



ASSISTANCE CARTE VISA INFINITE

NOTICE D'INFORMATION

MAI 2022

SOMMAIRE

TABLEAU DES PLAFONDS DES GARANTIES	P 2	XVI - REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER	P 9
INTRODUCTION	P 3	XVII - RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ	P 9
I - CONSEILS AUX VOYAGEURS	P 3	XVIII - DÉCÈS DE L'ASSURÉ	P 9
II - PRÉALABLE AU VOYAGE	P 3	CHAPITRE III - ASSISTANCE AUX VOYAGEURS	P 10
CHAPITRE I - DISPOSITIONS COMMUNES	P 3	I - ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES	P 10
I - OBJET DU CONTRAT D'ASSISTANCE	P 3	II - AIDE À LA POURSUITE DU VOYAGE	P 10
II - DÉFINITIONS	P 5	III - ACHEMINEMENT D'OBJETS	P 10
CHAPITRE II - ASSISTANCE MÉDICALE, FRAIS MÉDICAUX ET AUTRES REMBOURSEMENTS	P 6	IV - TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS	P 11
I - TRANSPORTS / RAPATRIEMENT	P 6	EXCLUSIONS GÉNÉRALES	P 11
II - RETOUR DES ACCOMPAGNANTS	P 6	I - EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS	P 11
III - VISITE D'UN PROCHE	P 6	II - LIMITES DE RESPONSABILITÉ ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES	P 11
IV - PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HÉBERGEMENT	P 7	CADRE JURIDIQUE	P 12
V - FRAIS DE PROLONGATION D'HÉBERGEMENT	P 7	I - SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS	P 12
VI - FRAIS DE PROLONGATION DE SÉJOUR	P 7	II - PRESCRIPTION	P 12
VII - ENVOI D'UN INTERPRÈTE SUR PLACE	P 7	III - FAUSSE DÉCLARATION	P 12
VIII - SUIVI TÉLÉPHONIQUE QUOTIDIEN	P 7	IV - DONNÉES PERSONNELLES	P 12
IX - RETOUR AU DOMICILE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS	P 7	V - RÉCLAMATION OU LITIGES	P 14
X - GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS	P 7	VI - PLURALITÉ D'ASSURANCES	P 14
XI - REMBOURSEMENT DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES	P 7	VII - DROIT APPLICABLE - TRIBUNAUX COMPÉTENTS - LANGUE	P 14
XII - CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT	P 7	VIII - AUTORITÉ DE CONTRÔLE	P 14
XIII - TRANSPORT DES ANIMAUX DOMESTIQUES	P 8	TABLEAU RÉCAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE	P 15
XIV - GARDE DES ANIMAUX DOMESTIQUES	P 8		
XV - AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION À L'ÉTRANGER	P 8		

Notice d'Information du contrat d'assurance n° PT7 (dénommé ci-après « **Contrat** »), régi par le Code des assurances et souscrit :

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

Ci-après désignée « le Souscripteur ».

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

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

> **par l'intermédiaire de SPB**, Société par actions simplifiée de courtage d'assurance, au capital de 1 000 000 Euros, ayant son siège social 71, Quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du Havre sous le n° 305 109 779 et à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le n° 07 002 642, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, ACPR, 4 place de Budapest CS 92459, 75436 Paris CEDEX 09.

Ci-après désignée SPB.

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
ASSISTANCE MÉDICALE, FRAIS MÉDICAUX ET AUTRES REMBOURSEMENTS		CHAPITRE 2
Transport / rapatriement	Inclus	1
Retour des accompagnants	Train en 1 ^{ère} classe Avion en classe économique	2
Visite d'un proche	Train en 1 ^{ère} classe Avion en classe économique	3
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 Bénéficiaire	4
Frais de prolongation d'hébergement	200 € par nuit, max. 375 €	5
Frais de prolongation de séjour	200 € par nuit, max. 10 nuits	6
Envoi d'un interprète sur place	Inclus	7
Suivi téléphonique quotidien	Inclus	8
Retour au domicile des enfants de moins de 15 ans	100 € par nuit, max. 3 nuits + Train en 1 ^{ère} classe Avion en classe affaires	9
Garde des enfants de moins de 15 ans	200 € par jour, max. 10 jours	10
Remboursement des frais téléphoniques	100 € par Évènement	11
Chauffeur de remplacement	Inclus	12
Transport des animaux domestiques	Inclus	13
Garde des animaux domestiques	30 € par jour, max 10 jours	14
Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger	À concurrence de 156 000 € par Bénéficiaire par Évènement	15
Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger	À concurrence de 156 000 € par Bénéficiaire et par Évènement (franchise 50 €) Urgence dentaire : 1 000 €	16
Retour anticipé de l'Assuré	Train en 1 ^{ère} classe Avion en classe affaires	17
Décès de l'Assuré <ul style="list-style-type: none"> Présence d'un proche 	Inclus 200 € pendant max. 5 nuits	18
ASSISTANCE AUX VOYAGEURS		CHAPITRE 3
Assistance en cas de poursuites judiciaires : <ul style="list-style-type: none"> Avance de la caution pénale Avance des honoraires d'avocats Prise en charge des honoraires d'avocats 	À concurrence de 16 000 € À concurrence de 16 000 € À concurrence de 3 100 €	1
Aide à la poursuite du voyage : <ul style="list-style-type: none"> Assistance aux démarches administratives Avance de frais sur place 	Inclus À concurrence de 3 000 €	2
Acheminement d'objets : <ul style="list-style-type: none"> Acheminement de dossiers Acheminement de lunettes, lentilles ou prothèses auditives Acheminement de médicaments 	Inclus Inclus Inclus	3
Transmission de messages urgents	Inclus	4

INTRODUCTION

Chaque mot ou expression, qui apparaît en italique (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

Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, Vous devez impérativement obtenir l'accord préalable d'Europ Assistance, en appelant ou en faisant appeler sans attendre Europ Assistance, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 au :

- Téléphone au + 33 (0)1 47 92 50 60^[1]
- 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 Economique Européen (EEE) ou de la Suisse et souhaite bénéficier des prestations de l'assurance maladie lors de son Déplacement dans l'un de ces pays, il lui est nécessaire d'être titulaire de la carte européenne d'assurance maladie (individuelle et nominative) en cours de validité.
 - > Si l'Assuré se déplace dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen (EEE) ou de la Suisse, il doit se renseigner, avant son départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, il doit consulter sa Caisse d'Assurance Maladie pour vérifier si une convention a été conclue et s'il a des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire...).
- L'attestation d'assistance médicale relative à l'obtention d'un visa est délivrée sans frais par SPB pour le compte d'Europ Assistance dans un délai maximum de 8 jours ouvrés à compter de la réception de la demande de l'Assuré assortie de tous les éléments nécessaires à sa rédaction. **Cette attestation est disponible aux conditions indiquées sur le site <https://bnppvoyage.spb.eu>**
- 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'Europ Assistance peut informer l'Assuré, du lundi au samedi de 9 h 00 à 18 h 30 (heure de France métropolitaine), au + 33 (0)1 47 92 50 60 ^[1], 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.

CHAPITRE I - DISPOSITIONS COMMUNES

Chaque mot ou expression, qui apparaît en italique (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 de Maladie, Blessure, décès ou poursuites judiciaires.

Europ 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 PT7, au bénéfice des titulaires de la Carte Assurée.

Eligibilité

Les garanties récapitulées dans cette Notice d'Information sont proposées à condition que la Carte Assurée soit 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, à l'exclusion des pays et territoires suivants : Afghanistan, Biélorussie, Birmanie/Myanmar, Crimée et régions de Donetsk et Lougansk, Iran, Corée du Nord, Russie, Syrie et Venezuela, lors de tout Déplacement 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 - 15), Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger (Chapitre 2 - 16), Chauffeur de remplacement (Chapitre 2 - 12), 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 RECAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE à la fin de cette Notice d'Information).

SANCTIONS INTERNATIONALES

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

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 ;
- 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 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.

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 01.05.2022 à 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 Europ Assistance au + 33 (0)1 47 92 50 60^[1].

Justificatifs nécessaires à l'exécution des prestations

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

- tout document afin de justifier de son lieu de Résidence et de la durée de son Déplacement (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 au 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 Europ Assistance de les utiliser ;
 - > rembourser à Europ Assistance les montants dont l'Assuré obtiendrait le remboursement.

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

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

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

2. Définitions

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 commence par une majuscule.

Assuré (L'Assuré est également désigné dans le texte par « Vous », « Votre », « Vos ».)

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

Le titulaire de la Carte Assurée, son conjoint, partenaire dans le cadre d'un P.A.C.S.^[2] ou concubin ^[2] 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'Etat Civil Français.
- Les enfants du titulaire ou ceux de son conjoint, partenaire ou concubin^[2], célibataires de moins de 25 ans.
- Leurs ascendants et descendants titulaires d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80 % (Art. L 241-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles) vivant sous le même toit que le titulaire de la Carte Assurée, selon les termes de l'Article 196 A bis du CGI et :
 - > fiscalement à charge,
 - ou
 - > auxquels sont versées, par le titulaire de la Carte Assurée, son conjoint, partenaire ou concubin, des pensions alimentaires permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus.

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

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

Assureur / Nous / Notre

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

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.

Bénéficiaire

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

Blessure

Toute atteinte corporelle médicalement constatée, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure atteignant le Bénéficiaire et non intentionnelle de la part de ce dernier.

Carte Assurée

Carte Visa Infinite BNP Paribas.

Déplacement

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

Évènement

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

France

On entend par France :

- S'agissant des prestations Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger (Chapitre 2 - 15), Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger (Chapitre 2 - 16) : 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.

Maladie

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

Membre de la (sa) Famille

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

Pays de Résidence

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

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

Résidence

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

Sinistre

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

Train

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

Véhicule

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

Les «pocket bike», les quads, les karts, les voitures immatriculées conduites sans permis, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), taxis, ambulances, véhicules de location, véhicules de courtoisie, auto-écoles, véhicules écoles, les véhicules d'une cylindrée inférieure à 125 cm³, et les corbillards sont exclus.

CHAPITRE II – ASSISTANCE MÉDICALE, FRAIS MÉDICAUX ET AUTRES REMBOURSEMENTS

ATTENTION

- Europ Assistance intervient à la condition expresse que l'Evènement qui l'amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment du départ.
- Les montants de prise en charge garantis s'entendent TTC.
- Europ Assistance ne se substitue pas aux organismes locaux de secours d'urgence.

1. Transports / Rapatriement

Lorsqu'un Bénéficiaire en Déplacement subit une Maladie ou une Blessure, Nos médecins se mettent en relation avec l'Autorité Médicale qui a reçu le Bénéficiaire à la suite de l'Evènement.

Les informations recueillies, auprès de l'Autorité Médicale locale et éventuellement du médecin traitant habituel, permettent à Europ 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 ;
- par Avion ;
- 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'Europ 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 Transports / Rapatriement (Chapitre 2 - 1), Europ 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. Visite d'un proche

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

Europ 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.

4. Prise en charge des frais d'hébergement

- Dans le cadre de la prestation Visite d'un proche (Chapitre 2 - 3), un Bénéficiaire est hospitalisé sur le lieu de l'Évènement et Nos médecins ne préconisent pas un Transports / Rapatriement (Chapitre 2 - 1) **avant 7 jours**, Europ Assistance prend en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne qui a été choisie ou de la personne déjà présente au chevet 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, Europ 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**.

5. Frais de prolongation d'hébergement

Le Bénéficiaire, hospitalisé **depuis 7 jours**, n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation Transports / Rapatriement (Chapitre 2 - 1). En complément de la prestation Prise en charge des frais d'hébergement (Chapitre 2 - 4), 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 €**.

6. 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, Europ 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.

7. Envoi d'un interprète sur place

En cas d'hospitalisation et à la demande du Bénéficiaire, si son état ou les circonstances l'exigent, Europ 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.

8. Suivi téléphonique quotidien

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

9. Retour au domicile des enfants de moins de 15 ans

Le Bénéficiaire ayant subi une Maladie ou une Blessure, dans les conditions de la prestation Transports / 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, Europ 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. A défaut, Europ Assistance missionne une personne qualifiée pour accompagner les enfants jusqu'à leur lieu de Résidence.

Europ 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.

10. Garde des enfants de moins de 15 ans

Lorsqu'un Bénéficiaire est transporté dans le cadre de la prestation Transports / Rapatriement (Chapitre 2 - 1), et que personne ne peut s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans, Europ 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.

11. Remboursement des frais téléphoniques

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

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

12. 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, Europ 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.

Europ 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 bénéficiaire 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, Europ 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, Europ 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 Barthélémy) 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 Barthélémy) 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

- Europ 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.

13. Transport des animaux domestiques

Le Bénéficiaire ayant subi une Maladie ou une Blessure, dans les conditions de la prestation Transports / 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, Europ 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'Europ Assistance aura sollicité le carnet de vaccination de l'animal.

14. Garde des animaux domestiques

Si à la suite d'un rapatriement organisé par Europ Assistance, le Bénéficiaire ne peut s'occuper de son animal, Europ 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.

15. Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger

Europ 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.

Europ 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 Europ Assistance.

Le signataire s'engage à rembourser Europ 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, Europ 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 Europ Assistance est en mesure d'effectuer le transport du Bénéficiaire et que ce dernier souhaite en dépit de la décision d'Europ Assistance, rester sur place.

16. Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger

Europ 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.

Europ 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 Europ 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, Europ 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 ;
- Examens médicaux ;
- Frais de médicaments prescrits par une Autorité Médicale ;
- Frais d'ambulance prescrite par une Autorité Médicale 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 - 15) ;
- Urgence dentaire considérée comme telle par Nos médecins et prise en charge à concurrence de 1 000 €.

ATTENTION

La prestation Retour Anticipé de l'Assuré en cas d'hospitalisation d'un Membre de sa Famille n'est rendue qu'aux conditions suivantes :

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

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

18. Décès de l'Assuré

- Décès de l'Assuré

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

Europ Assistance prend également en charge à l'exclusion de tout autre frais et à concurrence de 1 000 € 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.

Europ 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, Europ 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, Europ 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, Europ 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 III - 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 Europ 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. Europ 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, Europ 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, Europ 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.

A la demande de l'Assuré, Europ 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.

A son retour dans son Pays de Résidence, Europ 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.

Europ 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, Europ 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,...).

Europ 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 Europ Assistance, sont soumis aux différentes législations des douanes françaises et étrangères et aux conditions générales des sociétés de transport utilisées par Europ Assistance.

Europ 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, Europ 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 Europ 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, Europ 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.

Europ 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. A défaut, Europ Assistance ne pourra être tenue d'exécuter la prestation.

Europ 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 une Autorité Médicale ne sont pas disponibles dans le pays où séjourne l'Assuré, Europ Assistance recherche localement leurs équivalents éventuellement disponibles. À défaut et après avoir

obtenu copie de l'ordonnance auprès du médecin traitant de l'Assuré, Europ Assistance les recherche, en France exclusivement et organise leur envoi. Europ 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 Europ 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

À la suite d'une Maladie ou une Blessure, ou décès d'un Assuré, Europ 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'Europ 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.
- 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.
- L'organisation et la prise en charge du transport visé au paragraphe Transports / 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 Maladie ou une Blessure survenue hors du Pays de Résidence de l'Assuré.
- Les frais d'optique (lunettes ou verres de contact, par exemple), les frais d'appareillages médicaux et prothèses (prothèses 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 et/ou d'accouchement.
- Les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, de mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, explosions, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure.
- Les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents.
- Les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter le (les) Bénéficiaire(s) avant ou pendant son(leur) déplacement.
- Les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, de l'usage abusif d'alcool 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.

2. Limites de responsabilité et circonstances exceptionnelles

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

CADRE JURIDIQUE

1. Subrogation dans Vos droits et actions

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

2. Prescription

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Fausse Déclaration

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

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

4. Données Personnelles

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

Veuillez lire ce document attentivement.

Quelle entité juridique utilise vos données personnelles ?

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

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

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

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

Europ Assistance S.A Irish branch, DPO

Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2 - D02 RR77, Ireland

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

Comment utilisons-nous vos données personnelles ?

Nous utiliserons vos données personnelles pour :

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

Ces activités de traitement sont basées sur Votre contrat.

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

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

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

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

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

Quelles données personnelles utilisons-nous ?

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

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

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

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

Avec qui partageons-nous vos données personnelles ?

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

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

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

Où transférons-nous vos données personnelles ?

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

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

Quels sont vos droits relatifs à vos données personnelles ?

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

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

- d) Vous vous êtes opposé à l'utilisation d'un procédé de traitement automatisé de vos données personnelles et nous vérifions que nos fondements légitimes à traiter vos données ne prévalent pas sur les vôtres ;
- **Droit à la portabilité de vos données personnelles** : données personnelles dans un format structure, communément utilisé et lisible par une machine.
- **Droit de définir des directives sur le sort de vos données après le décès.**

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

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

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

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

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

- **Autorité irlandaise : Adresse Postale :**

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

- Ou par e-mail : info@dataprotection.ie

- **Autorité française : Adresse Postale :**

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

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

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

Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

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

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

5. Réclamations ou Litiges

Étape 1 - Votre réclamation

En cas de réclamation ou de litige, Vous pourrez Vous adresser au Service Remontées Clients d'Europ Assistance :

- Par e-mail à l'adresse suivante : Service.qualite@europ-assistance.fr.
- Ou par courrier à l'adresse suivante :

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

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

Étape 2 - Faire appel

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

Responsable de la relation clientèle - Europ Assistance Service Remontées Clients
23, avenue des Fruitières - CS 20021 - 93212 Saint-Denis cedex.

Étape 3 - Contacter le Médiateur

Si le litige persiste après examen de Votre demande, Vous pourrez saisir le Médiateur :

- par courrier postal :
La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09
- Ou par Internet : www.mediation-assurance.org

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

6. Pluralité d'assurances

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

7. Droit applicable - Tribunaux compétents - Langue

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

8. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - ACPR, 4 place de Budapest – CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Ce tableau présente de façon synthétique les prestations d'assistance de la Notice d'Information dont les termes et conditions sont définis ci-avant.

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 (1)	oui	oui (1)	Chapitre 2-1
Retour des accompagnants	oui	oui (1)	oui	oui (1)	Chapitre 2-2
Visite d'un proche	oui	oui (1)	oui	oui (1)	Chapitre 2-3
Prise en charge des frais d'hébergement	oui	oui (1)	oui	oui (1)	Chapitre 2-4
Frais de prolongation d'hébergement	oui	oui (1)	oui	oui (1)	Chapitre 2-5
Frais de prolongation de séjour	oui	oui (1)	oui	oui (1)	Chapitre 2-6
Envoi d'un interprète sur place	oui	oui (1)	oui	oui (1)	Chapitre 2-7
Suivi téléphonique quotidien	oui	oui (1)	oui	oui (1)	Chapitre 2-8
Retour au domicile des enfants de moins de 15 ans	oui	oui (1)	oui	oui (1)	Chapitre 2-9
Garde des enfants de moins de 15 ans	oui	oui (1)	oui	oui (1)	Chapitre 2-10
Remboursement des frais téléphoniques	oui	oui (1)	oui	oui (1)	Chapitre 2-11
Chauffeur de remplacement	oui (3) (4)	oui (1) (3) (4)	oui (3)	oui (1) (3)	Chapitre 2-12
Transport des animaux domestiques	oui	oui (1)	oui	oui (1)	Chapitre 2-13
Garde des animaux domestiques	oui	oui (1)	oui	oui (1)	Chapitre 2-14
Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger	non	oui (1)	non	oui (1) (2)	Chapitre 2-15
Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger	non	oui (1)	non	oui (1) (2)	Chapitre 2-16
Retour anticipé de l'Assuré	oui	oui (1)	oui	oui (1)	Chapitre 2-17
Décès de l'Assuré • Présence d'un proche	oui	oui (1)	oui	oui (1)	Chapitre 2-18
Assistance en cas de poursuites judiciaires : • Avance de la caution pénale • Avance des honoraires d'avocat • Prise en charge des honoraires d'avocat	non non non	oui (1) oui (1) oui (1)	non non non	oui (1) (2) oui (1) (2) oui (1) (2)	Chapitre 3-1
Aide à la poursuite du voyage : • Assistance aux démarches administratives • Avance de frais sur place	non non	oui (1) oui (1)	non non	oui (1) oui (1)	Chapitre 3-2
Acheminement d'objets : • Acheminement de dossiers • Acheminement de lunettes, lentilles ou prothèses auditives • Acheminement de médicaments	non non non	oui (1) oui (1) oui (1)	non non non	oui (1) oui (1) oui (1)	Chapitre 3-3
Transmission de messages urgents	oui	oui (1)	oui	oui (1)	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 Barthélémy) et de la Nouvelle Calédonie.

(4) Pour les Assurés ou Bénéciaires 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 Barthélémy) et de la Nouvelle Calédonie, cette prestation n'est jamais accessible.

[hellobank.fr](https://www.hellobank.fr)

Hello bank! est une marque de BNP Paribas SA au capital de 2 468 663 292 € – Siège social : 16 boulevard des Italiens, 75009 Paris. Immatriculée sous le n°662042449 RCS Paris – Orias n°07 022 735 (www.orias.fr) – Hello bank! : 01 43 63 15 15 (coût d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine). www.hellobank.fr (coût de connexion selon opérateur). Réf : PV31802D - 03/2022. N° ADEME : FR200182_03KLJL.

