en application de la réglementation en vigueur, être remboursées par le voyageur ou le transporteur).

### Préjudice matériel important

Tout dommage matériel (Incendie, Vol, Dégât des Eaux, Explosion, Effondrement) 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.

## □ 2. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de rembourser au titulaire de la Carte assurée les Frais non récupérables en cas d'annulation ou de modification du Voyage garanti, lorsque cette annulation ou cette modification est due à l'un ou l'autre des événements suivants dont l'Assuré n'a pas connaissance au moment de la date d'achat ou de réservation du Voyage garanti :

• Altération de santé ou décès de l'une ou l'autre des personnes suivantes :

- l'Assuré, son conjoint ou son concubin ou son partenaire dans le cadre d'un PACS,

- leurs enfants, petits-enfants, parents, grands-parents, frères, sœurs, beaux-parents, gendres, bru, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères et demi-sœurs,

- les compagnons de voyages de l'Assuré nommément désignés sur le bulletin d'inscription du Voyage garanti,

- les associés de l'Assuré ou toute autre personne amenée à remplacer l'Assuré dans le cadre de son activité professionnelle,

### IMPORTANT

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

• Préjudice matériel important subi par les biens immeubles de l'Assuré ou, si l'Assuré exerce une profession libérale ou dirige une entreprise, par ses locaux professionnels, à condition qu'il survienne dans les 10 jours qui précèdent la date du départ.

• Licenciement économique de l'Assuré, à condition que sa convocation à l'entretien préalable au licenciement ne lui ait pas été notifiée avant la date d'achat ou de réservation du Voyage garanti.

• Obtention, par l'Assuré, alors qu'il était inscrit à Pôle Emploi, d'un emploi de salarié (hors mission de travail temporaire) ou d'un stage rémunéré, d'une prolongation ou d'un renouvellement de contrat prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour le Voyage garanti.

• Décision de mutation professionnelle de l'Assuré imposée par son employeur (non connue avant la réservation et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de sa part), à condition que la mutation soit effective dans les 2 mois qui suivent cette décision et avant la fin du Voyage garanti.

• Suppression ou modification des congés payés de l'Assuré, imposée par son employeur, à condition :

- que ses congés aient été préalablement validés par l'employeur,

- que cette suppression ou modification de congés empêche l'Assuré d'effectuer le Voyage garanti,

- que l'Assuré soit un collaborateur salarié ayant plus d'un an d'ancienneté dans son entreprise, et ayant besoin de la validation d'un supérieur hiérarchique pour poser, modifier ou annuler ses congés.

### ATTENTION

Pour la suppression ou la modification de congés, une franchise égale à 20 % du coût total du Voyage garanti est, dans ce cas, déduite du montant de l'indemnité.

### IMPORTANT

• Dès qu'il a connaissance de l'événement qui motive l'annulation ou la modification du Voyage garanti, l'Assuré doit, immédiatement et au plus tard dans les 72 heures, faire les démarches nécessaires à l'annulation ou à la modification du Voyage garanti auprès du voyageur.

• Si ce délai de 72 heures n'est pas respecté (sauf cas fortuit ou de force majeure), l'indemnité sera calculée sur la base des Frais non récupérables qui auraient été laissés à la charge du titulaire de la Carte assurée si l'annulation ou la modification du Voyage garanti avait été faite le jour-même de la survenance de l'événement qui motive l'annulation ou la modification.

- Lorsque l'annulation ou la modification du Voyage garanti a pour origine une Altération de santé, la décision d'indemnisation est soumise à l'avis du médecin conseil de l'Assureur qui se réserve la faculté de procéder à tout contrôle médical qu'il juge utile et de demander les pièces médicales qu'il juge nécessaires.

### 3. MONTANTS ET LIMITES DE LA GARANTIE

---

Nous remboursons les Frais non récupérables prévus contractuellement aux conditions de vente du voyageur ou du transporteur:

- 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, 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.

### 4. EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

---

Cette garantie prend effet :

- en cas d'Altération de santé, 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.

Cette garantie cesse le lendemain zéro heure suivant la date de départ.

### 5. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

---

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 1-4), sont exclues de cette garantie les modifications ou annulations du Voyage garanti résultant de la non présentation pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au Voyage garanti tels que passeport, visa, billets de transport, carnet de vaccination.



# Chapitre 3 - Garantie Interruption de Voyage

## □ 1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

### Altération de santé

Atteinte corporelle, constatée, **au cours du Voyage garanti**, par une Autorité médicale. Cette constatation devant établir que l'Atteinte corporelle :

- empêche de voyager (si la personne concernée effectue le Voyage garanti), ou
- implique la cessation de toute activité professionnelle ou, si la personne concernée n'exerce pas d'activité professionnelle, son maintien à domicile, et, dans les deux cas, nécessitait des soins appropriés.

### Préjudice matériel important

Tout dommage matériel (incendie, vol, dégât des eaux, explosion, effondrement) 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.

### IMPORTANT

Nous recommandons à l'Assuré de contacter le Service INFINITE au + 33 (0)1 47 92 50 60\* dès qu'il a connaissance de l'incident donnant lieu à une interruption de voyage pour bénéficier des prestations d'assistance liées à la validité de la Carte assurée.

Les prestations de cette garantie sont destinées à être utilisées au cours des 90 premiers jours du Voyage garanti, dont le Règlement a été effectué, avant que le titulaire de la Carte assurée n'ait connaissance de l'événement qui est à l'origine de l'interruption du Voyage garanti, à l'exclusion :

- des billets de retour pris en charge ou remboursés par ailleurs :
- de toute cotisation d'Assurance Interruption de Voyage éventuellement souscrite par le titulaire de la Carte assurée ou automatiquement incluse dans le prix des prestations.

## □ 2. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de rembourser au titulaire de la Carte assurée la portion des prestations non utilisées pour la période allant du déclenchement de l'événement garanti à la fin du Voyage garanti. Toute prestation partiellement consommée sera remboursée prorata temporis.

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

- Altération de santé ou décès de l'une ou l'autre des personnes suivantes :
  - l'Assuré, son conjoint ou son concubin ou son partenaire dans le cadre d'un PACS,
  - leurs enfants, petits-enfants, parents, grands-parents, frères, sœurs, beaux-parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères et demi-sœurs,

- les compagnons de voyages de l'Assuré nommément désignés sur le bulletin d'inscription du Voyage garanti,
- les associés de l'Assuré ou toute autre personne amenée à remplacer l'Assuré dans le cadre de son activité professionnelle,

### IMPORTANT

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

- Préjudice matériel important subi par les biens immeubles de l'Assuré ou, si l'Assuré exerce une profession libérale ou dirige une entreprise, par ses locaux professionnels, à condition qu'il survienne dans les 10 jours qui précèdent la date du départ.
- Licenciement économique de l'Assuré, à condition que sa convocation à l'entretien préalable au licenciement ne lui ait pas été notifiée avant la date d'achat ou de réservation du Voyage garanti.
- Obtention, par l'Assuré, alors qu'il était inscrit à Pôle Emploi, d'un emploi de salarié (hors mission de travail temporaire) ou d'un stage rémunéré, d'une prolongation ou d'un renouvellement de contrat prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour le Voyage garanti.
- Décision de mutation professionnelle de l'Assuré imposée par son employeur (non connue avant la réservation et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de sa part), à condition que la mutation soit effective dans les 2 mois qui suivent cette décision et avant la fin du Voyage garanti.
- Suppression ou modification des congés payés de l'Assuré, imposée par son employeur, à condition :
  - que ses congés aient été préalablement validés par l'employeur,
  - que cette suppression ou modification de congés empêche l'Assuré d'effectuer le Voyage garanti,
  - que l'Assuré soit un collaborateur salarié ayant plus d'un an d'ancienneté dans son entreprise, et ayant besoin de la validation d'un supérieur hiérarchique pour poser, modifier ou annuler ses congés.

### IMPORTANT

Pour la suppression ou la modification de congés, une franchise égale à 20 % du coût total du Voyage garanti est, dans ce cas, déduite du montant de l'indemnité.

## □ 3. EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

La garantie Interruption de voyage prend effet le jour du commencement du Voyage garanti. Elle cesse passé un délai de 90 jours suivant la date de départ du Voyage garanti et en tout état de cause, à la date de retour dans le pays de résidence habituelle de l'Assuré.

\* Appel non surtaxé. Coût d'un appel local (depuis la France métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon votre opérateur téléphonique.

(1) Selon les pays, les assurances généralement proposées par le loueur 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).

4. MONTANTS ET LIMITES DE LA GARANTIE

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.

5. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 1-4), sont exclues de cette garantie les modifications ou annulations du Voyage garanti résultant de la non présentation pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au Voyage garanti tels que passeport, visa, billets de transport, carnet de vaccination.



# Chapitre 4 - Garantie Véhicule de Location

## 1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

### **Assuré**

(Cette définition prévaut sur celle figurant chapitre 1-3)

- Le titulaire de la Carte assurée.
- Toute personne désignée en tant que conducteur sur le Contrat de location et voyageant avec le titulaire de la Carte assurée.

### **Contrat de location**

Contrat au titre duquel le Véhicule de location est loué, **répondant aux conditions suivantes** :

- être souscrit pour un Voyage garanti ou à l'occasion d'un Voyage garanti,
- être souscrit auprès d'un loueur professionnel,
- être souscrit pour une durée d'utilisation maximum de 31 jours consécutifs, même si la location est constituée de plusieurs contrats successifs,
- être conforme à la réglementation locale,
- faire l'objet d'un Règlement pouvant intervenir soit en début de location soit en fin de location pour autant que la Carte assurée ait été utilisée lors de la réservation.

### **Franchise**

(Cette définition prévaut sur celle figurant à chapitre 1-3)

Part du Sinistre restant à la charge du titulaire de la Carte assurée lorsqu'il a décliné les assurances proposées par le loueur<sup>(1)</sup> du Véhicule de location, dont le montant est fixé par le Contrat de location.

### **Franchise non rachetable**

Part du Sinistre restant à la charge du titulaire de la Carte assurée lorsqu'il a accepté les assurances proposées par le loueur du Véhicule de location ou lorsqu'elles lui ont été imposées par le loueur<sup>(1)</sup> du Véhicule de location, dont le montant est fixé par le Contrat de location.

### **Véhicule de location**

(Cette définition prévaut sur celle figurant chapitre 1-3)

Véhicule terrestre à moteur à 4 roues immatriculé, faisant l'objet d'un contrat de location auprès d'un loueur professionnel, **sous réserve du Règlement de la location** pouvant intervenir soit en début de location soit en fin de location pour autant que la Carte assurée ait été utilisée lors de la réservation.

## 2. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de prendre en charge :

- le montant total des réparations ou la remise en état du Véhicule de location en cas de dommages matériels avec ou sans tiers identifié, responsable ou non responsable,

- le vol du Véhicule de location, sous réserve d'un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes,
- en cas de dommages matériels uniquement, les frais de remorquages ou la facturation des frais d'immobilisation **dans la limite du prix de la location journalière multiplié par le nombre de jours d'immobilisation nécessité par la réparation du véhicule.**

La garantie est acquise sous réserve :

- que l'Assuré réponde aux critères de conduite imposés par la réglementation locale et par le loueur du Véhicule de location, et qu'il conduise le Véhicule de location conformément aux clauses du Contrat de location ;
- que le titulaire de la Carte assurée ne loue pas plusieurs véhicules simultanément.

## 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.

## 4. LIMITES DE LA GARANTIE

La garantie est acquise à l'Assuré **dans la limite de 2 Sinistres par Carte assurée et par année civile.**

## 5. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (chapitre 1- 4), sont exclus de la garantie Véhicule de location :

- les dommages matériels subis par le Véhicule de location :
  - consécutifs à la confiscation ou à l'enlèvement du Véhicule de location par une autorité de police ou sur réquisition ;
  - résultant de l'utilisation, par l'Assuré, de stupéfiants ou substances analogues ou de médicaments, non prescrits par un praticien habilité à prescrire une ordonnance, ou d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur égal ou supérieur à celui fixé par la réglementation régissant la circulation automobile en vigueur du pays dans lequel le Sinistre a eu lieu à la date du Sinistre ;
  - résultant de l'usure ou d'un vice de construction du Véhicule de location ;

- causés dans l'habitacle du Véhicule de location par un animal dont l'Assuré a la propriété ou la garde, ou suite à un accident de fumeur ;
- les dépenses n'ayant pas trait à la réparation ou au remplacement du véhicule ;
- les véhicules suivants :
  - un véhicule de plus de 3,5 tonnes de poids total autorisé à vide ;
  - un véhicule de collection en circulation depuis plus de 20 ans et dont la production a été arrêtée depuis plus de 10 ans par le constructeur ;

**IMPORTANT**

Lors de la location de votre Véhicule, nous vous recommandons :

- de veiller à ce que votre Contrat de location soit rempli de manière exhaustive, sans rature ou surcharge et qu'il indique le montant de la franchise applicable
- d'établir un constat contradictoire de l'état du Véhicule de location avant et après la location de celui-ci,

- en cas de vol ou de vandalisme au Véhicule, d'effectuer sous 48 heures un dépôt de plainte auprès des Autorités compétentes précisant les circonstances du Sinistre et les références du Véhicule de location (marque, modèle..)

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

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

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



# Chapitre 5 - Garantie Retard d'Avion

## 1. DÉFINITIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE

### Heure de départ

Heure de départ du vol indiquée sur le titre de transport aérien.

### Vol charter

Vol commercial affrété par une organisation de tourisme ou une compagnie aérienne, en dehors des lignes à horaires réguliers, à condition que son départ soit effectué depuis un pays de l'Union européenne.

### Vol régulier

Vol commercial programmé, dont les horaires sont publiés par le "OFFICIAL AIRLINES GUIDE (OAG)" considéré comme l'ouvrage de référence.

## 2. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de rembourser :

- les frais engagés par l'Assuré pour ses repas, rafraîchissements, frais d'hôtel et frais de transfert aller-retour de l'aéroport ou du terminal ;
- les frais engagés par l'Assuré pour modifier son billet d'avion ou pour acheter un autre billet d'avion, dans le seul cas où l'arrivée tardive du vol sur lequel il voyage l'empêche de prendre, pour se rendre à sa destination finale, un autre Moyen de transport public dont le titre de transport a fait l'objet d'un Règlement avant le début du Voyage garanti.

### IMPORTANT

Le règlement de la Communauté européenne 261/2004, entré en vigueur le 17 février 2005, établit des règles en matière d'indemnisation et d'assistance en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol.

À cet effet, nous invitons l'Assuré à se rapprocher du transporteur pour faire valoir ses droits.

La garantie est acquise à l'Assuré, dans le cadre d'un Voyage garanti, dans les cas suivants :

- retard d'Avion de plus de 4 heures sur un Vol régulier ou de plus de 6 heures sur un Vol charter par rapport à l'Heure de départ initiale,

- retard ou annulation d'un vol que l'Assuré avait réservé,
- réservations excédentaires ("surbooking") qui empêchent l'Assuré d'embarquer à bord du vol qu'il avait réservé,
- arrivée tardive du vol sur lequel l'Assuré voyageait qui ne lui permet pas de prendre un vol en 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 dans les 4 heures suivant son arrivée, sur le vol qu'il avait réservé s'il voyageait sur un Vol régulier ou dans les 6 heures s'il voyageait sur un Vol charter,

## 3. MONTANTS ET LIMITES DE LA GARANTIE

La garantie s'exerce dans la limite de 840 € TTC par retard, quel que soit le nombre des Assurés concernés par ce retard.

### IMPORTANT

L'indemnité versée au titre de la garantie Retard d'avion est déduite du montant de l'indemnité normalement due au titre de la garantie Retard de Bagages, et inversement.

## 4. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (chapitre 1 - 4), sont exclus de la garantie Retard d'avion :

- tout retard d'avion résultant d'une guerre dont l'Assuré avait connaissance avant la date de départ du Voyage garanti ;
- en cas de retrait temporaire ou définitif d'un avion ou d'un vol qui aura été ordonné par les autorités aéroportuaires, les autorités de l'aviation civile ou par un organisme similaire et qui aura été annoncé préalablement à la date de départ du Voyage garanti de l'Assuré.



# Chapitre 6 - La garantie Retard de Train SNCF

## 1. DEFINITIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE

### **Heure d'arrivée**

Heure d'arrivée du Train indiqué sur le billet de train.

### **Heure de départ**

Heure de départ du Train indiqué sur le billet de train.

### **Train**

Déplacement effectué au moyen d'un train SNCF.

## 2. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de rembourser, **dans le cadre d'un Voyage garanti** :

- les frais engagés par l'Assuré pour ses repas, rafraîchissements, frais d'hôtel et frais de transfert aller-retour du point de départ du Train ;
- les frais engagés par l'Assuré pour modifier son titre de transport ou pour acheter un autre titre de transport, **dans le seul cas où l'arrivée tardive du Train sur lequel il voyage l'empêche de prendre, pour se rendre à sa destination finale, un autre Moyen de transport public dont le titre de transport a fait l'objet d'un Règlement avant le début du Voyage garanti.**

La garantie est acquise à l'Assuré, **dans le cadre d'un Voyage garanti**, dans les cas suivants :

- retard de Train de plus de 4 heures par rapport à l'Heure de départ initiale, si la SNCF ne met pas à la disposition de l'Assuré une place dans un autre Moyen de transport public dont l'Heure de départ se situe dans ce délai de 4 heures ;

- embarquement impossible dans le Moyen de transport public initialement prévu pour cause d'annulation du Train, avec remplacement par un nouveau Train dont l'Heure de départ se situe plus de 4 heures après l'Heure de départ du Train initialement prévu.

### **IMPORTANT**

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

## 3. MONTANTS ET LIMITES DE LA GARANTIE

La garantie s'exerce dans la limite de **840 € TTC** par retard, quel que soit le nombre des Assurés concernés par ce retard.

### **IMPORTANT**

L'indemnité versée au titre de la garantie Retard de train SNCF est déduite du montant de l'indemnité normalement due au titre de la garantie Retard de Bagages, et inversement.

## 4. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 1 - 4), sont exclus de la garantie Retard de train SNCF :

- tout retard de train résultant d'une guerre dont l'Assuré avait connaissance avant la date de départ du Voyage garanti ;
- en cas de retrait temporaire ou définitif d'un train qui aura été ordonné par les autorités ferroviaires ou par un organisme similaire et qui aura été annoncé préalablement à la date de départ du voyage de l'Assuré.



# Chapitre 7 - La garantie Vol/Perte/ Détérioration de Bagages

## 1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

### **Bagages**

- Toute valise, malle et sac de voyage de l'Assuré.
- Leur contenu : vêtements, effets et objets personnels et Objets de valeur, à l'exclusion des denrées périssables, animaux, végétaux, prothèses et appareillages, lunettes, lentilles de contact, papiers personnels et d'identité, documents commerciaux, administratifs ou d'affaires, échantillons, titres de transport, "vouchers", moyens de paiement et tout bien dont l'achat, la possession ou l'utilisation est interdit en France.

### **Objet de valeur**

Objet relevant de l'une des catégories suivantes, dont la valeur d'achat est égale ou supérieure à 250 € TTC :

- bijoux, objets façonnés avec des métaux précieux, pierres précieuses, perles, montres ;
- matériel photographique, cinématographique, informatique ou téléphonique, et leurs accessoires ;
- matériel d'enregistrement ou de production de son ou d'images, et leurs accessoires ;
- fourrures.

### **Valeur de remplacement**

Valeur calculée en fonction du délai écoulé entre la date d'achat du Bagage ou de l'Objet de valeur et la date du Sinistre :

- délai inférieur ou égal à 1 an : 100% de la valeur d'achat,
- délai compris entre 1 et 2 ans : 75% de la valeur d'achat.
- délai compris entre 2 et 3 ans : 65 % de la valeur d'achat, avec un abattement de 10% pour chaque année supplémentaire au-delà de 3 ans.

## 2. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet d'indemniser l'Assuré en cas de vol, de perte ou de détérioration de ses Bagages, survenant lors d'un déplacement dans un Moyen de transport public au cours d'un Voyage garanti, ou dans un hôtel, ou dans un Véhicule de location, à concurrence de leur Valeur de remplacement. Lorsque les Bagages sont enregistrés et placés sous la responsabilité du transporteur :

- la garantie est acquise à l'Assuré sous réserve qu'il déclare, dès qu'il en a connaissance, le vol, la perte ou la détérioration de ses Bagages auprès d'une personne compétente et habilitée du transporteur, qui lui délivrera alors une fiche de réclamation à compléter et à conserver.
- la garantie est acquise à l'Assuré dès lors qu'il constate le vol de ses Bagages dans un hôtel sauf si les biens sont placés sous la responsabilité de l'hôtelier.

• la garantie est acquise à l'Assuré dès lors qu'il constate le vol de ses Bagages survenant dans un Véhicule de location ou lorsque le Véhicule de location est volé et que des Bagages se trouvaient à l'intérieur. Lorsque les Bagages ne sont pas placés sous la responsabilité d'un transporteur fluvial, maritime, ou ferroviaire :

- la garantie est acquise à l'Assuré dès lors qu'il constate le vol par effraction de ses Bagages dans un lieu privatif préalablement fermé.
- la garantie est acquise à l'Assuré sous réserve qu'il déclare, dès qu'il en a connaissance, le vol ou la détérioration de ses Bagages auprès d'une personne compétente et habilitée du transporteur, qui lui délivrera alors une fiche de réclamation à compléter et à conserver.

### **IMPORTANT**

La garantie n'intervient qu'après épuisement des recours, amiable ou contentieux, auprès du transporteur, et exclusivement en complément des indemnités que ce dernier doit verser, (notamment, s'il s'agit d'une compagnie aérienne, en application de la Convention de Varsovie de 1929, de la Convention de Montréal de 1999 et du Règlement de l'Union européenne n° 261 de 2004).

## 3. MONTANTS ET LIMITES DE LA GARANTIE

La garantie s'exerce dans la limite de 1800 € TTC par Bagage lorsque les Bagages sont placés sous la responsabilité du transporteur étant précisé que, dans le cadre de cette limite, l'indemnisation des Objets de valeur ne peut pas excéder 250 € TTC par Objet de valeur.

La garantie s'exerce dans la limite de 1600€ TTC par Bagage lorsque le vol a lieu dans un hôtel ou dans un Véhicule de location ou lorsque les Bagages ne sont pas placés sous la responsabilité du transporteur fluvial, maritime ou ferroviaire étant précisé que, dans le cadre de cette limite, l'indemnisation des Objets de valeur ne peut pas excéder 250 € TTC par Objet de valeur.

### **IMPORTANT**

Toute indemnité versée au titre de la garantie Retard de bagages sera déduite du montant de l'indemnité lorsque les Bagages sont perdus définitivement.

## 4. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (chapitre 1 - 4), sont exclus de la garantie Vol / Perte / Détérioration de Bagages :

- les dommages résultant de la confiscation, de la saisie ou de la destruction, par ordre d'une autorité administrative, des Bagages ;
- les Bagages et leur contenu qui ne sont pas la propriété personnelle de l'Assuré.

# Chapitre 8 - Garantie Retard de Bagages

## 1. OBJET DE LA GARANTIE

---

La garantie a pour objet de rembourser les achats de première nécessité effectués par l'Assuré pour remplacer les articles de toilette et/ou vêtements (qui se trouvent dans les bagages retardés) d'un usage indispensable à se procurer d'urgence, à condition que ces achats soient effectués par l'Assuré avant que les bagages ne soient mis à sa disposition et, en tout état de cause :

- dans les 96 heures suivant son heure d'arrivée si les bagages n'ont toujours pas été mis à sa disposition dans ce délai,
- avant la date à laquelle il revient à son domicile.

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

La garantie est acquise à l'Assuré sous réserve :

- qu'il déclare le retard de ses bagages auprès d'une personne compétente et habilitée du transporteur, ce dès qu'il a connaissance du retard ;
- qu'il obtienne du transporteur le bordereau de remise des bagages retardés.

## **IMPORTANT**

Pour la compagnie ferroviaire seuls les horaires publiés seront pris en considération.

## 2. MONTANTS ET LIMITES DE LA GARANTIE

---

La garantie s'exerce dans la limite de 840 € TTC par retard, quel que soit le nombre des Assurés concernés par ce retard.

## **IMPORTANT**

L'indemnité versée au titre de la garantie Retard de bagages est déduite du montant de l'indemnité normalement due au titre des garanties Retard d'avion et Retard de train SNCF, et inversement.

## 3. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

---

Les exclusions communes à toutes les garanties (chapitre 1 - 4), sont également valables pour la garantie Retard de Bagages.



# Chapitre 9 - Garanties Neige et Montagne

## 1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES AUX GARANTIES

### **Accident corporel**

On entend par Accident corporel toute atteinte corporelle non intentionnelle constatée par une Autorité Médicale provenant de l'action soudaine et imprévue d'une cause extérieure.

**La survenance brutale d'une maladie, un accident cardiaque ou une rupture d'anévrisme n'est pas un accident.**

### **Dompage Corporel**

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

### **Dompage Immatériel Consécutif**

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

### **Dompage Matériel**

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

### **Tiers**

Toute personne physique ou morale à l'exclusion :

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

## 2. CHAMP D'APPLICATION DES GARANTIES

Les garanties Neige et Montagne s'appliquent pour les Accidents corporels survenant dans le monde entier, **sans franchise kilométrique, lors d'un séjour à la montagne ou à la neige, du fait de la pratique, à titre amateur et en dehors de toute forme de course ou de compétition :**

- du ski (sous toutes ses formes) pratiqué dans les stations de ski,
- d'activités physiques et/ou sportives (y compris celles organisées par et sous la responsabilité d'une association ou d'un organisme), à l'exclusion :
  - **des sports motorisés (autres que les sports aériens)** sauf dans le cadre d'une association ou d'un groupement affilié à une association ou fédération sportive, ou de tout organisme dont l'objet est l'organisation de telles prestations et encadré par un moniteur affilié,
  - **des sports aériens** (sauf en cas de baptême organisé, avec l'utilisation d'engins non motorisés, dans le cadre d'une association ou d'un groupement affilié à une association ou fédération sportive, et encadré par un moniteur affilié),
  - **de la pratique des sports suivants : polo, skeleton, bobsleigh, hockey sur glace, plongée sous-marine, spéléologie et saut à l'élastique.**

## IMPORTANT

Ces garanties sont acquises à l'Assuré uniquement si les titres de transport et/ou les frais de séjour et/ou les forfaits de remontées mécaniques et/ou les locations et/ou les cours de ski ont fait l'objet d'un Règlement ou d'une réservation à l'aide de la Carte assurée.

## 3. GARANTIE FRAIS DE SECOURS ET DE RECHERCHE

Objet de la garantie

La garantie a pour objet de prendre en charge le coût des opérations effectuées par des sauveteurs ou des organismes de secours, lorsqu'ils se déplacent spécialement dans le but de rechercher l'Assuré victime d'un Accident corporel dans un lieu dépourvu de tout moyen de secours autres que ceux pouvant être apportés par des sauveteurs professionnels.

Montants et limites de la garantie

La garantie est acquise à l'Assuré à concurrence des frais réels engagés.

## 4. GARANTIE FRAIS DE PREMIER TRANSPORT

Objet de la garantie

La garantie a pour objet de prendre en charge le coût du transport de l'Assuré victime d'un Accident corporel entre le lieu de l'Accident corporel et le centre médical ou hospitalier le plus proche, et le retour de l'Assuré sur son lieu de séjour.

Montants et limites de la garantie

La garantie est acquise à l'Assuré à concurrence des frais de transport restant à sa charge après déduction des indemnités déjà versées par des organismes tels que la Sécurité sociale, un organisme mutualiste ou tout autre régime collectif de prévoyance, sans que l'Assuré puisse recevoir au total un montant supérieur à ses dépenses réelles.

## 5. GARANTIE FRAIS MEDICAUX EN FRANCE

**Objet de la garantie**

La garantie a pour objet de prendre en charge les frais médicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation engagés, après prescription médicale, lorsque l'Assuré est victime d'un Accident corporel, à l'exception des traitements psychanalytiques, des séjours en maison de repos, de rééducation et de désintoxication.

Cette 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, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis-et-Futuna, Saint-Martin et Saint-Barthélemy) et en Nouvelle Calédonie.

### Montants et limites de la garantie

La garantie est acquise à l'Assuré, lorsque les frais sont supérieurs à 30 € TTC par événement, dans la limite de 2 300 € TTC par Sinistre, après déduction des indemnités déjà versées par des organismes tels que la Sécurité sociale, un organisme mutualiste ou tout autre régime collectif de prévoyance, sans que l'Assuré puisse recevoir au total un montant supérieur à ses dépenses réelles.

### 6. GARANTIE FORFAITS REMONTÉES MÉCANIQUES

#### Objet de la garantie

La garantie a pour objet de prendre en charge le remboursement à l'Assuré des jours de forfaits de remontées mécaniques non utilisés suite à un Accident corporel survenu lors du séjour à la montagne ou à la neige 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.

#### Montants et limites de la garantie

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

### 7. GARANTIE COURS DE SKI

#### Objet de la garantie

La garantie a pour objet de prendre en charge le remboursement à l'Assuré des jours de cours de ski non utilisés suite à un Accident corporel 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.

#### Montants et limites de la garantie

La garantie est limitée au remboursement de 6 jours de cours de ski avec un maximum de 800 € TTC par Assuré accidenté.

### 8. GARANTIE VOL OU BRIS DE SKIS ET CHAUSSURES DE SKI PERSONNELS

#### Objet de la garantie

La garantie a pour objet de prendre en charge le remboursement à l'Assuré, en cas de vol ou de bris accidentel de ses skis ou de ses chaussures de ski personnels, des frais de location, auprès d'un loueur professionnel, d'une paire de skis ou de chaussures de remplacement équivalente.

#### IMPORTANT

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

#### Montants et limites de la garantie

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

### 9. GARANTIE MATÉRIEL DE SKI LOUÉ

#### Définitions spécifiques à la garantie

- **Bris accidentel** : toute détérioration ou destruction, extérieurement visible, nuisant au bon fonctionnement et/ou à la bonne utilisation du Matériel de ski et ayant pour origine une chute ou une collision sur les pistes qui ne résulte ni d'une utilisation non conforme du Matériel de ski, ni du non-respect de la réglementation en vigueur, ni de l'usure du Matériel de ski.
- **Matériel de ski** : skis, surf, monoski, raquettes, bâtons et chaussures adaptées à l'utilisation de ce matériel, loués auprès d'un loueur professionnel et destiné au seul usage de l'Assuré.

#### Objet de la garantie

La garantie a pour objet de rembourser à l'Assuré les frais laissés à sa charge par le loueur du Matériel de ski en cas de Bris accidentel ou en cas de vol de ce matériel.

#### IMPORTANT

- En cas de Bris accidentel, l'Assuré doit obtenir du loueur du Matériel de ski un document décrivant la nature des dommages subis par le Matériel de ski et leur importance, ainsi qu'un justificatif des frais laissés à sa charge.
- En cas de vol, l'Assuré doit déposer plainte auprès des autorités de police locales compétentes dès qu'il a connaissance du vol, et obtienne du loueur du Matériel de ski un justificatif des frais laissés à sa charge.

- 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.

#### Montants et limites de la garantie

La garantie est acquise à l'**Assuré**, après application d'une franchise égale à 20 % du montant des frais laissés à sa charge par le loueur professionnel, dans la limite de 800 € TTC par **Assuré** et au maximum de 2 **Sinistres** par année civile.

#### Exclusions de la garantie

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (chapitres 1- 4 et 9 - 12), sont exclus de la garantie **Matériel de ski loué** :

- les simples égratignures, rayures ou toute autre dégradation du **Matériel de Ski loué** n'altérant pas son fonctionnement ;
- les pertes ou disparitions du **Matériel de Ski loué** ;
- le vol commis par toute personne autre qu'un **Tiers**.

### 10. GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE

#### Définition spécifique à la garantie

(Cette définition prévaut sur celle figurant chapitre 1-3)

- **Evènement** : réclamation amiable ou judiciaire faite à l'**Assuré**, l'ensemble des réclamations se rattachant à un même fait générateur constituant un seul et même **Evènement**.

#### Objet de la garantie

La garantie a pour objet de prendre en charge les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant incomber à l'**Assuré**, en vertu de la législation ou de la jurisprudence en vigueur dans le pays du séjour, en raison des **Dommmages corporels** et/ou des **Dommmages matériels** et/ou des **Dommmages immatériels** causés à des **Tiers** dans le cadre des activités décrites dans le chapitre 9- 2 "Champ d'application de la garantie".

#### Cette garantie :

- intervient à défaut ou en complément de toute assurance Responsabilité Civile personnelle de l'**Assuré** qui s'engage donc à déclarer tout **Evènement** à son assureur concerné ;
- n'est pas cumulable avec la garantie "Responsabilité Civile à l'Étranger".

#### Montants et limites de la garantie

La garantie s'exerce dans les limites suivantes :

- 310 000 € TTC par **Evènement** en cas de **Dommmages corporels** et de **Dommmages immatériels consécutifs**,
- 310 000 € TTC par **Evènement** en cas de **Dommmages matériels** et de **Dommmages immatériels consécutifs**, étant précisé que seuls les **Dommmages matériels** d'un montant supérieur à 150 € TTC peuvent donner lieu à une prise en charge.

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

#### Exclusions de la garantie

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (chapitres 1- 4 et 9 - 12), sont exclus de la garantie **Responsabilité civile** :

- les dommages causés par un véhicule à moteur, une caravane, un engin à moteur, une embarcation à voile ou à moteur, un aéronef ou un animal, dont l'**Assuré** ou les personnes dont il est civilement responsable ont la propriété, la conduite ou la garde ;
- les dommages causés par des biens immeubles dont l'**Assuré** est propriétaire, locataire ou occupant ;
- les dommages subis par les biens dont l'**Assuré** a la garde au moment de l'**Evènement** ;
- les dommages engageant la responsabilité civile professionnelle de l'**Assuré** et/ou celle de son employeur ;
- les amendes, y compris celles qui seraient assimilées à des réparations civiles, et les frais s'y rapportant.

### 11. GARANTIE DÉFENSE ET RECOURS

#### Objet de la garantie

La garantie a pour objet de prendre en charge les prestations 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" prévue à l'article précédent ;
- recours contre le **Tiers** responsable d'un **Sinistre**, pour obtenir la réparation du préjudice subi par l'**Assuré**.

#### Montants et limites de la garantie

La garantie est acquise à l'**Assuré** dans la limite de 7 700 € TTC par **Sinistre**.

### 12. EXCLUSIONS COMMUNES AUX GARANTIES NEIGE ET MONTAGNE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (chapitre 1- 4), sont exclus des garanties Neige et Montagne tout **Sinistre** résultant :

- de l'utilisation, par l'**Assuré**, de stupéfiants ou substances analogues ou de médicaments, non prescrits par une **Autorité médicale**, ou d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur égal ou supérieur à celui fixé par la réglementation régissant la circulation automobile en vigueur du pays dans lequel le **Sinistre** a eu lieu à la date du **Sinistre** ;
- d'une crise d'épilepsie, d'une crise de delirium tremens, d'une embolie cérébrale ou d'une hémorragie méningée ;
- des maladies sauf si elles sont la conséquence d'un **Accident corporel**.

# Chapitre 9 - Garantie Décès et Invalidité

## □ 1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

### Accident corporel

On entend par Accident corporel toute atteinte corporelle non intentionnelle constatée par une Autorité Médicale provenant de l'action soudaine et imprévue d'une cause extérieure, au cours d'un Voyage garanti.

**La survenance brutale d'une maladie, un accident cardiaque ou une rupture d'anévrisme n'est pas un accident.**

### Accident Garanti

Un Accident corporel 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 a été réglé au moyen de la Carte assurée.

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

- en tant que passager d'un Moyen d'un Transport Public,
- en tant que passager ou conducteur d'un véhicule privé,
- en tant que passager ou conducteur d'un Véhicule de location.

### Accident de Trajet

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

### Bénéficiaire

• En cas d'Infirmité permanente totale ou d'Infirmité permanente partielle : l'Assuré, sauf si celui-ci se trouve dans un cas d'incapacité au sens de l'article 489 du Code civil, le capital garanti sera alors versé à son représentant légal.

• En cas de décès à la suite d'un Accident Garanti :

- Si l'Assuré décédé est le titulaire de la Carte assurée et que celui-ci avait désigné expressément un bénéficiaire (par lettre recommandée avec avis de réception adressée à SPB) : le capital garanti est versé au bénéficiaire ainsi désigné.
- Si le Bénéficiaire nommément désigné décède et en l'absence d'une nouvelle notification de Bénéficiaire avant que les sommes dues ne deviennent exigibles,

Ou

- Si le titulaire de la Carte assurée n'a pas désigné de Bénéficiaire spécifique,

Ou

- Si l'Assuré décédé n'est pas le titulaire de la Carte assurée, le capital garanti est versé :

- au conjoint (non séparé de corps) ou au concubin ou au partenaire dans le cadre d'un PACS de l'Assuré décédé,
- à défaut aux enfants légitimes, reconnus ou adoptifs de l'Assuré décédé par parts égales entre eux,
- à défaut aux petits-enfants de l'Assuré décédé par parts égales entre eux,
- à défaut au père et à la mère de l'Assuré décédé par parts égales entre eux,
- à défaut aux frères et sœurs de l'Assuré décédé par parts égales entre eux,
- à défaut aux héritiers de l'Assuré décédé.

### 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 des deux bras,
- Perte des 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, c'est-à-dire l'incapacité d'exercer sa profession ou une activité rémunérée et l'obligation d'avoir recours à l'assistance d'une tierce personne pour effectuer les actes ordinaires de la vie (article L 341-4 3° du Code de la Sécurité sociale).

### Perte d'un bras

Amputation du bras à partir du niveau du poignet ou perte totale et définitive de l'usage du bras.

### Perte d'une jambe

Amputation de la jambe à partir du niveau de la cheville ou perte totale et définitive de l'usage de la jambe.

### Perte totale de la vue d'un œil

Réduction définitive de la vue à 3/60 au moins sur l'échelle de Snellen.

### Perte totale de la vue des deux yeux

Réduction définitive de la vue entraînant le classement en invalidité de 3<sup>e</sup> catégorie (au sens de l'article L 341-4 du Code de la Sécurité sociale).

## □ 2. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de verser au Bénéficiaire le montant des indemnités prévues ci-après :

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

- en cas d'Accident Garanti : **620 000 €**
- en cas d'Accident de Trajet : **46 000 €**
- en cas d'Accident corporel à bord d'un Véhicule de location : **92 000 €**
- en cas d'Infirmité Permanente Partielle :
  - en cas d'Accident Garanti : **310 000 €**
  - en cas d'Accident de Trajet : **23 000 €**
  - en cas d'Accident corporel à bord d'un Véhicule de location : **46 000 €**

### 3. MONTANTS ET LIMITES DE LA GARANTIE

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 corporel à bord d'un Véhicule de location, notre limite d'engagement est fixée à **92 000 €** par Sinistre et par Assuré.

Aucun Accident corporel ou Accident de trajet ne peut donner droit au versement à la fois du capital décès accidentel et des indemnités prévues en cas d'Infirmité Permanente Totale ou d'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 corporel ou accident lors d'un Trajet, 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.

### 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 il y a eu Règlement du titre de transport,
- 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 du Règlement ou de la réservation de la location 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 rallié à savoir son domicile ou son lieu de travail habituel,
- lors d'une location de véhicule, à la restitution du véhicule loué.

### 5. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 1-4), sont exclues de cette garantie les Accidents corporels résultant de lésions causées directement ou indirectement, partiellement ou totalement par :

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



# Chapitre 11 - Garantie Responsabilité Civile à l'Étranger

## □ 1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

### Dommmage corporel

Toute atteinte physique subie par une personne.

### Dommmage immatériel consécutif

Tout dommmage autre que matériel ou corporel qui est la conséquence directe des Dommmages matériels ou Dommmages corporels garantis.

### Dommmage matériel

Toute altération, détérioration, perte ou destruction, d'une chose ou d'une substance, y compris toute atteinte à un animal.

### Étranger

Tout pays, à l'exclusion du pays de résidence de l'Assuré, 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, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis-et-Futuna, Saint-Martin et Saint-Barthélemy) et de la Nouvelle Calédonie.

### Evènement

(Cette définition prévaut sur celle figurant chapitre 1-3)

Réclamation amiable ou judiciaire faite à l'Assuré, l'ensemble des réclamations se rattachant à un même fait générateur constituant un seul et même Evènement.

### Tiers

Toute personne physique ou morale à l'exclusion :

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

## □ 3. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de prendre en charge les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant incomber à l'Assuré, en vertu de la législation ou de la jurisprudence en vigueur dans le pays du séjour, en raison des Dommmages corporels et/ou des Dommmages matériels causés à des Tiers au cours d'un Voyage garanti à l'Étranger.

Cette garantie intervient à défaut ou en complément de toute assurance Responsabilité Civile personnelle de l'Assuré qui s'engage donc à déclarer tout Sinistre à son assureur concerné.

## □ 3. MONTANTS ET LIMITES DE LA GARANTIE

La garantie s'exerce dans la limite :

- Dommmages Corporels et Dommmages Immatériels Consécutifs causés à des Tiers : **4 600 000 €** par Evènement.
- Dommmages Matériels et Dommmages Immatériels Consécutifs causés à des Tiers : **1 525 000 €** par Evènement.
- Dans le cas où un Assuré serait responsable d'un Dommmage Corporel et d'un Dommmage Matériel, notre engagement maximum serait de **4 600 000 €** par Evènement.

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

## □ 4. EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

Les titres de transport du Voyage garanti à l'Étranger ont fait l'objet d'un Règlement au préalable :

- cette garantie prend effet dès que l'Assuré quitte son pays de résidence habituel et cesse dès son retour dans son pays de résidence habituel. Aucun titre de transport n'a été réglé préalablement au moyen de la Carte assurée, mais les dépenses d'hôtellerie ou de Véhicule de location de l'Assuré ont été réglées au moyen de la Carte assurée ;
- cette garantie prend effet à compter du début du séjour à l'hôtel et/ou de la location de Véhicule et cesse à la fin du séjour à l'hôtel ou de la location de Véhicule majorée de 24 heures.

### IMPORTANT

- La Responsabilité Civile de l'Assuré en tant que conducteur d'un Véhicule de location n'est pas garantie (Chapitre 11 - 5).
- 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 (Chapitre 13 - 4).

## □ 5. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 1-4), sont exclus de cette garantie :

- les dommages résultant de toute participation à des matchs, 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 Dommege corporel ou un Dommege 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 dont la propriété, la conduite ou la garde ;
- tout dommage causé aux biens appartenant à l'Assuré ou dont il a la garde au moment de l'Évènement ;
- les amendes, y compris celles qui seraient assimilées à des réparations civiles et les frais s'y rapportant ;
- les dommages engageant la Responsabilité Civile professionnelle de l'Assuré et/ou la Responsabilité Civile de son employeur ;
- les dommages causés par les immeubles ou parties d'immeuble dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant.



# Chapitre 12 - Cadre Juridique

## □ 1. SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS

En contrepartie du paiement de l'indemnité et à concurrence du montant de celle-ci, Nous devenons bénéficiaires des droits et actions que Vous possédez contre tout responsable du Sinistre, conformément à l'article L121-12 du Code des assurances.

Si Nous ne pouvons plus exercer cette action, par votre fait, Nous pouvons être déchargés de tout ou partie de Nos obligations envers Vous.

## □ 2. PRESCRIPTION

Conformément aux articles L 114-1 et L 114-2 du Code des assurances, toute action dérivant de la présente convention est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'Évènement qui y donne naissance.

La prescription peut être interrompue par : la désignation d'expert, l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception en ce qui concerne le règlement d'une prestation, la saisine d'un tribunal même en référé ou toute autre cause ordinaire.

### 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.

### 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.

## □ 3. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les données personnelles de l'Assuré recueillies dans le cadre de l'adhésion au contrat ainsi qu'en cours de gestion de celui-ci, sont destinées à l'Assureur et à SPB, responsables de traitement. Elles sont obligatoires et sont notamment utilisées par l'Assureur et SPB, pour étudier vos demandes de prise en charge de vos Sinistres.

À cet effet, l'Assuré est informé que ses données personnelles seront

communiquées aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur et de SPB, qui exécutent, en ou hors Union européenne et pour le compte de ces derniers, certaines tâches matérielles et techniques indispensables à la réalisation des prestations.

L'Assuré est également prévenu que les conversations téléphoniques entre lui et SPB seront susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des sinistres. L'Assuré est informé que ses données personnelles pourront donner lieu à l'exercice du droit d'accès, de rectification et d'opposition, dans les conditions prévues par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, par courrier adressé à :

SPB - clients BNPP Guadeloupe  
CS 90000  
76095 Le Havre Cedex

## □ 4. PLURALITÉ D'ASSURANCES

Conformément aux dispositions de l'Article L.121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L.121-1 du Code des assurances.

Pour le règlement de Vos Sinistres, Vous pouvez Vous adresser à l'assureur de votre choix.

## □ 5. FAUSSE DÉCLARATION

Toute fausse déclaration faite par l'Assuré ou le Bénéficiaire à l'occasion d'un Sinistre l'expose, si sa mauvaise foi est prouvée par l'Assureur, à la perte de son droit aux garanties.

## □ 6. DROIT APPLICABLE - TRIBUNAUX COMPÉTENTS - LANGUE

La loi applicable est la loi française.

Tout litige relatif à la présente Notice d'information sera soumis, à défaut de règlement amiable, à la juridiction des tribunaux français.

La langue utilisée durant la relation contractuelle est le français.

## □ 7. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

Inter Partner Assistance - Succursale en Irlande est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique (Boulevard de Berlaimont 14 - 1000 Bruxelles - Belgique - TVA BE 0203.201.340 - RPM Bruxelles - www.bnb.be).

# Chapitre 13 - Modalités de Mise en Jeu des Garanties

## □ 1. DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES

Selon la garantie concernée SPB 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 48 heures suivant la réception de tous les éléments nécessaires au règlement.

## □ 2. DÉCLARATION DES SINISTRES

En cas de Sinistre, l'Assuré ou le Bénéficiaire doit le déclarer, dans les 15 jours où il en a connaissance, à SPB seul responsable du traitement des sinistres :

- soit par voie postale :  
SPB Assurance Cartes Visa Infinite BNPP  
CS 90000  
76095 Le Havre Cedex
- soit par téléphone au Service INFINITE : + 33 (0)1 47 92 50 60, (numéro non surtaxé, facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur), ligne téléphonique accessible 7j / 7 24h / 24 (hors jours légalement chômés et/ou fériés et sauf interdiction légale ou réglementaire)
- soit par mail à l'adresse suivante : [infinite@spb.eu](mailto:infinite@spb.eu)
- soit par télécopie : 09 70 82 03 58
- soit par internet: <https://visabnpp.spb.eu>

### IMPORTANT

**Le non-respect du délai de 15 jours pour déclarer un Sinistre entraîne la perte de tout droit à garantie pour le Sinistre en cause si l'Assureur établit que le retard lui a causé un préjudice, cette disposition ne s'appliquant pas si le retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure.**

## □ 3. DOCUMENTS ET PIÈCES JUSTIFICATIVES COMMUNS À TOUTES LES GARANTIES

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

- la preuve de la qualité d'Assuré de la personne sinistrée au moment de la mise en jeu de la garantie,
- la preuve du paiement par la Carte assurée des prestations garanties : l'attestation de la Banque Émettrice dûment complétée adressée à l'Assuré par SPB ou à défaut le relevé de compte bancaire ou la facture de paiement,
- les documents matérialisant les prestations garanties : titres de transport (billets d'avion, de train...), contrat de location (de véhicule, de séjour ou de logement...), forfaits, cours de ski, etc.,

- le formulaire de déclaration sur l'honneur dûment complété adressé par SPB, 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.

En complément des documents à communiquer pour chacune des garanties suivantes, l'Assureur pourra demander, selon les circonstances du Sinistre, toute pièce supplémentaire pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.

En plus, pour les garanties "Annulation ou Modification de Voyage" et "Interruption de Voyage"

- tout certificat médical et toute pièce administrative (acte de décès, rapport de police ou de pompiers...), ainsi que le questionnaire médical dûment complété qui sera adressé par SPB,
- le dépôt de plainte en cas de vol dans le cadre du Préjudice matériel important,
- le bulletin d'inscription au Voyage garanti et les conditions générales de vente du prestataire pour l'annulation, modification ou interruption et la facture détaillée des frais déboursés par avance au moyen de la Carte assurée pour l'interruption,
- les titres de transport originaux non utilisés,
- la facture des frais d'annulation ou de modification retenus par le prestataire ou le justificatif de l'absence de remboursement,
- un document officiel précisant le lien de parenté avec la personne à l'origine de l'annulation ou de la modification ou de l'interruption, pour une modification de voyage,
- la copie du nouveau contrat de voyage, une attestation de l'employeur de l'Assuré justifiant de la date de décision de mutation professionnelle et de la date de prise d'effet,
- une attestation de l'employeur de l'Assuré justifiant de la date de validation des congés préalable à la date de réservation du Voyage garanti.

En plus, pour la garantie "Interruption de Voyage"

- la facture des prestations non consommées réglées au moyen de la Carte assurée préalablement au déclenchement de l'Évènement,
- toute pièce administrative, les certificats médicaux établis par les autorités sanitaires du lieu de séjour ainsi que le questionnaire médical dûment complété qui sera adressé par SPB.

En plus, pour la garantie "Véhicule de location"

- la facture de location,
- le questionnaire de déclaration de Sinistre dûment complété et qui sera adressé à l'Assuré par SPB,
- la déclaration de Sinistre effectuée auprès du loueur,
- en cas de vol ou vandalisme du Véhicule de location, le récépissé du

- dépôt de plainte remis par les autorités compétentes,
- le constat contradictoire de l'état du véhicule au retour,
  - le constat amiable,
  - la facture, le devis des réparations ou le rapport d'expertise,
  - la preuve de paiement de la franchise ou des réparations le cas échéant.

En plus, pour la garantie "Retard d'Avion" ou "Retard de Train SNCF"

- l'attestation de retard émanant de la compagnie aérienne ou ferroviaire,
- une liste inventaire des frais engagés ainsi que les factures correspondantes.

En plus, pour la garantie "Vol / Perte / 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 ferroviaire,
- la déclaration de Sinistre effectuée auprès de la compagnie aérienne ou de la compagnie ferroviaire,
- le justificatif précisant le montant des indemnisations versées par la compagnie aérienne ou ferroviaire,
- une liste inventaire des effets perdus, volés ou détériorés, ainsi que les factures ou factures pro forma correspondantes des effets perdus, volés ou détériorés,
- en cas de détérioration, la facture de réparation ou le constat d'impossibilité de réparation. Dans ce cas, l'objet endommagé sera réclamé et les frais d'envoi seront remboursés à l'Assuré.

En plus, pour la garantie "Retard de Bagages"

- l'attestation de retard émanant de la compagnie aérienne ou ferroviaire,
- le ticket d'enregistrement et le bordereau de remise des bagages retardés,
- une liste inventaire des frais engagés ainsi que les factures correspondantes.

En plus, pour les garanties "Neige et Montagne"

Pour toutes les garanties :

- une lettre circonstanciée de l'Assuré précisant la nature et les conséquences du Sinistre,
- toute pièce administrative se rapportant au Sinistre, les certificats médicaux établis par les autorités sanitaires du lieu de séjour ainsi que le questionnaire médical dûment complété et qui sera adressé à l'Assuré par SPB.

En plus, pour les "Frais de Recherche et de Secours"

- la facture des frais de secours et de recherche,
- la preuve du paiement des frais de secours le cas échéant.

En plus, pour la garantie "Frais de Premier Transport"

- la facture des frais de premier transport,
- la preuve du paiement des frais de premier transport le cas échéant,
- la lettre de remboursement ou de non-intervention des services de l'assurance maladie ainsi que la lettre de prise en charge ou non de la complémentaire santé.

En plus, pour la garantie "Frais Médicaux en France"

- tout certificat médical et toute pièce administrative (facture des frais engagés, rapport de police ou de pompiers...) justifiant l'Évènement ayant entraîné des frais médicaux,
- la lettre de remboursement ou de non-intervention des services de l'assurance maladie ainsi que la lettre de prise en charge ou non de la complémentaire santé.

En plus, pour les garanties "Forfaits Remontées Mécaniques" et "Cours de Ski"

- tout certificat médical et toute pièce administrative (acte de décès, rapport de police ou de pompiers...) justifiant l'Évènement ayant entraîné la non utilisation totale ou partielle des forfaits et/ou des cours de ski,
- la facture du forfait et/ou des cours de ski,
- pour les "forfaits saison", une attestation de la station indiquant les dates d'ouverture et de fermeture du domaine skiable.

En plus, pour la garantie "Vol ou Bris de skis et chaussures de ski personnels"

- la facture d'achat du matériel personnel,
- la facture de location du matériel de remplacement stipulant la matérialité du Sinistre,
- procès-verbal effectué auprès des autorités locales compétentes en cas de vol des skis et/ou des chaussures de ski personnels.

En plus, pour la garantie "Matériel de Ski loué"

- la facture de location du Matériel de Ski,
- une attestation du loueur mentionnant la matérialité du Sinistre et les frais restant à la charge de l'Assuré,
- une déclaration sur l'honneur de l'Assuré décrivant les circonstances du Sinistre,
- le procès verbal effectué auprès des autorités locales en cas de vol du Matériel de Ski.

En plus, pour la garantie "Responsabilité Civile"

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

En plus, pour la garantie "Défense et Recours"

- tout pli, sommation, mise en demeure propre à engager la garantie.

En plus, pour la garantie « Décès / Invalidité »

- un certificat de décès ou les certificats médicaux établissant les invalidités (rapport d'expertise médicale...),
- le procès-verbal des autorités locales (police, pompiers...),
- les coordonnées du Notaire en charge de la succession,

- un document légal permettant d'établir la qualité du Bénéficiaire, notamment la copie d'une pièce d'identité,
- en cas d'Atteinte corporelle pouvant entraîner une invalidité, se soumettre à toute expertise requise par l'Assureur.

En plus, pour la garantie "Responsabilité Civile à l'Étranger"

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

#### 4. EXPERTISE

Les dommages sont évalués de gré à gré ou à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties.

Chacune des parties, le titulaire de la Carte assurée et l'Assureur, choisit un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert. Les trois experts opèrent d'un commun accord et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le tribunal de commerce de Paris.

Cette nomination a lieu sur simple requête de la partie la plus diligente faite au plus tôt 15 jours après l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée de mise en demeure avec avis de réception. Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et s'il y a lieu, la moitié des honoraires du Tiers expert et des frais de sa nomination.



# ASSISTANCE VISA INFINITE

*Notice d'information*



Notice d'information du contrat d'assurance n° 5540002 (dénommé ci-après "Contrat"), régi par le Code des assurances et souscrit :

- **Par BNP Paribas**, société anonyme au capital de 2 492 414 944 Euros, Siège social 16 boulevard des Italiens - 75009 Paris - France, immatriculée au RCS Paris 662 042 449, Immatriculée auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 022 735 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), est souscripteur du contrat d'assurance et possède des droits propres au titre de ce contrat à l'encontre de l'Assureur.
- **Après d'Inter Partner Assistance** (dénommé ci-après l'"Assureur") - qui dispose en France de l'agrément Libre Prestation de Service - dont le siège social est sis au 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irlande (numéro d'immatriculation de la société 906006) et qui est soumis à l'autorité de la Banque Centrale Irlandaise. IPA est une succursale d'Inter Partner Assistance SA, société belge sise Avenue Louise, 166 bte1, 1050, Bruxelles, qui est autorisée à exercer par la Banque Nationale de Belgique.

**Inter Partner Assistance est une société du Groupe AXA Assistance.**

# Introduction

Chaque mot ou expression, qui apparaît souligné (cf. Chapitre 1 - 2. Définitions), et à laquelle une signification particulière est donnée a le même sens tout au long de la présente Notice d'Information, sauf indication contraire.

## □ 1. CONSEILS AUX VOYAGEURS

• En cas d'Atteinte corporelle, décès ou poursuites judiciaires, Vous devez immédiatement appeler ou faire appeler **le Service INFINITE**. Le service est disponible 24 heures sur 24 et 365 jours par an afin de Vous apporter conseils et assistance :

Téléphone au + 33 (0)1 47 92 50 60\*

- Vous devez Vous conformer strictement aux conditions mentionnées dans la présente Notice d'Information afin de bénéficier des garanties.
- Vous êtes couvert pendant les 90 premiers jours de Votre Déplacement.
- 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.
- Pour obtenir l'un des documents suivants, l'Assuré doit s'adresser avant son départ à l'institution compétente et en France, auprès de la Caisse d'assurance maladie.
  - Si l'Assuré est assuré au titre d'un régime légal d'assurance maladie d'un Pays Membre de l'Espace économique européen (EEE) ou de la Suisse et souhaite bénéficier des prestations de l'assurance maladie lors de son Déplacement dans l'un de ces pays, il lui est nécessaire d'être titulaire de la carte européenne d'assurance maladie (individuelle et nominative) en cours de validité.
  - Si l'Assuré se déplace dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union européenne et de l'Espace économique européen (EEE) ou de la Suisse, il doit se renseigner, avant son départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, il doit consulter sa Caisse d'assurance maladie pour savoir s'il entre dans le champ d'application de ladite convention et s'il a des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire...).

• L'attestation d'assistance médicale relative à l'obtention d'un visa est délivrée sans frais par AXA Assistance dans un délai de 8 jours ouvrés à compter de la réception de la demande de l'Assuré assortie de tous les éléments nécessaires à sa rédaction. Ces informations comprennent notamment le nom, prénom, adresse, destination et dates du voyage, mais peuvent varier en fonction des exigences spécifiques émises par le consulat du pays de destination.

• 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.

## □ 2. PRÉALABLE AU VOYAGE

Le Service Information d'AXA Assistance peut informer l'Assuré, du lundi au samedi de 9h00 à 18h30 (heure de France métropolitaine), au + 33 (0)1 47 92 50 60\*, sur les sujets suivants :

- les visas et les documents nécessaires aux frontières des pays étrangers. Si Vous détenez un passeport d'un pays autre que celui de Votre Pays de Résidence, Nous Vous communiquerons les coordonnées de l'ambassade ou du consulat du pays concerné ;
- les vaccins obligatoires et une information sur les alertes émises par l'Organisation Mondiale de la Santé ;
  - les droits de douanes et les règlements douaniers ;
  - les cours des devises étrangères et les taxes sur la valeur ajoutée à l'étranger ;
  - les coordonnées des ambassades ou des consulats ;
  - les prévisions météorologiques à l'étranger ;
  - les langues parlées dans le pays de destination ;
  - les fuseaux horaires et les décalages horaires.

# Tableau des Plafonds des Garanties

Ce tableau présente de façon synthétique les garanties de la présente Notice d'information décrites dans le document.

GARANTIES	PLAFONDS	RÉFÉRENCES
<b>Assistance médicale, frais médicaux et autres remboursements</b>		<b>Chapitre 2</b>
Transport / rapatriement	Inclus	1
Retour des accompagnants	Train en 1 <sup>re</sup> classe Avion en classe affaires	2
Retour dans le Pays de Résidence	Train en 1 <sup>re</sup> classe Avion en classe affaires	3
Visite d'un proche	Train en 1 <sup>re</sup> classe Avion en classe affaires	4
Prise en charge des frais d'hébergement	Avec hospitalisation : 200 € par nuit, max. 10 nuits pour l'accompagnant Sans hospitalisation : 200 € par nuit, max. 10 nuits pour le <u>Bénéficiaire</u>	5
Frais de prolongation d'hébergement	200 € par nuit, max. 375 €	6
Frais de prolongation de séjour	200 € par nuit, max. 10 nuits	7
Envoi d'un interprète sur place	Inclus	8
Suivi téléphonique quotidien	Inclus	9
Retour au domicile des enfants de moins de 15 ans	100 € par nuit, max. 3 nuits + Train en 1 <sup>re</sup> classe Avion en classe affaires	10
Garde des enfants de moins de 15 ans	200 € par jour, max. 10 jours	11
Remboursement des frais téléphoniques	100 € par <u>Évènement</u>	12
Chauffeur de remplacement	Inclus	13
Transport des animaux domestiques	Inclus	14
Garde des animaux domestiques	30 € par jour, max 10 jours	15
Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger	À concurrence de 156 000 € par <u>Bénéficiaire</u> par <u>Évènement</u>	16
Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger	À concurrence de 156 000 € par <u>Bénéficiaire</u> et par <u>Évènement</u> (franchise 50 €) Urgence dentaire : 1 000 €	17
Retour anticipé de l'Assuré	Train en 1 <sup>re</sup> classe Avion en classe affaires	18
Décès de l'Assuré	Inclus	19
	Présence d'un proche	200 € pendant max. 5 nuits
<b>Assistance aux voyageurs</b>		<b>Chapitre 3</b>
Assistance en cas de poursuites judiciaires :		
Avance de la caution pénale	À concurrence de 16 000 € À concurrence de 16 000 € À concurrence de 3 100 €	1
Avance des honoraires d'avocat		
Prise en charge des honoraires d'avocat		
Aide à la poursuite du voyage :		
Assistance aux démarches administratives	Inclus	2
Avance de frais sur place	A concurrence de 3 000 €	
Acheminement d'objets :		
Acheminement de dossiers	Inclus	3
Acheminement de lunettes, lentilles ou prothèses auditives	Inclus	
Acheminement de médicaments	Inclus	
Transmission de messages urgents	Inclus	4

# Chapitre 1 - Dispositions communes

Chaque mot ou expression, qui apparaît en souligné (cf. Chapitre 1 - 2. Définitions), et à laquelle une signification particulière est donnée a le même sens tout au long de la présente Notice d'Information, sauf indication contraire.

## 1. OBJET DU CONTRAT D'ASSISTANCE

Les garanties de la présente Notice d'Information, régies par le Code des assurances français, permettent aux Assurés de bénéficier des prestations en cas d'Atteinte corporelle, décès ou poursuites judiciaires. AXA Assistance permet également aux Assurés de bénéficier de certaines prestations d'assistance lors d'un Déplacement hors de leur Pays de Résidence.

Cette Notice d'Information récapitule les modalités d'entrée en vigueur, le champs d'application des garanties ainsi que les formalités à accomplir pour déclarer un Sinistre au titre du contrat d'assurance que BNP Paribas a souscrit auprès de l'Assureur, sous le numéro de police 5540002, au bénéfice des titulaires de la Carte Assurée.

### ÉLIGIBILITÉ

Les garanties récapitulées dans cette Notice d'information sont proposées à condition que Vous soyez le titulaire de la Carte Assurée en cours de validité au moment de la survenance d'un Sinistre donnant lieu à une demande d'assistance.

Elles sont automatiquement résiliées en cas de non renouvellement ou en cas de retrait ou de blocage de la Carte Assurée par BNP Paribas ou par le titulaire de la Carte Assurée.

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

**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 auprès de BNP Paribas, l'Assuré bénéficie exclusivement de l'assistance liée à la Carte Assurée sans possibilité de cumul avec les garanties prévues par les autres contrats carte.**

### CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent dans le monde entier, sans franchise kilométrique, lors de tout Déplacement de l'Assuré :

- si son Pays de Résidence est situé en France :
  - dans son Pays de Résidence,
  - hors de son Pays de Résidence, pendant les 90 premiers jours du Déplacement ;
- si son Pays de Résidence est situé hors de France :
  - dans son Pays de Résidence,
  - hors de son Pays de Résidence, pendant les 90 premiers jours du Déplacement.

Ces conditions sont valables pour toutes les prestations à l'exception des prestations Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger (Chapitre 2 - 16), Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger (Chapitre 2 - 17), Chauffeur de remplacement (Chapitre 2 - 13), Assistance en cas de poursuites judiciaires (Chapitre 3 - 1), Aide à la poursuite du voyage (Chapitre 3 - 2), Acheminement d'objets (Chapitre 3 - 3), pour lesquelles les conditions d'application sont indiquées dans leur descriptif ainsi que dans le tableau récapitulatif des prestations d'assistance (Cf. TABLEAU RÉCAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE à la fin de cette Notice d'information).

Sont exclues des garanties, les conséquences :

- de la participation de l'Assuré à des rixes, crimes, paris, insurrections, émeutes ou mouvements populaires, sauf s'il agit en état de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ou s'il se trouve dans l'accomplissement de son devoir professionnel ;
- d'un fait de guerre civile ou étrangère,
- d'une mise en contact et/ou d'une contamination par :
  - une substance nucléaire, c'est-à-dire tout élément, particule, atomes ou matière qui, par émission, rejet, dispersion, dégagement ou échappement de matériaux radioactifs, émet un niveau de radiation par ionisation, fission, fusion, rupture ou stabilisation,
  - une substance biologique, c'est-à-dire tout micro-organisme pathogène (producteur de maladie) ou toute toxine produite biologiquement (y compris des organismes modifiés génétiquement et des toxines synthétisées chimiquement) susceptible de provoquer une maladie, une invalidité ou le décès, chez les humains et les animaux,
  - une substance chimique, c'est-à-dire 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 et les animaux ;
- des effets d'explosions, de dégagement de chaleur ou d'irradiation provenant du fait de la transmutation de noyaux d'atome et de la radioactivité, et des effets de radiation provoqués par l'accélération artificielle de particules.
- tout autre cas de force majeure (liste susceptible de modifications. Informations disponibles auprès d'AXA Assistance).

### INFORMATION DES ASSURÉS

BNP Paribas émetteur de la Carte Assurée a souscrit auprès de l'Assureur un contrat d'assistance en son nom et pour le compte des titulaires de Cartes Assurées. Ce contrat est conclu à compter du 01/01/2015 00h00.

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.

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 AXA Assistance au + 33 (0)1 47 92 50 60\*

### EN CAS DE DÉSACCORD DE L'ASSURÉ

Etape 1 – Votre réclamation

En cas de désaccord avec les services proposés Vous avez la possibilité de contacter le Service Clients par e-mail à l'adresse suivante :

Serviceclients@axa-assistance.com

Ou par courrier à l'adresse suivante :

**Service Clients IPA pour les cartes BNP Paribas**

**BP 70068**

**77444 AVON CEDEX**

Conformément à la recommandation de l'ACP 2011-R-05, AXA Assistance s'engage à accusé réception de votre courrier dans un délai de dix jours ouvrables, et à vous apporter une réponse dans un délai de deux mois suivant la réception de votre réclamation.

Etape 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 e-mail à l'adresse suivante : responsableclients@axa-assistance.com

ou par courrier à l'adresse suivante :

**Responsable de la relation clientèle IPA pour les cartes BNP Paribas**

**BP 70068**

**77444 AVON CEDEX**

Etape 3 – Contacter le médiateur

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation par l'Assureur, l'Assuré peut alors s'adresser au médiateur suivant :

**Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance**

**BP 290**

**75425 Paris Cedex 09**

**Téléphone : 01 45 23 40 71**

**Télécopie : 01 45 23 27 15**

Adresse mail : le.mediateur@mediation-assurance.org. Son avis n'engage ni l'Assureur ni l'Assuré qui conserve le droit de saisir le tribunal compétent.

### JUSTIFICATIFS NÉCESSAIRES À L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

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

- tout document afin de justifier de son lieu de Résidence et de la durée de son Déplacement (Par exemple : photocopie du passeport pour le visa d'entrée dans le pays si nécessaire, 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 qui pourront être des 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 non utilisés que l'Assuré détient ;
  - réserver le droit à AXA Assistance de les utiliser ;
  - rembourser à AXA Assistance les montants dont l'Assuré obtiendrait le remboursement.

**Et tout autre justificatif qu'AXA Assistance estimera nécessaire pour apprécier le droit aux prestations d'assistance.**

**À défaut de présentation des justificatifs demandés par AXA Assistance, celui-ci refusera la prise en charge des frais d'assistance ou procédera à la refacturation des frais déjà engagés.**

## 2. DEFINITIONS

Un certain nombre de termes figurant dans cette Notice d'Information sont définis ci-après (par ordre alphabétique). Chaque descriptif de prestation d'assistance peut éventuellement comporter une ou plusieurs définitions spécifiques. Chaque mot ou expression à laquelle une signification particulière est donnée a le même sens tout au long de la présente Notice d'Information, sauf indication contraire, et apparaît souligné.

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

Le titulaire de la Carte Assurée, son conjoint ou son partenaire dans le cadre d'un PACS\*\*, ou son concubin\*\* 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 de parents séparés ou divorcés, célibataires de moins de 25 ans qui ne sont pas fiscalement à la charge du titulaire de la Carte Assurée.
- leurs ascendants et descendants 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 L.241-3 du Code de l'Action sociale et des familles) et fiscalement à charge, ou auxquels sont versées, par le titulaire de la Carte Assurée, son conjoint ou son concubin, 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.**

\*Appel non surtaxé. Coût d'un appel local (depuis la France métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon votre opérateur téléphonique

\*\* La preuve du PACS sera apportée par un certificat de PACS et celle de concubinage sera apportée par un certificat de concubinage notoire, établis antérieurement à la demande de prestation ou à défaut une attestation sur l'honneur de vie maritale.

## ATTENTION

Les petits-enfants, célibataires de moins de 25 ans, sont couverts uniquement lorsqu'ils séjournent avec leur grand-parents titulaire de la Carte Assurée et exclusivement pendant la durée du Déplacement.

### Atteinte corporelle

Accident corporel, blessure ou maladie, dûment constaté(e) par une Autorité Médicale habilitée dont la nature nécessite des soins adéquats avant le terme de Votre Voyage garanti.

- Par accident corporel on entend toute atteinte physique provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure, imprévisible et indépendante de Votre volonté.
- Par maladie on entend toute altération soudaine et imprévisible de Votre santé.
- Par blessure on entend toute atteinte physique soudaine et fortuite, provenant de l'action d'une cause extérieure Vous atteignant et non intentionnelle de Votre part.

### Autorité Médicale

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

### Avion

Avion de ligne régulière en classe affaires.

### AXA Assistance

AXA Assistance est également désigné dans le texte par : "Nous", "Notre", "Nos" et désigne le gestionnaire des prestations d'assistance.

### Bénéficiaire

Assuré ayant subi l'Évènement ou bénéficiant de la prestation d'Assistance.

### Carte Assurée

Carte Infinite BNP Paribas.

### Déplacement

À titre privé ou professionnel, en France ou à l'étranger quel que soit le mode de transport.

### Évènement

Toute Atteinte corporelle à l'origine d'une demande d'intervention auprès d'AXA Assistance.

## France

On entend par France :

- s'agissant des prestations Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger (Chapitre 2 - 16), Remboursement complémentaire des frais médicaux l'étranger (Chapitre 2 - 17) : la France métropolitaine (Corse comprise), la Principauté de Monaco, les départements et régions d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les collectivités d'outre-mer (Polynésie française, St-Pierre-et-Miquelon, Wallis-et-Futuna, St-Martin et St-Barthélémy), la Nouvelle Calédonie.
- s'agissant des autres prestations : la France métropolitaine (Corse comprise), les Principautés de Monaco et d'Andorre, les départements et régions d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les collectivités d'outre-mer (Polynésie française, St-Pierre-et-Miquelon, Wallis-et-Futuna, St-Martin et St-Barthélémy), la Nouvelle Calédonie.

### Membre de la (sa) famille

Le conjoint, le partenaire dans le cadre d'un PACS ou le concubin, les enfants, les petits-enfants, un frère ou une sœur, 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 depuis plus de 90 jours consécutifs lors de la demande auprès d'AXA Assistance.

### Résidence

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

### Sinistre

Survenance d'un Évènement de nature à entraîner l'application de l'une des garanties de la présente Notice d'Information.

### Train

Train en première classe.

## Chapitre 2 - Assistance médicale, Frais médicaux et autres remboursements

### ATTENTION

- AXA Assistance intervient à la condition expresse que l'Évènement qui l'amène à fournir la prestation demeure incertain au moment du départ.
- Les montants de prise en charge garantis s'entendent TTC.

### □ 1. TRANSPORT / RAPATRIEMENT

Lorsqu'un Bénéficiaire en Déplacement subit une Atteinte corporelle, Nos médecins se mettent en relation avec l'Autorité Médicale qui a reçu le Bénéficiaire à la suite de l'Évènement.

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

- par véhicule sanitaire léger ;
- par ambulance ;
- par Train (place assise en 1<sup>er</sup> classe, couchette 1<sup>er</sup> classe ou wagon-lit) ;
- par Avion (classe affaires) ;
- par avion sanitaire.

Dans certains cas, la situation médicale du Bénéficiaire peut nécessiter 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'AXA Assistance peut effectuer les démarches de recherche de place dans un service médicalement adapté.

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

### IMPORTANT

- Il est à cet égard expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort à Nos médecins et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorité médicale.
- Le choix de la destination de rapatriement, du lieu d'hospitalisation, de la date, de la nécessité d'un accompagnement et des moyens utilisés pour le rapatriement relèvent exclusivement de la décision de Notre équipe médicale.
- Tout refus de la solution proposée par Notre équipe médicale entraîne la déchéance des garanties d'assistance médicale.

### □ 2. RETOUR DES ACCOMPAGNANTS

Lorsqu'un Bénéficiaire est transporté dans le cadre de la prestation Transport / Rapatriement (Chapitre 2 - 1), AXA Assistance organise et prend en charge le transport, par Train ou Avion, des autres Assurés se déplaçant avec lui jusqu'au lieu de l'hospitalisation ou au lieu de Résidence du Bénéficiaire.

### □ 3. RETOUR DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE

Lorsqu'un Bénéficiaire résidant hors de France a été transporté dans un pays de proximité (pays permettant une prise en charge correcte, dans le but d'assurer la continuité des soins), dans les conditions de la prestation Transport / Rapatriement (Chapitre 2 - 1), AXA Assistance prend en charge un billet d'Avion ou de Train permettant son retour dans son Pays de Résidence, dès que son état ne nécessite plus l'accompagnement d'un médecin ou d'un infirmier.

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

### □ 4. VISITE D'UN PROCHE

Un Bénéficiaire est hospitalisé sur le lieu de l'Évènement et Nos médecins ne préconisent pas un Transport / Rapatriement (Chapitre 2 - 1) avant 7 jours.

AXA Assistance organise et prend en charge le déplacement aller et retour par Train ou Avion d'une personne choisie par le Bénéficiaire ou par un Membre de sa famille pour lui permettre de se rendre à son chevet.

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

- le Bénéficiaire est un enfant de moins de 15 ans ;
- le Bénéficiaire est dans un état jugé critique par Nos médecins.

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

- Dans le cadre de la prestation Visite d'un proche (Chapitre 2 - 4), un Bénéficiaire est hospitalisé sur le lieu de l'Évènement et Nos médecins ne préconisent pas un Transport / Rapatriement (Chapitre 2 - 1) avant 7 jours, AXA Assistance prend en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne qui a été choisie ou de la personne déjà présente au chevet du Bénéficiaire, à concurrence de 200 € par nuit et pour 10 nuits maximum.
- Si un Bénéficiaire est dans l'obligation de prolonger son séjour pour raisons médicales avérées, sans hospitalisation et après accord de

Notre médecin, AXA Assistance prend en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner du Bénéficiaire à concurrence de 200 € par nuit et dans la limite de 10 nuits maximum.

#### 6. FRAIS DE PROLONGATION D'HÉBERGEMENT

Le Bénéficiaire, hospitalisé depuis 7 jours, n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation Transport / Rapatriement (Chapitre 2 - 1). En complément de la prestation Prise en charge des frais d'hébergement (Chapitre 2 - 5), les frais d'hôtel supplémentaires, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne qui a été choisie ou de la personne déjà présente au chevet du Bénéficiaire, sont pris en charge à concurrence de 200 € par nuit et pour un montant total maximum de 375 €.

#### 7. FRAIS DE PROLONGATION DE SÉJOUR

Dans l'hypothèse où le Bénéficiaire est toujours hospitalisé à la date initialement prévue de la fin de son séjour, AXA Assistance participe aux frais de prolongation de séjour à l'hôtel, chambre et petit-déjeuner exclusivement, jusqu'à concurrence de 200 € par nuit pour 10 nuits maximum sur place de la personne déjà présente au chevet du Bénéficiaire et souhaitant rester à son chevet.

#### 8. ENVOI D'UN INTERPRÈTE SUR PLACE

En cas d'hospitalisation et à la demande du Bénéficiaire, si son état ou les circonstances l'exigent, AXA Assistance organise et prend en charge l'envoi auprès du Bénéficiaire ou de la personne se trouvant à son chevet d'un interprète afin de l'assister dans ses contacts avec les Autorités médicales. Si le Bénéficiaire ou la personne se trouvant à son chevet souhaite un interprète pour faciliter ses démarches auprès des administrations, en cas de complications administratives, les honoraires de cet interprète seront à leur charge.

#### 9. SUIVI TÉLÉPHONIQUE QUOTIDIEN

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

#### 10. RETOUR AU DOMICILE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Le Bénéficiaire ayant subi une Atteinte corporelle, dans les conditions de la prestation Transport / Rapatriement (Chapitre 2 - 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, AXA Assistance organise et prend en charge le voyage aller et retour par Train ou Avion d'une personne choisie par le Bénéficiaire ou par un Membre de sa famille pour raccompagner les enfants jusqu'à leur lieu de Résidence. À défaut, AXA Assistance

missionne une personne qualifiée pour accompagner les enfants jusqu'à leur lieu de Résidence.

AXA Assistance prend également en charge les frais de séjour (Frais d'hébergement, de repas et de boisson) de l'accompagnant à concurrence de 100 € par nuit et dans la limite de 3 nuits consécutives maximum.

Les titres de transport et les frais de séjour des enfants restent à la charge du Bénéficiaire.

#### 11. GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Lorsqu'un Bénéficiaire est transporté dans le cadre de la prestation Transport / Rapatriement (Chapitre 2 - 1), et que personne ne peut s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans, AXA Assistance prend en charge la présence d'une personne qualifiée au domicile du Bénéficiaire à concurrence de 200 € par jour et dans la limite de 10 jours maximum. Le remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation d'une facture détaillée.

#### 12. REMBOURSEMENT DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES

Dans le seul cas de prise en charge par AXA Assistance après une Atteinte corporelle, ou le décès d'un Assuré, AXA Assistance rembourse les frais téléphoniques restant à la charge de l'Assuré correspondant aux seuls appels à destination ou provenant d'AXA Assistance à concurrence de 100 € par Événement.

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

#### 13. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

En cas de décès de l'Assuré ou si le Bénéficiaire se trouve dans l'incapacité de conduire son véhicule et aucune personne sur place n'est habilitée à le remplacer, AXA Assistance met à disposition un chauffeur professionnel pour ramener le véhicule, soit dans son Pays de Résidence, soit dans le pays de déplacement, par l'itinéraire le plus direct.

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

**Les conditions suivantes doivent être remplies :**

- Vous conduisiez le véhicule pour Votre Déplacement en tant que propriétaire ou utilisateur autorisé dudit véhicule ;
- L'immobilisation du véhicule intervient dans un pays de la Carte Internationale d'Assurance Automobile ;
- une délégation écrite de conduite ainsi que tous les documents administratifs du véhicule (carte grise, vignette, attestation d'assurance en cours de validité) doivent être remis au chauffeur professionnel.

**De plus, pour bénéficier d'un rapatriement par un chauffeur professionnel, le véhicule doit respecter les conditions cumulatives suivantes :**

- avoir moins de 8 ans ou moins de 150 000 km ;

- répondre aux règles du code de la route français ;  
Sinon, AXA Assistance devra en être informé et se réservera alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur professionnel.

Dans ce cas et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur professionnel, AXA Assistance fournit et prend en charge un billet de Train ou d'Avion pour aller rechercher le véhicule.

En tout état de cause, il est précisé qu'un chauffeur professionnel est tenu de respecter la législation du travail et, en particulier doit (en l'état actuel de la réglementation) observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps global de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures.

#### ATTENTION

- Pour les Assurés ou Bénéficiaires dont le Pays de Résidence est la France métropolitaine, les Principautés de Monaco ou d'Andorre, cette prestation est rendue exclusivement pour les Déplacements effectués dans les pays mentionnés sur la "Carte Internationale d'Assurance Automobile" ou "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 et St-Barthélemy) et la Nouvelle Calédonie.
- Pour les Assurés ou Bénéficiaires dont la Résidence est située dans un des départements et régions d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les collectivités d'outre-mer (Polynésie française, St-Pierre-et-Miquelon, Wallis-et-Futuna, St-Martin et St-Barthélemy) et la Nouvelle Calédonie, cette prestation n'est jamais accessible.
- Pour les Assurés ou Bénéficiaires dont le Pays de Résidence est situé hors de France, cette prestation n'est jamais accessible.

#### IMPORTANT

- AXA Assistance ne prend pas en charge les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration du Bénéficiaire et des éventuels passagers.

#### 14. TRANSPORT DES ANIMAUX DOMESTIQUES

Le Bénéficiaire ayant subi une Atteinte corporelle, dans les conditions de la prestation Transport / Rapatriement (Chapitre 2 - 1), se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de son animal (chien ou chat exclusivement) qui l'accompagne et aucune personne accompagnant le Bénéficiaire n'est en mesure de s'occuper de l'animal, AXA Assistance organise le transport de l'animal, vers le domicile d'un proche du Bénéficiaire ou vers une structure spécialisée, dans le Pays de Résidence du Bénéficiaire. Les frais de transport, frais de cage compris, restent à la charge du Bénéficiaire.

La mise en œuvre de cette prestation est soumise aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement exigées par les prestataires sollicités (vaccinations à jour, caution, etc.) ainsi qu'à la législation et aux

règlements sanitaires en vigueur dans chacun des pays et notamment ceux imposant des périodes de quarantaine.

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

#### 15. GARDE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

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

#### 16. AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION À L'ÉTRANGER

AXA Assistance fait l'avance des frais d'hospitalisation engagés hors France pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du Pays de Résidence de l'Assuré, et à concurrence de 156 000 € par Bénéficiaire et par Évènement, pour les soins prescrits en accord avec Nos médecins.

AXA Assistance adresse préalablement au Bénéficiaire, à un Membre de sa famille ou le cas échéant à un tiers, un formulaire de reconnaissance des sommes dues que celui-ci retourne signé à AXA Assistance.

Le signataire s'engage à rembourser AXA Assistance :

- dans les 15 jours qui suivent le remboursement de ses dépenses par les organismes d'assurance maladie, de prévoyance ou mutualiste auxquels il cotise ;
- et au plus tard dans les 90 jours à compter de la date d'envoi de chaque facture par ce dernier, indépendamment de toute procédure de remboursement engagée par le Bénéficiaire auprès d'organismes d'assurance maladie et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auxquels il cotise.

À défaut de paiement dans ces deux cas, AXA Assistance se réserve le droit d'engager toute procédure de recouvrement utile auprès du Bénéficiaire.

#### ATTENTION

Cette prestation est rendue :

- dans tous les cas hors de France ;
- pendant les 90 premiers jours du Déplacement hors du Pays de Résidence de l'Assuré.

#### IMPORTANT

- Cette prestation n'est acquise qu'à la condition et pour la période durant laquelle Nos médecins jugent, après recueil des informations auprès de l'Autorité Médicale, que le Bénéficiaire ne peut être transporté.
- Cette prestation n'est toutefois pas accordée si AXA Assistance est en mesure d'effectuer le transport du Bénéficiaire et que ce dernier souhaite en dépôt de la décision d'AXA Assistance, rester sur place.

## 17. REMBOURSEMENT COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX A L'ÉTRANGER

AXA Assistance rembourse à concurrence de 156 000 € par Bénéficiaire et par Évènement le montant des frais médicaux engagés qui n'aura pas été pris en charge par l'organisme d'assurance maladie et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auxquels le Bénéficiaire cotise.

AXA Assistance remboursera au Bénéficiaire les frais non pris en charge par les organismes susvisés, déduction faite d'une franchise de 50 € par Bénéficiaire et par Évènement, et sous réserve de la communication par le Bénéficiaire à AXA Assistance des justificatifs originaux de remboursement émanant de ces organismes.

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

Nature des frais ouvrant droit à remboursement complémentaire :

- Honoraires médicaux ;
- Frais de médicaments prescrits par un médecin ;
- Frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par la Sécurité sociale ou tout autre organisme d'assurance maladie ;
- Frais d'hospitalisation selon les conditions prévues pour la prestation Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger (Chapitre 2 - 16) ;
- Urgence dentaire considérée comme telle par Nos médecins et prise en charge à concurrence de 1000 €.

### ATTENTION

Cette prestation est rendue :

- dans tous les cas hors de France ;
- pendant les 90 premiers jours du Déplacement hors du Pays de Résidence de l'Assuré.

## 18. RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ

Un Assuré en Déplacement apprend l'hospitalisation non planifiée ou le décès d'un Membre de sa famille. Pour lui permettre de se rendre au chevet du Membre de sa famille ou d'assister aux obsèques, AXA Assistance 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.

- 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'AXA Assistance, un bulletin d'hospitalisation ou un certificat de décès et/ou tout justificatif établissant le lien de parenté avec le Membre de la famille concerné.

## 19. DÉCÈS DE L'ASSURÉ

### • Décès de l'Assuré

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

AXA Assistance prend également en charge à l'exclusion de tous autres frais et à concurrence de 1000 € 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.
- AXA Assistance 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, AXA Assistance organise et prend en charge le transport du corps à concurrence des frais qu'aurait occasionné le rapatriement du corps jusqu'au lieu de Résidence du défunt dans les conditions prévues ci-dessus.
  - En cas de décès hors du Pays de Résidence de l'Assuré et en cas d'inhumation sur place si les ayants droit de l'Assuré en font officiellement la demande, AXA Assistance ne prend en charge que les frais d'inhumation ou de crémation du corps du défunt à concurrence de 800 €.

### • Présence d'un proche

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

# Chapitre 3 - Assistance aux Voyageurs

## ATTENTION

Les avances de frais : Avance de la caution pénale, Avance du montant des honoraires d'avocat et Avance de frais sur place, sont consenties sous réserve que préalablement, l'Assuré, un Membre de sa famille ou un tiers communique à AXA Assistance toute information utile et donne son accord par écrit pour le débit de la somme correspondante sur son compte bancaire.

### 1. ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES

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. AXA Assistance :

- fait l'avance de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, à concurrence de 16 000 € ;
- fait l'avance du montant des honoraires d'avocat à concurrence de 16 000 € ;
- prend en charge le montant réel des honoraires d'avocat à concurrence de 3 100 €.

Cette prestation est rendue :

- dans tous les cas hors de France ;
- pendant les 90 premiers jours du Déplacement hors du Pays de Résidence de l'Assuré.

### 2. AIDE À LA POURSUITE DU VOYAGE

L'Assuré en Déplacement perd ou se fait voler ses papiers d'identité (passeport, carte nationale d'identité, permis de conduire) et/ou ses titres de transport et/ou sa Carte Assurée et/ou certains objets indispensables. Afin de lui permettre de poursuivre son Déplacement ou de retourner sur son lieu de Résidence, AXA Assistance peut mettre en œuvre les prestations ci-après.

#### • Assistance aux démarches administratives

Suite à la perte ou au vol de ses papiers d'identité, AXA Assistance informe l'Assuré sur les démarches administratives à entreprendre auprès des organismes et autorités compétentes pour l'aider à effectuer ses déclarations de perte ou de vol et à poursuivre son Déplacement ou à rentrer dans son Pays de Résidence.

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

À son retour dans son Pays de Résidence, AXA Assistance se tient à la disposition de l'Assuré pour lui communiquer toute information relative aux démarches administratives nécessaires au remplacement de ses

papiers d'identité perdus ou volés.

AXA Assistance ne prend pas en charge les frais d'émission des nouveaux papiers d'identité.

#### Avance de frais sur place

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

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

Ces prestations sont rendues pendant les 90 premiers jours du Déplacement hors du Pays de Résidence de l'Assuré.

### 3. ACHEMINEMENT D'OBJETS

Les envois d'objets, dont l'organisation est effectuée par AXA Assistance, sont soumis aux différentes législations des douanes françaises et étrangères et aux conditions générales des sociétés de transport utilisées par AXA Assistance.

AXA Assistance dégage toute responsabilité :

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

#### Acheminement de dossiers

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

Les frais de transport de dossiers, de douane et autres frais d'envois restent à la charge de l'Assuré qui doit préciser à AXA Assistance les éventuelles formalités à remplir pour l'exportation de ces documents.

#### Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives

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

La demande, formulée par l'Assuré, doit être transmise par télécopie ou lettre recommandée et indiquer de manière très précise les

caractéristiques complètes de ses lunettes (type de verres, monture), de ses lentilles ou de ses prothèses auditives.

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

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

#### **Acheminement de médicaments**

Lorsque certains médicaments indispensables prescrits par un médecin ne sont pas disponibles dans le pays où séjourne l'Assuré, AXA Assistance recherche localement leurs équivalents éventuellement disponibles. À défaut et après avoir obtenu copie de l'ordonnance auprès du médecin traitant de l'Assuré, AXA Assistance les recherche, en France exclusivement et organise leur envoi. AXA Assistance prend en charge les frais d'expédition et refacture à l'Assuré le coût d'achat des médicaments et les frais de douane, que l'Assuré s'engage à rembourser à AXA Assistance à réception de la facture.

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

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

Ces prestations sont rendues pendant les 90 premiers jours du Déplacement hors du Pays de Résidence de l'Assuré.

#### 4. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

Suite à une Atteinte corporelle, ou décès d'un Assuré, AXA Assistance pourra se charger de la transmission de messages urgents à l'employeur ou à la famille de l'Assuré.

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



# Exclusions générales

## 1. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS

- Les frais engagés sans accord préalable d'AXA Assistance ou non expressément prévus par la présente Notice d'Information.
- Les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence, tels que SAMU, pompiers, et les frais s'y rapportant.
- Les Évènements survenus dans les pays exclus de la présente Notice d'information ou en dehors des dates de validité de la Carte assurée.
- Un Évènement trouvant son origine dans une maladie et/ou une blessure préexistante diagnostiquée et/ou traitée 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.
- Les incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant le jour du départ en voyage.
- L'organisation et la prise en charge du transport visé au paragraphe Transport / Rapatriement (Chapitre 2 - 1) 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 Atteinte Corporelle 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 quelle qu'en soit la nature).
- Les frais liés à la prise en charge d'états pathologiques ne relevant pas de l'urgence, les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination, les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés dans le Pays de Résidence, les frais de services médicaux ou paramédicaux et d'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.
- Les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions (ou leurs essais) quelles qu'elles soient, soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque l'Assuré y participe en qualité de concurrent.
- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement.
- Les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, de mouvements populaires, émeutes, actes

de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure.

- Les conséquences des situations à risque infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine, de mesures préventives ou de surveillance spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où l'Assuré séjourne et/ou nationales du pays d'origine.
- Les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, de l'usage abusif d'alcool selon le taux en vigueur du pays dans lequel la garantie d'assistance est requise.
- Les conséquences de tentative de suicide.
- Les conséquences d'actes intentionnels de la part de l'Assuré ou les conséquences d'actes dolosifs.
- Les cures thermales, les interventions à caractère esthétique et leurs conséquences éventuelles, les séjours en maison de repos, la rééducation, kinésithérapie, chiropraxie, les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant.
- Les dommages survenus à l'Assuré se trouvant sous la responsabilité de l'autorité militaire.
- Les frais de restaurant, les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un rapatriement par avion de ligne régulière, les frais de douane, les frais d'annulation de séjour.
- Les cautions exigées à la suite d'une conduite en état d'ivresse ou d'une faute intentionnelle.
- Les conséquences des faits de grève.

## 2. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

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

- résultant de cas de Force Majeure tels qu'habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux compétents ou des événements suivants : guerres civiles ou étrangères, émeutes, instabilité politique notoire, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (et ce quel que soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...), limitation de trafic aéronautique, grèves, explosions, désintégration du noyau atomique.
- en cas de délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visa d'entrée et de sortie, passeport, etc.,

nécessaires au transport de l'Assuré à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou son entrée dans le pays préconisé par Nos médecins pour y être hospitalisé.

- en cas de recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels AXA Assistance a l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.
- en cas de restrictions susceptibles d'être opposées par les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) pour les

personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes ; restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.). De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur et bien évidemment d'absence d'avis médical défavorable au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.



# Cadre Juridique

## 1. SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS

En contrepartie du paiement de l'indemnité et à concurrence du montant de celle-ci, Nous devenons bénéficiaires des droits et actions que Vous possédiez contre tout responsable du sinistre, conformément à l'article L121-12 du Code des assurances.

Si Nous ne pouvons plus exercer cette action, par votre fait, Nous pouvons être déchargés de tout ou partie de Nos obligations envers Vous.

## 2. PRESCRIPTION

Conformément aux articles L 114-1 et L 114-2 du Code des assurances, toute action dérivant de la présente convention est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'Évènement qui y donne naissance.

La prescription peut être interrompue par : la désignation d'expert, l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception en ce qui concerne le règlement d'une prestation, la saisine d'un tribunal même en référé ou toute autre cause ordinaire.

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

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

- 1° en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- 2° en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'Assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

### 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.

## 3. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les données personnelles de l'Assuré recueillies dans le cadre de l'adhésion au contrat ainsi qu'en cours de gestion de celui-ci, sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, et soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (61 rue Taitbout 75436

Paris Cedex 09). Elles sont obligatoires et sont notamment utilisées par l'Assureur, pour étudier vos demandes de prise en charge de vos sinistres. A cet effet, l'Assuré est informé que ses données personnelles seront communiquées aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur, qui exécutent, en ou hors Union européenne et pour le compte de ces derniers, certaines tâches matérielles et techniques indispensables à la réalisation des prestations.

L'Assuré est également prévenu que les conversations téléphoniques entre lui et l'Assureur seront susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des sinistres.

L'Assuré est informé que ses données personnelles pourront donner lieu à l'exercice du droit d'accès, de rectification et d'opposition, dans les conditions prévues par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, par courrier adressé à :

IPA - clients BNP Paribas  
BP 70068  
77444 AVON CEDEX

## 4. PLURALITÉ D'ASSURANCES

Conformément aux dispositions de l'Article L.121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L.121-1 du Code des assurances.

Pour le règlement de Vos Sinistres, Vous pouvez Vous adresser à l'assureur de votre choix.

## 5. DROIT APPLICABLE – TRIBUNAUX COMPÉTENTS - LANGUE

La loi applicable est la loi française.

Tout litige relatif à la présente Notice d'Information sera soumis, à défaut de règlement amiable, à la juridiction des tribunaux français.

La langue utilisée durant la relation contractuelle est le français.

## 6. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

Inter Partner Assistance - Succursale en Irlande, est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge, au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique (Boulevard de Berlaimont 14 - 1000 Bruxelles - Belgique - TVA BE 0203.201.340 - RPM Bruxelles - www.bnb.be).

# Tableau récapitulatif des Prestations d'Assistance

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

Prestations d'Assistance	Pays de Résidence situé en France		Pays de Résidence situé hors de France		Paragraphe de référence
	Déplacement dans le Pays de Résidence	Déplacement hors du Pays de Résidence	Déplacement dans le Pays de Résidence	Déplacement hors du Pays de Résidence	
Transport / Rapatriement	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	Chapitre 2-1
Retour des accompagnants	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	Chapitre 2-2
Retour dans le Pays de Résidence	non	oui	non	oui	Chapitre 2-3
Visite d'un proche	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	Chapitre 2-4
Prise en charge des frais d'hébergement	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	Chapitre 2-5
Frais de prolongation d'hébergement	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	Chapitre 2-6
Frais de prolongation de séjour	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	Chapitre 2-7
Envoi d'un interprète sur place	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	Chapitre 2-8
Suivi téléphonique quotidien	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	Chapitre 2-9
Retour au domicile des enfants de moins de 15ans	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	Chapitre 2-10
Garde des enfants de moins de 15ans	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	Chapitre 2-11
Remboursement des frais téléphoniques	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	Chapitre 2-12
Chauffeur de remplacement	oui <sup>(3) (4)</sup>	oui <sup>(1) (3) (4)</sup>	oui <sup>(3)</sup>	oui <sup>(1) (3)</sup>	Chapitre 2-13
Transport des animaux domestiques	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	Chapitre 2-14
Garde des animaux domestiques	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	Chapitre 2-15
Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1) (2)</sup>	Chapitre 2-16
Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1) (2)</sup>	Chapitre 2-17
Retour anticipé de l'Assuré	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	Chapitre 2-18
Décès de l'Assuré	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	Chapitre 2-19
Présence d'un proche	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	
<b>Assistance en cas de poursuites judiciaires :</b>					Chapitre 3-1
- Avance de caution pénale	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1) (2)</sup>	
- Avance des honoraires d'avocats	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1) (2)</sup>	
- Prise en charge des honoraires d'avocats	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1) (2)</sup>	
<b>Aide à la poursuite du voyage :</b>					Chapitre 3-2
- Assistance aux démarches administratives	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	
- Avance de frais sur place	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	
<b>Acheminement d'objets :</b>					Chapitre 3-3
- Acheminement de dossiers	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	
- Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	
- Acheminement de médicaments	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	
Transmission de messages urgents	oui	oui <sup>(1)</sup>	oui	oui <sup>(1)</sup>	Chapitre 3-4

(1) Pendant les 90 premiers jours du déplacement. (2) Sauf déplacements en France. (3) Uniquement pour les déplacements dans les pays mentionnés sur la "Carte verte", à l'exclusion des départements et régions d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), des collectivités d'outre-mer (Polynésie française, St-Pierre-et-Miquelon, Wallis-et-Futuna, St-Martin et St-Barthélemy) et de la Nouvelle-Calédonie. (4) Pour les Assurés ou Bénéficiaires dont la Résidence est située dans un des départements et régions d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), des collectivités d'outre-mer (Polynésie française, St-Pierre-et-Miquelon, Wallis-et-Futuna, St-Martin et St-Barthélemy) et de la Nouvelle-Calédonie, cette prestation n'est jamais accessible.

# ASSURANCES ACHATS

*Exclusives BNP Paribas*



# Garantie Achats 45 jours Carte Infinite

Garantie Achats est une convention d'assurance collective n° 348 souscrite par BNP Paribas, ci-après dénommée «le Souscripteur», auprès de Cardif-Assurances Risques Divers, ci-après dénommée « l'Assureur ». L'Assureur a confié la gestion des sinistres et des opérations en cours de vie du présent contrat à SPB, ci-après dénommée « le Courtier-Gestionnaire ».

**BNP Paribas** - SA au capital de 2 488 925 578 € - 662 042 449 RCS Paris - Siège social : 16 boulevard des Italiens 75009 Paris - Identifiant CE FR 76662042449 - ORIAS n° 07 022 735

**CARDIF-Assurances Risques Divers** – Entreprise régie par le Code des assurances – SA au capital de 16 875 840 € - 308 896 547 RCS Paris – Siège social : 1, boulevard Haussmann 75009 Paris – Bureaux : 8, rue du Port 92728 Nanterre Cedex.

**SPB** – SAS de courtage d'assurances au capital de 1 000 000 € - 305 109 779 RCS Le Havre – Siège social : 71, quai Colbert CS 90000 76095 Le Havre Cedex – ORIAS n° 07 002 642.

## ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

### Adhérent

Personne physique titulaire, à titre personnel ou professionnel, d'une Carte, ou son(s) représentant(s) légal(aux) pour les mineurs détenteurs Visa Classic. L'Adhérent doit résider en France métropolitaine ou en principauté de Monaco.

### Année d'assurance

Période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre.

### Assurés

L'Adhérent et toute personne physique à qui l'Adhérent a offert le Bien garanti par le présent contrat. Dans la présente notice, le terme « Assuré » désigne l'ensemble des Assurés au contrat.

### Bien garanti

Bien meuble dont la Valeur d'achat est supérieure à 75 euros, réglé par l'Adhérent en France ou à l'étranger au moyen d'une Carte, excepté les plantes, les animaux, les espèces, les billets de banque et devises, les titres de transport, les véhicules terrestres à moteur ainsi que les engins flottants ou aériens.

### Biens interdépendants

Biens inutilisables séparément.

### Carte

Carte Provisio, Carte BNP Net, Carte Visa Classic, Carte Business, Carte Gold Business, Carte Premier ou Carte Infinite, émises par le Souscripteur.

### Domage accidentel

Toute destruction ou détérioration totale ou partielle nuisant au bon fonctionnement du Bien garanti, provenant d'un événement soudain, imprévisible et extérieur au Bien garanti, et indépendante de la volonté de l'Assuré.

### Force majeure / Cas fortuit

Événement imprévisible, insurmontable et indépendant de la volonté de l'Assuré, l'empêchant d'exécuter ses obligations.

### Franchise

Somme restant à la charge de l'Assuré.

### Sinistre

Événement susceptible de mettre en jeu les garanties du présent contrat.

### Tiers

Toute personne autre que l'Assuré.

### Valeur d'achat

Valeur TTC du Bien garanti au jour de son achat et telle qu'indiquée sur la facture d'achat du Bien garanti.

### Valeur de remplacement

Valeur TTC en France métropolitaine du Bien garanti à la date de survenance du Sinistre ou, si le Bien garanti n'est plus ou pas commercialisé, valeur TTC en France métropolitaine à la date de survenance du Sinistre d'un appareil présentant les mêmes caractéristiques techniques que le Bien garanti. La Valeur de remplacement ne peut dépasser ni la Valeur d'achat du Bien garanti, ni le montant du paiement effectivement réglé au moyen de la Carte.

### Vol avec agression

Soustraction frauduleuse du Bien garanti commise par un Tiers, accompagnée ou suivie de violences et constatée par un récépissé de dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.

### Vol avec effraction

Soustraction frauduleuse du Bien garanti commise par un Tiers en pénétrant dans un lieu par ruse, effraction ou escalade et constatée par un récépissé de dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.

## ARTICLE 2 - OBJET DU CONTRAT

L'objet du présent contrat est de couvrir les Biens garantis de l'Assuré contre les risques de Domage accidentel ou de Vol avec agression ou avec effraction pouvant directement les atteindre, dans un délai fixé à l'article 5 - Limites des garanties et suivant les conditions et plafonds fixés par le présent contrat.

## ARTICLE 3 – CONCLUSION DE L'ADHÉSION ET PRISE D'EFFET DES GARANTIES

### A. Conclusion de l'adhésion

L'adhésion à la convention d'assurance collective n° 348 est conclue à la date de signature du contrat Carte.

### B. Prise d'effet des garanties

Sous réserve de l'encaissement effectif de la première cotisation par l'Assureur, les garanties prennent effet dès la première utilisation de la Carte.

## ARTICLE 4 – DUREE DE L'ADHÉSION ET DES GARANTIES

L'adhésion est conclue pour une période qui prend fin le 31 décembre suivant sa conclusion. Elle se renouvelle ensuite au 1er janvier de chaque année par tacite reconduction.

L'adhésion et les garanties prennent fin :

- en cas de décès de l'Adhérent ;
- en cas de non paiement des cotisations d'assurance par le Souscripteur ;
- à la date de la mise en opposition ou du retrait de la Carte à laquelle est rattachée l'assurance ;
- à la date d'effet de la résiliation du contrat Carte ;
- en cas de résiliation par l'Assureur ou le Souscripteur de la convention d'assurance collective n° 348, à la date de renouvellement de l'adhésion suivant la date d'effet de la résiliation. L'Adhérent sera informé trois mois avant la date de résiliation par lettre recommandée.

Toutefois, pour les Sinistres survenus avant la date de cessation de l'adhésion et des garanties, les garanties continuent de produire leurs effets.

## ARTICLE 5 – LIMITES DES GARANTIES

Le montant total des indemnités dues au titre du présent contrat est limité à :  
- 1250 euros par Bien garanti et 2500 euros par Assuré et par Année d'assurance, pour les cartes Provisio, BNP Net, Visa Classic, Business, Gold Business et Premier ;

- 2500 euros par Bien garanti et 5000 euros par Assuré et par Année d'assurance, pour la Carte Infinite.

Les garanties ne sont acquises que :

### 1. pendant un délai de :

- 10 jours calendaires révolus pour les cartes Provisio, BNP Net, Visa Classic, Business et Gold Business,
- 30 jours calendaires révolus pour la carte Premier,
- 45 jours calendaires révolus pour la carte Infinite.

Ces délais courent à compter de la date d'achat du Bien garanti ou à compter de sa date de livraison lorsque le Bien garanti est acheminé par un transporteur ;

### 2. si la Valeur d'achat du Bien garanti est supérieure à 75 euros.

Toutefois, lorsque le Domage accidentel subi par le Bien garanti a été provoqué par une catastrophe naturelle, la garantie ne pourra être mise en jeu, conformément à la loi du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles, qu'après :

- publication au Journal Officiel de la République française d'un arrêté interministériel ayant constaté un tel état ;
- application d'une Franchise fixée par arrêté.

Dans le cas où le Bien garanti aurait été réglé partiellement au moyen de la Carte, les garanties produiront leurs effets dans la limite des sommes effectivement réglées au moyen de cette Carte.

## ARTICLE 6 – PRESTATION EN CAS DE DOMMAGE ACCIDENTEL

L'Assureur garantit :

- si le Bien garanti endommagé accidentellement est réparable et que le coût de sa réparation est inférieur ou égal à sa Valeur d'achat, la prise en charge des frais de réparation du Bien garanti.

Lorsque le devis est payant, son coût est supporté par l'Assuré s'il est facturé en sus de la réparation ;

- si le Bien garanti endommagé accidentellement n'est pas réparable ou si le coût de sa réparation est supérieur à sa Valeur d'achat, une indemnité égale à sa Valeur de remplacement sera versée à l'Assuré ou à son(ses) représentant(s) légal(aux) pour l'Assuré mineur.

Si le Bien garanti est constitué par un ensemble de Biens interdépendants, si l'un d'eux ou certains d'entre eux est(sont) endommagé(s) accidentellement, c'est la Valeur de remplacement du Bien garanti dans son ensemble qui sera indemnisée.

La prise en charge du Sinistre Domage accidentel s'effectue dans les limites de l'article 5 - Limites des garanties.

## ARTICLE 7 – PRESTATION EN CAS DE VOL AVEC AGRESSION OU AVEC EFFRACTION

L'Assureur verse à l'Assuré ou à son(ses) représentant(s) légal(aux) pour l'Assuré mineur une indemnité égale à sa Valeur de remplacement.

La prise en charge du Sinistre Vol avec agression ou avec effraction s'effectue dans les limites de l'article 5 - Limites des garanties.

## ARTICLE 8 – EXCLUSIONS

Ne sont pas pris en charge :

- les **Sinistres** survenus à l'occasion d'une guerre civile ou étrangère, d'un mouvement populaire, d'une émeute ou d'une rixe. Toutefois, dans les pays de l'Union européenne, la Suisse, l'Islande, la Norvège, les Etats-Unis, le Japon et le Canada, ces exclusions ne s'appliquent pas en cas de légitime défense ou si l'**Assuré** n'a pas de participation active à l'un de ces événements ;
- les **Sinistres** dus à la faute intentionnelle ou dolosive de l'**Assuré** ou de l'un de ses proches (ascendants, descendants, beaux-parents, collatéraux, demi-frères, demi-sœurs),
- le défaut caractérisé de soin ou d'attention, dont la conséquence directe est la survenance du **Sinistre**.

En outre, pour la garantie **Dommage accidentel** :

- les dommages ayant pour origine un phénomène électrique, électronique ou électromécanique interne au **Bien garanti** et relevant de la garantie du Constructeur ;
- les dommages survenant en cours de transport lorsque le **Bien garanti** est acheminé par un transporteur vers le lieu de livraison ;
- les dommages survenant en cours d'installation par un professionnel ;
- les dommages provenant de la transmutation des noyaux d'atome.

En outre, pour le risque de **Vol avec agression** ou avec effraction :

- les disparitions, pertes ou oublis (volontaires ou par négligence) ;
- le vol commis dans un véhicule 4 roues stationné sur la voie publique entre 22 h 00 et 8 h 00 ;
- la réquisition du **Bien garanti** par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique.

## ARTICLE 9 – COÛT DE L'ASSURANCE

Le coût de la présente assurance est supporté par le Souscripteur.

## ARTICLE 10 – DÉCLARATION DES SINISTRES

### A. Règlement

Sous peine de déchéance, (sauf **Cas fortuit** ou de **Force majeure**), laquelle est opposable à l'**Assuré** lorsque le retard dans la déclaration du **Sinistre** a causé un préjudice à l'Assureur, tout **Sinistre** doit être déclaré directement au Courtier-Gestionnaire dans les SOIXANTE JOURS OUVRES qui suivent sa date de survenance. Cette déclaration peut être effectuée par écrit (SPB - BNP Paribas-Garantie Achats - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex), par mail (ga-bnpp@spb.eu), par téléphone (**0 970 809 778**) ou par fax (**02 32 74 22 87**).

Suite à cette déclaration, l'**Assuré** ou son(ses) représentant(s) légal(aux) recevra un formulaire de demande d'indemnisation, qu'il devra retourner, accompagné des justificatifs, dans les TRENTE JOURS qui suivent sa réception. Ce délai est porté à SOIXANTE JOURS pour les achats effectués à l'étranger.

### B. Justificatifs

Il est demandé (liste non limitative) :

- la facture d'achat, un duplicata ou, à défaut, une photocopie du relevé d'achat ;
- une déclaration sur l'honneur par laquelle l'**Adhérent** certifie avoir offert le **Bien garanti** à l'**Assuré** ;
- tous les rapports de police, de gendarmerie ou de pompiers s'ils vous ont été communiqués ;
- en cas de **Vol avec agression** ou avec effraction, une déclaration de vol faite au commissariat ou à la gendarmerie dans les CINQ JOURS OUVRES qui suivent la date de survenance de ce vol ;
- un devis estimatif des réparations si le **Bien garanti** est réparable et le cas échéant, un devis précisant que le **Bien garanti** n'est pas réparable ;
- et plus généralement, toutes pièces que le Courtier-Gestionnaire estime nécessaires pour évaluer le préjudice telles que facture ou décompte de la Sécurité sociale ou de la mutuelle pour les lunettes, attestation d'assurance habitation ou automobile, facture de réparation.

Les prestations sont délivrées dans les DIX JOURS ouvrés qui suivent la réception par le Courtier-Gestionnaire de l'ensemble des pièces justificatives.

## ARTICLE 11 – DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Toute demande de renseignements et précisions complémentaires doit être systématiquement et exclusivement adressée à :

**SPB**

**BNP PARIBAS - Garantie Achats**

**CS 90000**

**76095 LE HAVRE CEDEX**

**Téléphone : 0 970 809 778** (appel non surtaxé - numéro facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur) du lundi au vendredi de 8 h 00 à 19 h 00 et le samedi de 8 h 00 à 13 h 00 (hors jours légalement chômés et/ou fériés - heures France métropolitaine)

**Fax : 02 32 74 22 87**

**Mail : ga-bnpp@spb.eu**

## ARTICLE 12 – TERRITORIALITÉ

Les présentes garanties sont acquises dans le monde entier.

L'indemnité est versée en Euros.

En cas d'achats effectués à l'étranger, il sera tenu compte du montant débité sur le relevé bancaire ou le relevé d'opérations de la **Carte**.

## ARTICLE 13 – SUBROGATION LEGALE

L'Assureur qui a payé l'indemnité d'assurance au titre du présent contrat est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions de l'**Assuré** contre tous **Tiers** responsable du **Sinistre**, dans les conditions de l'article L. 121-12 du Code des assurances.

## □ ARTICLE 14 – ASSURANCES CUMULATIVES

Si l'Assuré a contracté sans fraude plusieurs assurances pour un même risque c'est-à-dire que chaque assureur est informé de l'existence d'autres assureurs, il peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix, dans les limites fixées par l'article L. 121-4 du Code des assurances.

## □ ARTICLE 15 – GÉNÉRALITÉS

La langue utilisée pendant la durée de l'adhésion est le français (article L.112-3 du Code des assurances). Les relations précontractuelles et la présente convention sont régies par le droit français. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation de la présente convention sera de la compétence des juridictions françaises.

Toute réclamation concernant l'assurance peut être adressée au Courtier-Gestionnaire :

**SPB, Service Satisfaction Clientèle,**

**CS 90000 -**

**76095 LE HAVRE CEDEX**

**Téléphone : 0 970 809 778**

**Mail : satisfactionclientele@spb.eu**

En cas de désaccord sur la réponse donnée par le Courtier-Gestionnaire, l'Assureur peut être contacté à l'adresse suivante :

**CARDIF-Assurances Risques Divers**

**Service Relation Clients France – SH 944 - Prévoyance**

**8, rue du Port – 92728 Nanterre Cedex**

En cas de désaccord avec l'Assureur et si toutes les voies de recours internes ont été épuisées, l'Assuré peut solliciter l'avis du Médiateur désigné par la Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA), personne indépendante de l'Assureur, sans préjudice pour l'Assuré d'exercer une action en justice. La saisine du Médiateur se fait à l'adresse suivante :

**Le Médiateur de la FFSA**

**BP 290**

**75425 PARIS CEDEX 09**

**Fax : 01 45 23 27 15**

**le.mediateur@mediation-assurance.org**

La Charte de la Médiation est disponible sur le site internet de la FFSA.

Les conditions d'accès à ce Médiateur sont disponibles sur le site internet de la FFSA ou sur simple demande à l'adresse des bureaux de l'Assureur (CARDIF-Assurances Risques divers

Service Relations Clients France – SH 944 – Prévoyance- 8 rue du port 92728 Nanterre Cedex).

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'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 10 ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte de l'Adhérent et, 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 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 ».

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 ».

## □ ARTICLE 16 – INFORMATIQUE ET LIBERTES

Dans le cadre de la relation d'assurance, l'Assureur est amenée à recueillir auprès de l'Assuré des données personnelles le concernant protégées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le caractère obligatoire ou facultatif des données personnelles demandées et les éventuelles conséquences à l'égard de l'Assuré d'un défaut de réponse sont précisés lors de leur collecte. Le responsable du traitement de ces données personnelles est l'Assureur qui les utilise principalement pour les finalités suivantes : gestion de la relation d'assurance, animation commerciale et études statistiques, enquêtes et sondages, évaluation du risque, prévention de la fraude, recouvrement et lutte contre le blanchiment d'argent. À ce titre, l'Assuré est informé que les données personnelles le concernant peuvent être transmises :

– aux établissements et sous-traitants liés contractuellement à l'Assureur pour l'exécution de tâches se rapportant directement aux finalités décrites précédemment ;

– aux partenaires commerciaux de l'Assureur qui interviennent dans la réalisation d'un produit ou d'un service souscrit par l'Assuré aux seules fins d'exécution de leurs obligations contractuelles vis-à-vis de l'Assuré ou de l'Assureur ;

– aux sociétés du groupe BNP Paribas au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce, avec lesquelles l'Assuré est ou sera en relation contractuelle aux fins d'actualisation des données collectées par ces sociétés ;

– aux sociétés du groupe BNP Paribas au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce en cas de mise en commun de moyens ;

– à des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou ré-

glements incombant à l'Assureur ;  
- vers des pays non membres de l'Union européenne lorsque l'exécution du contrat le nécessite.

L'Assuré accepte que ses conversations téléphoniques avec un conseiller puissent être écoutées et enregistrées à des fins d'amélioration de la qualité de service et de la formation des conseillers.

Enfin, toute déclaration fautive ou irrégulière pourra faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir la fraude. L'ensemble de ces données peut donner lieu à l'exercice du droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime, dans les conditions et limites prévues par les articles 38, 39 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

À cet effet, l'Assuré peut obtenir une copie des données personnelles le concernant en s'adressant à CARDIF-Assurances Risques Divers - Service Relation Clients France - SH 944 - Prévoyance - 8, rue du Port - 92728 Nanterre Cedex, en joignant à sa demande la copie d'un justificatif d'identité comportant sa signature.

#### ARTICLE 17 - CONTROLE DE L'ENTREPRISE D'ASSURANCE

L'organisme chargé du contrôle de CARDIF-Assurances Risque Divers en tant qu'entreprise d'assurance est l'Autorité de Contrôle Prudenciel : 61, rue Taitbout, 75009 Paris.



## *Prolongation Garantie Constructeur*

### *sur les options TERCÉO et PROVISIO*

Notice d'information du contrat groupe 6481.2624 Prolongation Garantie Constructeur.

La présente notice d'information est extraite des conditions générales du Contrat d'assurance de groupe n° 6481.2624 (ci-après désigné par "Contrat")

- souscrit par **BNP Paribas**, SAS au capital de 2 488 925 578 €, RCS 662 042 449 Paris, siège social 16 bd des Italiens 75009 Paris, pour le compte de ses clients titulaires de l'option **TERCÉO et/ou de l'option crédit PROVISIO**, adossée aux cartes émises par BNP Paribas, ainsi que toute Personne physique à qui le titulaire de ladite carte fait cadeau des Biens garantis, BNP Paribas sera ci-après dénommé le "**Souscripteur**",
- auprès de **Chubb Insurance Company of Europe SE**, succursale pour la France située à Paris 9<sup>e</sup>, 6 boulevard Haussmann, RCS Paris 510 208 705 (ci-après dénommé "**Assureur**"),
- par l'intermédiaire de **SPB**, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 1 000 000 € - 71 quai Colbert, 76600 Le Havre - RCS Le Havre 305 109 779 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07 002 642 (www.oriass.fr) ci-après dénommé "**Courtier**".

#### ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

##### **Assuré**

Personne physique titulaire à titre personnel d'une **Carte bénéficiant de l'option TERCÉO et/ou PROVISIO**, émise par le Souscripteur ainsi que toute personne physique à qui le titulaire fait cadeau de Biens garantis. L'Assuré doit avoir son domicile en France métropolitaine.

##### **Assureur / Nous**

Chubb Insurance Company of Europe SE dont les coordonnées sont indiquées ci-dessus.

##### **Carte**

Toute carte bancaire émise par **BNP Paribas** bénéficiant de l'option TERCÉO et/ou PROVISIO.

##### **Biens garantis**

Tous biens meubles **neufs** bénéficiant d'une garantie constructeur ou distributeur n'excédant pas **24 mois**, acquis totalement avec la **Carte bénéficiant de l'option TERCÉO et/ou de l'option crédit PROVISIO**, en

France ou à l'étranger, et dont le prix de vente est supérieur à **75euros**TTC, à l'exception :

- des véhicules terrestres à moteur ;
- des engins flottants ou aériens ;
- des montres, pendules, horloges.

Lorsque les Biens garantis font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'ensemble au complet sera considéré comme constituant un Bien garanti.

### **Sinistre**

Événement susceptible de mettre en œuvre la garantie du présent Contrat.

### **Souscripteur**

BNP Paribas qui demande l'établissement du présent Contrat, le signe et s'engage à en payer les primes pour le compte de ses clients titulaires de la Carte.

### **Territorialité**

la garantie s'exerce en France métropolitaine et Principauté de Monaco.

### **Valeur d'achat**

Valeur du Bien garanti figurant sur sa facture d'achat.

## ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE / DURÉE

La garantie a pour objet de prolonger de **24 mois**, dans les limites et sous réserve des exclusions stipulées à l'article 5 ci-dessous, la garantie constructeur ou distributeur sur les Biens garantis.

Sont seuls couverts les dommages ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique, **internes au Bien garanti**. La garantie est acquise pour les frais de réparation à compter du jour suivant la fin de la garantie constructeur ou distributeur du Bien garanti.

La garantie est conclue pour une durée de 24 mois à compter de l'expiration de la garantie constructeur ou distributeur initiale.

## ARTICLE 3 - Prise d'effet et cessation des garanties

La garantie prend effet pour les Biens garantis pendant toute la période de détention de la Carte.

Les garanties **prennent fin**, pour chaque Assuré sur les biens achetés après :

- la date de la mise en opposition ou du retrait de la Carte ;
- la date de la suppression de l'option TERCÉO dont bénéficie la Carte ;
- le retrait total d'agrément de l'Assureur, conformément à l'article L.326-12, alinéa 1 du Code des assurances ;
- la date d'effet de la résiliation du Contrat quelle que soit la cause. Le non-renouvellement du contrat entraîne la cessation des garanties pour chaque Assuré à partir de la date d'effet de cette résiliation. L'Assureur

est cependant tenu au règlement des Sinistres survenus pendant la période de validité du contrat, même si la déclaration des Sinistres est postérieure ;

La garantie prend fin à l'expiration de la garantie "PROLONGATION GARANTIE CONSTRUCTEUR", et dans la limite de 48 mois, cette limite incluant la durée de la garantie constructeur d'origine du bien garanti.

## ARTICLE 4 - PLAFOND de LA garantie

La garantie s'exerce à concurrence d'un plafond annuel de 5 000 euros par Carte, quel que soit le nombre de Sinistres.

Le montant de l'indemnisation est limité à un pourcentage de la Valeur d'achat du Bien garanti, déterminé en fonction de sa date d'achat :

- du 13<sup>e</sup> au 24<sup>e</sup> mois inclus à compter de la date d'achat du Bien garanti : indemnisation limitée à 85% ;
- du 25<sup>e</sup> au 36<sup>e</sup> mois inclus à compter de la date d'achat du Bien garanti : indemnisation limitée à 75% ;
- du 37<sup>e</sup> au 48<sup>e</sup> mois inclus à compter de la date d'achat du Bien garanti : indemnisation limitée à 60%.

## ARTICLE 5 - EXCLUSIONS de garantie

Sont seuls exclus de la garantie "PROLONGATION GARANTIE CONSTRUCTEUR" :

- les dommages, pannes, défaillances ou défauts, imputables à des causes d'origine externe au Bien garanti ;
- les pannes résultant de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine du Bien garanti ;
- les frais de remise en service, ainsi que les défauts de fonctionnement constatés lors de celle-ci ;
- les pièces en caoutchouc (à l'exception des joints de portes qui sont garantis) ;
- les réglages accessibles à l'utilisateur sans démontage de l'appareil ;
- le non-respect des instructions du constructeur et des conditions d'utilisation du Bien garanti ;
- les appareils utilisés à des fins professionnelles ou commerciales ;
- le contenu des appareils (sans être exhaustif : denrées, vêtements) ;
- le calage des matériels encastrés, les dommages résultant d'une erreur de manipulation ;
- une réparation ou les dommages subis par le Bien garanti ; après une réparation effectuée par toutes autres personnes qu'un SAV agréé par le vendeur ;
- les dommages survenant lorsque le Bien garanti est confié à un réparateur ;
- les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome ;
- les frais de devis suivis ou non de réparation ;
- les dommages exclus dans les notices remises par le constructeur ou le distributeur ;
- l'inconfort de vision lié à la panne de pixel ;

- les dommages dus aux vieillissements des composants électriques ;
- les dommages aux logiciels, les frais de reconstitution des informations et des données stockées dans la mémoire de l'unité centrale ;
- les dommages dus à la corrosion, à l'oxydation, à l'incrustation de rouille, de l'encrassement ou à la détérioration graduelle du bien garanti ;
- les conséquences de dysfonctionnement immatériel y compris en cas de sabotage immatériel ;
- les dommages aux logiciels autres que les systèmes d'exploitation ;
- les pannes afférentes aux accessoires tels que tuyau extérieur de vidange ou câble d'alimentation, antenne, casque d'écoute ;
- les dommages d'ordre esthétique ;
- les contrefaçons et fausses pièces détachées ;
- les conséquences de guerre civile ou étrangère ou d'insurrections, ou de confiscation par les autorités.

#### ARTICLE 6 - EN CAS DE SINISTRE

##### **Déclaration de sinistre**

Sous peine de déchéance de garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré devra déclarer par tous moyens tout Sinistre dans les 10 jours ouvrés qui suivent la date de survenance du dommage. Cette déclaration doit être faite directement à SPB :

- par courrier postal, à SPB - Service BNPP TERCEO/PROVISIO - 76095 Le Havre Cedex ;
- par téléphone au **0 970 808 254** (appel facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur). Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 8 h à 19 h, le samedi de 8 h à 13 h 30, hors jours fériés et/ou chômés ;
- par fax au **02 32 74 22 87** ;
- par mail à [bnpp-pgcterceo@spb.eu](mailto:bnpp-pgcterceo@spb.eu).

##### **Formalités**

Suite à cette déclaration, l'Assuré recevra un formulaire de demande d'indemnisation, qu'il devra retourner, accompagné des documents justificatifs, dans les **30 jours** qui suivent la date d'envoi du formulaire par SPB. Les délais ci-dessus doivent impérativement être respectés par l'Assuré sous peine de déchéance de tout droit à indemnité, à condition que Nous apportions la preuve que le retard dans la déclaration de l'Assuré Nous cause un préjudice.

**Les pièces justificatives réclamées seront notamment :**

- la facture d'achat du Bien garanti ou un duplicata ;
- la photocopie de tout document permettant de justifier que le Bien garanti a été payé avec la Carte ;
- la facture de réparation détaillée du Bien garanti sur laquelle devront figurer :
  - le nom, l'adresse et la signature du client,
  - la date de la panne,

- la marque, le genre et le type du Bien garanti,
- le motif d'appel du client et le défaut constaté par le technicien,
- la nature des travaux effectués,
- le détail chiffré des fournitures, des frais de main-d'œuvre et de déplacement,
- le nom du technicien ayant effectué la réparation ;
- le justificatif de la garantie accordée par le fabricant ou le distributeur (livret de garantie).

L'Assureur aura la faculté de nommer un expert pour évaluer le préjudice et pourra réclamer tout justificatif nécessaire afin d'apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.

Lorsque le Bien garanti est irréparable, nous garantissons le remboursement du bien, dans la limite de sa valeur d'achat, dans les conditions fixées à l'article 4.

##### **Règlement**

L'indemnité éventuelle due par l'Assureur sera réglée au comptant dans les 10 jours qui suivent la réception du formulaire de demande d'indemnisation et des pièces justificatives. 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.

#### \_ARTICLE 7 - DISPOSITIONS DIVERSES

##### **Subrogation**

En cas de règlement partiel ou total d'indemnités, l'Assureur est subrogé automatiquement dans tous droits et actions sur la part des indemnités réglées. En cas de règlement total, l'Assureur devient automatiquement propriétaire du Bien garanti faisant l'objet de la réclamation.

##### **Propriété de l'assureur**

L'appareil garanti, dont le dommage est avéré, deviendra de plein droit la propriété de l'Assureur en cas d'indemnisation de l'Assuré (article L.121-14 du Code des assurances).

##### **Renonciation à recours**

De convention expresse entre les parties, il est entendu que l'Assureur renonce à exercer son droit de recours, sauf à l'encontre des transporteurs, installateurs et d'une façon générale, de tous professionnels dont la responsabilité pourrait être engagée.

##### **Conservation des Biens Garantis**

En cas de règlement d'indemnité, l'Assuré s'engage à conserver à la disposition de l'Assureur, ou de ses représentants, les Biens Garantis endommagés pendant un délai de 30 jours à compter de la date de règlement, sauf s'il en a été convenu autrement.

##### **Pluralité d'Assurances**

Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans le respect des dispositions de l'article L.121-4 du Code des assurances.

### **Prescription**

Conformément aux articles L.114-1 et L.114-2 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites au-delà de 2 ans à compter de la date 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 peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption, ainsi que dans les cas ci-après :

- désignation d'expert à la suite d'un Sinistre ;
- envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception (par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne le paiement de la cotisation ; par l'Assuré ou le bénéficiaire à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité) ;
- citation en justice (même en référé) ;
- commandement ou saisie signifiés à celui que l'on veut empêcher de prescrire.

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.

### **Correspondances**

Toute demande de renseignements, précisions complémentaires ou déclaration de Sinistre doit être systématiquement et exclusivement adressée à : **SPB - Service BNPP TERCÉO/PROVISIO** - 76095 LE HAVRE CEDEX - Télécopie : **02 32 74 22 87** - Téléphone : **0 970 808 254** (numéro facturé au prix d'une communication locale, régionale, ou nationale, selon les offres de chaque opérateur), adresse mail [bnpp-pgcterceo@spb.eu](mailto:bnpp-pgcterceo@spb.eu).

### **Fausse déclaration**

Conformément aux articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances, toute fraude, réticence, ou fausse déclaration intentionnelle ayant pour objet de Nous induire en erreur sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un Sinistre, entraîne la perte de tout droit à prestation

ou indemnité pour ce Sinistre. Si l'indemnité a déjà été réglée, elle devra Nous être remboursée.

### **Informatique et Libertés**

La fourniture des informations nominatives et personnelles de l'Assuré recueillies dans le cadre de ce contrat est obligatoire car ces informations sont indispensables à la gestion de ce contrat. Elles sont exclusivement destinées au Souscripteur, à l'Assureur et au Courtier (ainsi qu'à leurs partenaires contractuels) pour ladite gestion. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004, l'Assuré dispose d'un droit d'accès, de rectification, de mise à jour, de verrouillage ou d'effacement des informations le concernant qui figurent dans les fichiers du Souscripteur, de l'Assureur, du Courtier et de leurs partenaires contractuels. Ce droit d'accès s'exerce en adressant une lettre recommandée avec avis de réception au siège social du Souscripteur, de l'Assureur ou du Courtier.

### **Examen des réclamations**

En cas de réclamation portant sur la mise en œuvre de la garantie, l'Assuré peut s'adresser par écrit à SPB qui veillera à lui répondre dans les meilleurs délais (SPB - Département Satisfaction Clientèle - 71 quai Colbert, 76600 Le Havre). Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, l'Assuré peut s'adresser à l'Assureur (à Monsieur le Directeur du Département "Accident" - Chubb France, 6 Boulevard Haussmann, 75009 Paris). Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, l'Assuré peut demander l'avis du Médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurances dont les coordonnées lui seront communiquées par l'Assureur, et ce sans préjudice des autres voies d'actions légales.

### **Élection de juridiction**

Le contrat est soumis au droit français.

### **Autorité de Contrôle**

L'autorité chargée du contrôle de l'Assureur - Chubb Insurance Company of Europe SE, Société européenne immatriculée en Angleterre et au Pays de Galles sous le numéro SE13, siège social : 106 Fenchurch Street, London, EC3M 5NB, United Kingdom, Direction pour la France : 6 boulevard Haussmann, 75009 Paris, RCS Paris 510 208 705, capital social : 3 000 000 GBP - est la Financial Services Authority : 25 The North Colonnade, Canary Wharf, London, E14 5HS, United Kingdom.



# Garantie Assurance Internet

## Carte BNP Net et Formule BNP Net

Notice d'information de l'assurance Internet - Notice d'information du contrat "ASSURANCE INTERNET" n° 200004344007 souscrit par BNP Paribas auprès de AXA COURTAGE IARD par l'intermédiaire de la SOCIÉTÉ DE PRÉVOYANCE BANCAIRE.

### ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT D'ASSURANCE

Le contrat Assurance Internet a pour objet de sécuriser les opérations de commerce électronique réalisées par l'Assuré au moyen de sa Carte de Paiement BNP Paribas dans les conditions de garanties ci-après définies.

### ARTICLE 2 - DÉFINITIONS

Pour la compréhension du présent contrat, il est entendu entre les parties que les termes suivants signifient :

#### **Assuré**

Toute personne physique porteur d'une Carte de Paiement BNP Paribas.

#### **Biens garantis**

Pour la Garantie Attaque Virale : l'ordinateur personnel sur lequel l'Assuré a installé la version à jour de l'antivirus exclusivement disponible sur le serveur <http://www.carte-formule-bnpnet.com>.

Pour la Garantie Défaut de Livraison ou Livraison non Conforme : les biens mobiliers (à l'exception de ceux énumérés à l'article 7) achetés par l'Assuré au moyen de sa Carte de Paiement BNP Paribas sur Internet et dont le prix d'achat (frais de port inclus) excède 15 euros TTC.

#### **Carte de Paiement BNP Paribas**

On entend par Carte de Paiement BNP Paribas :

- la Carte de paiement bénéficiant de la Formule BNP Net
- la Carte BNP Net

#### **Commerçant**

Tout Commerçant proposant la vente de biens mobiliers sur Internet.

#### **Défaut de Livraison**

Au plus tôt 30 jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur le relevé bancaire de l'Assuré, au plus tard 90 jours après ledit débit.

#### **Échéance annuelle**

Date anniversaire de la date d'effet des garanties.

#### **Frais de réexpédition**

Frais engagés par l'Assuré pour réexpédier les biens livrés suivant des modalités d'acheminement identiques à celles utilisés par le Commerçant.

#### **Livraison non conforme**

Les biens réceptionnés ne correspondent pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le site du Commerçant ou sur le bon de commande : ou les biens sont livrés défectueux ou cassés ou incomplets.

#### **Territorialité**

La garantie est acquise dans le monde entier.

#### **Virus**

Tout Virus informatique contracté suite à une connexion Internet ou via un support disquette ou CD-ROM.

### ARTICLE 3 - INSTALLATION DU LOGICIEL ANTIVIRUS

#### **3.1 Mode d'installation**

Au plus tôt 48 heures après l'adhésion, l'Assuré doit obtenir la licence du logiciel antivirus en se connectant via Internet et exclusivement sur le serveur <http://www.carte-formule-bnpnet.com> ou en téléphonant à la SPB au **0970 808 267** <sup>(1)</sup>.

L'Assuré devra ensuite télécharger et installer, grâce à sa licence, le fichier d'installation sur son ordinateur personnel, puis poursuivre l'installation en local. En vue de bénéficier des mises à jour du logiciel antivirus, l'Assuré devra communiquer son adresse e-mail lors de son inscription initiale exclusivement sur le site <http://www.carte-formule-bnpnet.com>

#### **3.2 Mode de Mise à jour**

À chaque mise à jour du logiciel antivirus, l'Assuré recevra l'information automatiquement sur son e-mail. Ceci lui permettra, via Internet et exclusivement sur le serveur <http://www.carte-formule-bnpnet.com>, de mettre à jour sa dernière version du logiciel antivirus et d'être tenu informé de la disponibilité d'une nouvelle version.

La SPB informera l'Assuré par e-mail de chaque mise à jour. Cependant, si l'Assuré ne peut recevoir l'information de la dernière mise à jour pour des raisons le concernant (ex. : changement d'adresse e-mail, changement de PC...), il devra, pour continuer à bénéficier des garanties, se connecter au site (<http://www.carte-formule-bnpnet.com>) dans les **45 jours** qui suivent la mise à disposition de la dernière mise à jour afin de télécharger celle-ci. En cas de problème d'installation ou de mise à jour de l'antivirus, un support technique est disponible par e-mail : [supportclient@carte-formule-bnpnet.com](mailto:supportclient@carte-formule-bnpnet.com).

(1) Appel non surtaxé. Coût d'un appel local (depuis la France Métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon votre opérateur téléphonique

#### ARTICLE 4 - GARANTIE ATTAQUE VIRALE

La Garantie Attaque Virale prévoit le remboursement des frais d'intervention d'un professionnel en cas de Virus détecté et non reconnu par l'antivirus, sous réserve que l'Assuré ait installé le logiciel antivirus et sa dernière mise à jour (suite à sa notification par e-mail ou par une connexion spontanée datant de moins de 46 jours à la date de l'attaque).

Si aucune solution ne peut être apportée par l'antivirus dans les 72 heures, l'Assuré devra avant toute intervention contacter l'assistance téléphonique SPB au **0 970 808 267** <sup>(1)</sup> qui l'aidera dans le diagnostic et le conseillera sur la démarche à suivre.

L'Assuré a besoin de faire intervenir un professionnel spécialiste pour désinfecter son PC (liste non exhaustive communiquée par la SPB). La garantie couvre les frais d'intervention (formatage du disque dur, réinstallation des logiciels...) du professionnel dans la limite de 150 euros TTC par Sinistre et par an. Le remboursement de la prestation, dans les limites prévues, se fera sur justificatif (facture).

#### ARTICLE 5 - GARANTIE LIVRAISON NON CONFORME

La garantie s'applique à toute Livraison non Conforme, au sens de l'Article 2, constatée dans les 30 jours à compter de la réception du bien acheté au moyen de la Carte de Paiement BNP Paribas de l'Assuré; elle intervient dans les trois cas de figure suivants :

- si le Commerçant accepte le retour du bien pour, ensuite, expédier un produit de remplacement ou effectuer un remboursement auprès de l'Assuré, alors la garantie couvre les Frais de réexpédition du Bien au Commerçant.
- si le Commerçant accepte le retour du bien mais n'expédie pas de produit de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès de l'Assuré, alors la garantie couvre les Frais de réexpédition et le remboursement du Bien.
- si le Commerçant n'accepte pas le retour du bien, alors la garantie couvre les Frais de réexpédition des biens à la SOCIÉTÉ DE PRÉVOYANCE BANCAIRE (SPB) 76095 LE HAVRE CEDEX et le remboursement du Bien.

#### article 6 - GARANTIE DÉFAUT DE LIVRAISON

La garantie s'applique à tout Défaut de Livraison constaté (après relance du Commerçant par courrier papier ou électronique), au plus tôt, 30 jours après le débit constaté de la transaction d'achat dudit bien sur le relevé bancaire de l'Assuré (ou avis de débit de l'Assuré de la commande en ligne) et, au plus tard, 90 jours après ledit paiement :

- l'assureur prend en charge un montant correspondant à la valeur d'achat du bien dans la limite du paiement des sommes effectivement réglées au Commerçant.
- ou, l'Assuré (après accord express de la SPB) pourra effectuer l'achat d'un bien identique chez un autre Commerçant de son choix (physique ou électronique).

Si la valeur du bien de remplacement dépasse le prix du bien de la commande originale, la somme remboursée par l'assureur sera plafonnée à un dépassement de 30% du prix initial.

#### article 7 - EXCLUSIONS

Sont exclus de toutes les garanties décrites ci-dessus les dommages causés par :

- la faute intentionnelle de l'Assuré ;
- un vice propre de la chose (relevant de garanties légales ou commerciales du constructeur) ;
- les conséquences d'une guerre civile ou étrangère, d'insurrections ou de confiscation par les autorités ;
- les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome.

Sont exclus des garanties décrites à l'article 4, les dommages causés par :

- toute autre cause qu'une attaque virale logicielle,
- les attaques virales sur un PC non équipé d'une version de l'antivirus datant de moins de 46 jours,
- une panne matérielle.

Sont exclus des garanties décrites à l'article 5, les types de biens suivants : la Livraison non Conforme de titre de transports, fleurs et plantes.

Sont exclus des garanties décrites aux articles 5 et 6, les types de biens suivants :

- les animaux vivants,
- les véhicules à moteur,
- les espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers, valeurs de toute espèce,
- les données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne (fichiers MP3, photos, logiciels...),
- les achats sur des sites permettant des transactions entre particuliers.

#### article 8 - PLAFONDS DE GARANTIE

- La garantie Attaque Virale (article 4) est accordée à concurrence de **150 euros TTC** par Sinistre et par an.
- La garantie Achats sur Internet (articles 5 et 6) est accordée à concurrence de **1 250 euros TTC** par Sinistre et **2 500 euros TTC** par an.

#### article 9 - DÉCLARATIONS DES SINISTRES – PIÈCES JUSTIFICATIVES – EXPERTISE – RÈGLEMENT

##### **9.1 Déclaration**

Sauf cas fortuit ou de force majeure, tout sinistre devra être déclaré directement par l'Assuré à la SOCIÉTÉ DE PRÉVOYANCE BANCAIRE (SPB) 76095 LE HAVRE CEDEX **dans les CINQ JOURS** qui suivent la date de survenance du dommage ou à la date à laquelle l'Assuré en a eu connaissance.

### 9.2 Garantie Attaque Virale (article 4)

- La déclaration devra être faite par écrit (Courrier, Fax ou Mail) ou par téléphone au **0 970 808 267**<sup>(1)</sup>.
- Suite à cette déclaration, l'Assuré recevra un formulaire de demande d'indemnisation, qu'il devra retourner, accompagné des documents justificatifs, **dans les TRENTE JOURS** qui suivent la date d'envoi du formulaire.
- Les délais ci-dessus doivent impérativement être respectés par l'Assuré sous peine de déchéance de tout droit à indemnité.
- Les pièces justificatives réclamées seront notamment :
  - le numéro de licence antivirus que la SPB lui aura communiqué ;
  - le rapport de contrôle d'activité de l'antivirus dans le cas d'une infection autre que système ;
  - la facture d'achat du PC concerné ;
  - la facture d'intervention logicielle du spécialiste professionnel ;
  - un relevé d'identité bancaire ;
  - et plus généralement, toutes pièces que l'assureur estimera nécessaire pour évaluer la matérialité du sinistre.

### 9.3 Garanties Livraison non Conforme et Défaut de Livraison (articles 5 et 6)

- Cette déclaration devra être faite par écrit (Courrier, Fax : **02 32 74 22 87**, ou par mail « [carte-formule-bnpnet@SPB.eu](mailto:carte-formule-bnpnet@SPB.eu) »), ou par téléphone au **0 970 808 267**<sup>(1)</sup>.
- Suite à cette déclaration, l'Assuré recevra un formulaire de demande d'indemnisation, qu'il devra retourner, accompagné des documents justificatifs, **dans les TRENTE JOURS** qui suivent la date d'envoi du formulaire.
- Les délais ci-dessus doivent impérativement être respectés par l'Assuré sous peine de déchéance de tout droit à indemnité.
- Les pièces justificatives réclamées seront notamment :
  - le relevé de compte sur lequel figure l'opération de débit réalisée avec la [Carte de Paiement BNP Paribas](#) ;
  - l'impression du justificatif de la commande ou du mail de confirmation d'acceptation de commande en provenance du Commerçant ;
  - en cas de non réception au plus tôt dans les 30 jours suivant la date de commande du bien, une déclaration sur l'honneur de non-livraison du bien commandé et payé ;
  - en cas de renvoi du bien chez le [Commerçant](#) ou à la SPB, le justificatif du montant des frais d'expédition ;
  - dans le cas d'un achat effectué chez un autre [Commerçant](#), sous réserve d'acceptation par l'assureur, la facture présentant les libellés et le montant de l'article ;
  - un relevé d'identité bancaire (RIB) ;
  - et plus généralement, toutes pièces que l'assureur estimera nécessaire pour évaluer la matérialité du sinistre : correspondance prouvant l'existence d'un litige avec le [Commerçant](#), témoignages...

### 9.4 Règlement

Le règlement de l'indemnité due se fera **dans les HUIT jours** qui suivent la réception des pièces justificatives nécessaires à l'instruction du dossier. L'indemnité est versée en euro et toutes taxes comprises.

### 10. Prise d'effet des garanties - durée

- Les garanties Assurance Internet prennent effet pour l'Assuré :
  - dès la signature des conditions particulières d'adhésion à la Carte BNP Net ;
  - dès la signature de la Formule BNP net associée à la Carte de paiement bénéficiant de la Formule BNP Net.
- Les garanties sont accordées pendant 12 mois, sous réserve du paiement de la cotisation.
- Les garanties se renouvellent ensuite d'année en année par tacite reconduction, sauf dénonciation prévue dans les conditions détaillées à l'article suivant.

#### article 11 - FIN DES GARANTIES

---

### 11.1 Les garanties prennent fin :

- à la date de clôture du compte sur lequel fonctionne la [Carte de Paiement BNP Paribas](#) ;
- à la date de résiliation du contrat ASSURANCE INTERNET n° 200004344007, par l'assureur ou BNP Paribas, à l'échéance principale dudit contrat et moyennant un préavis de 2 mois.  
Dans ce cas, une information par courrier (postal ou électronique) sera réalisée auprès de chaque adhérent. Chaque adhésion continuera de produire ses effets jusqu'à son échéance annuelle.
- en cas de retrait total d'agrément de l'Assureur, conformément à l'article L 326-12, alinéa 1 du Code des assurances.

### 11.2 L'adhésion est résiliable

#### - Par l'Assuré

L'Assuré peut résilier son contrat à chaque échéance annuelle, moyennant un préavis de 1 mois. Cette résiliation devra être notifiée au Gestionnaire, par lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi ; la garantie prendra fin à l'échéance annuelle de son adhésion.

#### - Par l'Assureur

L'Assureur peut résilier l'adhésion de l'Assuré :

- en cas de non-reversement de la prime due (conformément à l'article L 113-3 du Code des assurances).
- de plein droit (conformément à l'article L 113-12 du Code des assurances). La résiliation par l'Assureur doit être notifiée par courrier 2 mois avant l'échéance annuelle.
- en cas de sinistre (selon les dispositions de l'article R 113-10 du Code des assurances).

La résiliation par l'Assureur doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prendra effet un mois après la notification.

#### article 12 - CONVENTIONS DIVERSES

---

### 12.1 Subrogation légale

En cas de règlement partiel ou total d'indemnités, l'Assureur est subro

(1) Appel non surtaxé. Coût d'un appel local (depuis la France Métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon votre opérateur téléphonique

gé automatiquement dans tous droits et actions sur la part d'indemnités réglées. En cas de règlement total, l'Assureur devient automatiquement propriétaire du bien faisant l'objet de l'indemnisation.

### **12.2 Pluralité d'assurances**

L'Assuré est tenu de déclarer l'existence d'autres assurances couvrant les mêmes risques que le présent contrat lors de la déclaration d'un sinistre. Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties et dans le respect des dispositions de l'article L121-1 du Code des assurances.

### **12.3 Loi Informatique et libertés**

Les informations recueillies ne seront utilisées que pour les seules nécessités de la gestion interne ou pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires. Elles pourront donner lieu à exercice du droit d'accès dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, du 6 janvier 1978, par l'intermédiaire du service ayant recueilli les informations.

### **12.4 Prescription**

Conformément aux articles L 114-1 et L 114-2 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites au-delà de

DEUX ANS à compter de la date de l'événement, qui y donne naissance, sauf interruption dans les conditions prévues dans le Code des assurances, notamment par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé réception.

### **12.5 Réclamation/médiation**

Pour toute difficulté relative à son adhésion, l'Assuré peut adresser sa réclamation à AXA Courtage, 26 rue Louis Le Grand – 75119 Paris Cedex02 ou au Courtier. Si le désaccord persiste après la réponse donnée, l'Assuré peut demander l'avis au médiateur de la Fédération Française des Assurances.

- La cotisation est exprimée en euros et toutes taxes comprises. Le montant est disponible en agence et figure dans le Guide des Conditions et Tarifs Services des Particuliers.
- La cotisation sera prélevée mensuellement à terme échu si l'Assurance Internet est souscrite dans le cadre d'Esprit Libre, et annuellement et d'avance dans tous les autres cas.
- En cas de modification des conditions et/ou de révision tarifaire, BNP Paribas informera l'Assuré par tout moyen à sa convenance au moins deux mois avant l'échéance annuelle du contrat. L'Assuré aura, dans ce cas, la faculté de dénoncer son adhésion jusqu'à cette date. La garantie restera alors acquise jusqu'à l'échéance annuelle de l'adhésion.





# SERVICE DE CONCIERGERIE



# Conditions Générales

## 1. INTRODUCTION

Les présentes Conditions Générales visent à définir les prestations de conciergerie offertes par le Service de Conciergerie et les obligations respectives du Service de Conciergerie et des Titulaires de la Carte dans le cadre de la réalisation du Service.

## 2. DÉFINITIONS

### **Banque**

- BNP Paribas, Siège social 16 boulevard des Italiens - 75009 Paris - France, RCS Paris 662 042 449, SA au capital de 2 492 414 944 Euros.

### **Carte Couverte ou Carte**

- Visa Infinite émise par la Banque.

### **Service**

- Désigne l'ensemble des prestations décrites dans les présentes Conditions Générales proposés par la Banque aux Titulaires de la Carte et délivrés par le Service de Conciergerie.

### **Service de Conciergerie**

- désigne AXA Assistance France ayant son siège 6 rue André Gide, 92320 CHATILLON, entreprise qui fournit le Service.

### **Titulaire(s) de la Carte ou Client**

- titulaire d'une carte VISA INFINITE émise par la Banque.

## 3. CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES

### **DROIT D'ACCÈS**

Le droit d'accès au Service prend effet le jour de la conclusion du contrat de souscription à la Carte Couverte entre la Banque et le Titulaire de la Carte, et est lié à la durée de validité de cette Carte.

Il est automatiquement mis fin audit droit d'accès aux mêmes dates en cas de non-renouvellement du contrat ou en cas de retrait de la Carte ou de blocage de son utilisation par la Banque ou par le Titulaire de la Carte. La déclaration de perte ou vol de la Carte ne suspend pas le droit d'accès.

### **MODIFICATION DES ENGAGEMENTS**

Les engagements des présentes Conditions Générales peuvent faire l'objet de modifications. Les modifications éventuelles s'appliqueront dans les mêmes conditions que celles prévues dans les conditions générales du contrat Carte Couverte conclu entre la Banque et le Titulaire de la Carte.

Les modifications seront portées à la connaissance des Titulaires de la Carte par la Banque au moins deux mois avant la date d'effet.

## 4. SERVICES

Le Service de Conciergerie sera accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, tous les jours de l'année par téléphone au +33 1 47 92 50 60.

### **DESCRIPTION DU SERVICE**

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

Le Service de Conciergerie peut également, après avoir renseigné le Titulaire de la Carte sur les conditions et modalités d'exécution des prestations objets de sa demande, procéder sur sa demande, en son nom et pour son compte, à des réservations ou à l'achat de biens ou de services auprès des tiers dans les conditions décrites ci-dessous.

Le Service de Conciergerie s'efforce de répondre à toute demande du Titulaire de la Carte, sous réserve de la disponibilité de l'information nécessaire pour mener à bien la requête, de l'existence d'un prestataire susceptible de fournir le bien ou le service demandé par le Porteur de Carte (sauf si la Société peut rendre elle-même directement le service), et de la possibilité de réserver les biens et services requis pour le compte du Client.

## 5. CONDITIONS ET MODALITÉS D'EXÉCUTION

### **SERVICES COMMANDES AUPRÈS DES TIERS**

Des Services peuvent être commandées auprès des prestataires extérieurs par le Service de Conciergerie au nom et pour le compte du Titulaire de la Carte, dans le cadre d'un mandat confié par ce dernier au Service de Conciergerie et sous réserve de l'acceptation par le Titulaire de la Carte de payer le coût desdits Services par l'intermédiaire de sa Carte Couverte.

Aucun Service ne sera commandé avant l'obtention d'un accord oral ou écrit, selon le montant, du Titulaire de la Carte sur l'objet de sa demande et le prix. Le Titulaire de la Carte reste en tout état de cause libre du choix des prestataires contactés dans le cadre du Service.

En tout état de cause, le coût des biens ou des services commandés au nom et pour le compte du Titulaire de la Carte auprès des prestataires extérieurs (tel que coût des billets, des fleurs, des cadeaux...), ainsi que tous les frais afférents (tels que frais de réservation, frais d'annulation ou de modification des réservations, frais de livraison, assurances, taxes, écarts de change...) restent à la charge de celui-ci.

Le Titulaire de la Carte autorise ainsi expressément le Service de Conciergerie à faire prélever sur son compte bancaire, par l'intermédiaire

de sa Carte Couverte, l'ensemble des coûts desdits biens ou services, éventuellement corrigés en fonction des variations de taux de change et pour ce faire, le Titulaire de la Carte autorise expressément le Service de Conciergerie à communiquer le numéro de sa Carte Couverte, sa date d'expiration, et le cryptogramme visuel aux prestataires acceptés par le Titulaire de la Carte et ce par tout moyen de communication tel que notamment par téléphone, internet, email ou télécopie, conformément aux standards internationaux de sécurité en matière de communication d'informations relatives aux cartes bancaires.

Ainsi, l'exécution des services commandés auprès des prestataires extérieurs est soumise aux conditions générales et tarifs pratiqués librement par ces prestataires auxquels le Titulaire de la Carte est contractuellement lié dès qu'il a formulé son accord sur la proposition de service.

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

#### **AUTHENTIFICATION DU DEMANDEUR**

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

#### **DEVIS**

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

En cas d'annulation de la demande par le Titulaire de la Carte après réception par le Service de Conciergerie du devis accepté par le Titulaire de la Carte, les frais de dossier, ainsi que les coûts correspondants aux services déjà exécutés ou en cours d'exécution par les prestataires extérieurs, selon leurs conditions générales, restent dus par le Titulaire de la Carte et sont prélevés dans les conditions prévues ci-dessus.

Les factures soldées sont libellées au nom du Titulaire de la Carte et lui sont adressées directement par les prestataires ou le Service de Conciergerie.

#### **EXCLUSIONS**

1. Les prestations entrant dans le périmètre d'activité d'une profession réglementée (par exemple : agent immobilier, avocat, notaire..)
2. Toute demande ne respectant pas les contraintes administratives ou légales propres à chaque pays,
3. Toute demande entachée d'illégalité ou susceptible de porter atteinte à la vie privée,
4. Toute recherche concernant des domaines contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs,
5. Toute livraison de marchandises à des fins commerciales ou de revente,
6. Toute demande nécessitant une intervention dans un des pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou tout autre cas de force majeure.

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

#### 6. RESPONSABILITÉS – LIMITES

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

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

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

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

Le Service de Conciergerie ne peut être tenu pour responsable des manquements à l'exécution des Services résultant de cas de force majeure, y compris d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, émeutes, instabilité politique notoire, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves,

explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

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

#### 7. DONNÉES PERSONNELLES

---

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

À cet effet, le Titulaire de la Carte est informé que ses données personnelles seront communiquées aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires d'AXA Assistance France, qui exécutent, en ou hors Union européenne et

pour le compte de ce dernier, certaines tâches matérielles et techniques indispensables à la réalisation du Service de Conciergerie.

Le Titulaire de la Carte est également prévenu que les conversations téléphoniques entre lui et AXA Assistance France, ses sous-traitants, filiales ou mandataires seront susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des Services rendus ou dans le cadre de la réalisation du Service.

Le Titulaire de la Carte est informé que ses données personnelles pourront donner lieu à l'exercice du droit d'accès, de rectification et d'opposition, dans les conditions prévues par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, par courrier adressé à :

AXA Assistance France - clients BNP Paribas  
BP 70068  
77444 AVON CEDEX

#### 8. LOI APPLICABLE

---

Les présentes Conditions Générales seront interprétées et exécutées selon le droit français. Tout litige découlant des présentes Conditions Générales sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français.





**BNP PARIBAS** | La banque et l'assurance d'un monde qui change