



ASSISTANCE CARTE HELLO PRIME

NOTICE D'INFORMATION

Sommaire

TABLEAU DES PLAFONDS DES GARANTIES	P 3
INTRODUCTION	P 4
1. CONSEILS AUX VOYAGEURS	P 4
2. PRÉALABLE AU VOYAGE	P 4
CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS COMMUNES	P 4
1. OBJET DU CONTRAT D'ASSISTANCE	P 4
2. DÉFINITIONS	P 5
CHAPITRE 2 - ASSISTANCE MÉDICALE FRAIS MÉDICAUX ET AUTRES REMBOURSEMENTS	P 7
1. TRANSPORT/RAPATRIEMENT	P 7
2. RETOUR DES ACCOMPAGNANTS	P 7
3. VISITE D'UN PROCHE	P 7
4. PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HÉBERGEMENT	P 7
5. FRAIS DE PROLONGATION D'HÉBERGEMENT	P 8
6. RETOUR AU DOMICILE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS	P 8
7. GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS	P 8
8. REMBOURSEMENT DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES	P 8
9. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT	P 8
10. TRANSPORT DES ANIMAUX DOMESTIQUES	P 8
11. AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION À L'ÉTRANGER	P 9
12. REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER	P 9
13. RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ	P 9
14. DÉCÈS DE L'ASSURÉ	P 10
CHAPITRE 3 - ASSISTANCE AUX VOYAGEURS	P 10
1. ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES	P 10
2. AIDE À LA POURSUITE DU VOYAGE	P 10
3. ACHEMINEMENT D'OBJETS	P 10
4. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS	P 11
EXCLUSIONS GÉNÉRALES	P 11
1. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS	P 11
2. LIMITES DE RESPONSABILITÉ ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES	P 12
CADRE JURIDIQUE	P 12
1. SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS	P 12
2. PRESCRIPTION	P 12
3. RÉCLAMATIONS OU LITIGES	P 13
4. PLURALITÉ D'ASSURANCES	P 14
5. DROIT APPLICABLE/TRIBUNAUX COMPÉTENTS/LANGUE	P 14
6. AUTORITÉ DE CONTRÔLE	P 14
TABLEAU RÉCAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE	P 15

Notice d'information du contrat d'assurance n° UZ1 (dénommé ci-après « Contrat »), régi par le Code des assurances et souscrit :

- par BNP Paribas, société anonyme au capital de €2.499 597.122 siège social 16 boulevard des Italiens, 75009 Paris, France, immatriculée sous le n° 662 042 449 RCS Paris, Immatriculée auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 022 735 (www.orias.fr), souscripteur du contrat d'assurance qui possède des droits propres au titre de ce contrat à l'encontre de l'*Assureur*.
Ci-après désignée « le Souscripteur ».
- auprès d'Europ Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, société anonyme au capital de €35.402.786, immatriculée sous le n° 451 366 405 RCS Nanterre, dont le siège social se situe au 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, agissant également au nom et pour le compte de sa succursale irlandaise, dont le nom commercial est *Europ Assistance SA Irish Branch* et dont le principal établissement est situé au 4th Floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01 N5W8, Ireland, enregistrée en Irlande sous le certificat N° 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 €, ayant son siège social 71 quai Colbert, 76600 Le Havre, immatriculée sous le n° 305 109 779 RCS du Havre 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, 61 rue Taitbout, 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	<i>Train</i> en 1 ^{re} classe Avion en classe économique	2
Visite d'un proche		3
Prise en charge des frais d'hébergement	Avec hospitalisation : 125€ par nuit, max. 10 nuits pour l'accompagnant Sans hospitalisation : 125€ par nuit, max. 10 nuits pour le <i>Bénéficiaire</i>	4
Frais de prolongation d'hébergement	125 € par nuit, max. 375 €	5
Retour au domicile des enfants de moins de 15 ans	100 € par nuit, max. 3 nuits + <i>Train</i> en 1 ^{re} classe Avion en classe économique	6
Garde des enfants de moins de 15 ans	200 € par jour, max. 5 jours	7
Remboursement des frais téléphoniques	100€ par <i>Évènement</i>	8
Chauffeur de remplacement	Inclus	9
Transport des animaux domestiques	Inclus	10
Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger	À concurrence de 155 000 € par <i>Bénéficiaire</i> et par <i>Évènement</i>	11
Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger	À concurrence de 155 000 € par <i>Bénéficiaire</i> et par <i>Évènement</i> (franchise 50 €) Urgence dentaire : 700 €	12
Retour anticipé de l' <i>Assuré</i>	<i>Train</i> en 1 ^{re} classe Avion en classe économique	13
Décès de l' <i>Assuré</i>	Inclus	14
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'avocat • Prise en charge des honoraires 	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 2 000 €	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 41 85 83 94*

> Télécopie au +33 (0)1 41 85 98 26*

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

- 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 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://hellobank.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 9h00 à 18h30 (heure de *France* métropolitaine), au + 33 (0)1 41 85 83 94* 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.

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

CHAPITRE 1 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 champ 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 UZ1, au bénéfice des titulaires de la *Carte Assurée*.

Éligibilité

Les garanties récapitulées dans cette Notice d'Information sont proposées à condition que 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* :
 - > 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 - 11), Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger (chapitre 2-12), Chauffeur de remplacement (chapitre 2-9), 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;
- 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, 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;
- d'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 01/01/2017 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 41 85 83 94*.

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

Justificatifs nécessaires à l'exécution des prestations

L'*Assuré* s'engage, à la demande de *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.

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* ou 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 du titulaire ou ceux de son conjoint, partenaire ou concubin*, célibataires de moins de 25 ans.
- Leurs ascendants et descendants titulaires d'une carte d'in- validité dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80% (Article L 241-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles) vivant sous le même toit que le titulaire de la *Carte Assurée*, selon les termes de l'Article 196 A bis du CGI et :
 - > Fiscalement à charge,
 - ou
 - > Auxquels sont versées, par le titulaire de la *Carte Assurée*, son conjoint, partenaire ou concubin, 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 leur grand parent titulaire 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.

**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*

Autorité Médicale

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

Avion

Avion de ligne régulière en classe économique.

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

La carte Hello Prime délivrée par le Souscripteur et à laquelle sont attachées les garanties.

Déplacement

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

Europ Assistance

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

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 - 12), Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger (chapitre 2 - 13) : 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, Saint-Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Saint-Martin et Saint-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, Saint-Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Saint-Martin et Saint-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/ ou Partenaire de P.A.C.S., la mère, le père de l'Assuré, les parents du conjoint de l'Assuré, les petits-enfants de l'Assuré, ainsi que le frère ou le frère, y compris les enfants du conjoint partenaire ou concubin du père ou de la mère 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'Europ 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 (place assise en 1re classe, couchette 1re 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 2 ASSISTANCE MÉDICALE, FRAIS MÉDICAUX ET AUTRES REMBOURSEMENTS

ATTENTION

- *Europ 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.
- *Europ Assistance* ne se substitue pas aux organismes locaux de secours d'urgence.

1. TRANSPORT /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'*Évènement*.

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 *Transport/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'*Évènement* et Nos médecins ne préconisent pas un *Transport/Rapatriement* (chapitre 2-1) avant 10 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 2-4), un *Bénéficiaire* est hospitalisé sur le lieu de l'*Évènement* et Nos médecins ne préconisent pas un *Transport/Rapatriement* (chapitre 2-1) avant 10 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 125 € 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 125 € par nuit et dans la limite de 10 nuits maximum.

5. FRAIS DE PROLONGATION D'HÉBERGEMENT

Le *Bénéficiaire*, hospitalisé depuis 10 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 125 € par nuit et pour un montant total maximum de 375 €.

6. 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 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, *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* pourra accompagner les enfants jusqu'à leur lieu de *Résidence*. À 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*.

7. 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, *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 5 jours maximum. Le remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation d'une facture détaillée.

8. REMBOURSEMENT DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES

Dans le seul cas de prise en charge par *Europ Assistance* après une *Maladie* ou une *Blessure*, 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.

9. 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 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, *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, Saint-Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Saint-Martin et Saint-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, Saint-Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Saint-Martin et Saint-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.

10. TRANSPORT DES ANIMAUX DOMESTIQUES

Le *Bénéficiaire* ayant subi une *Maladie* ou une *Blessure*, 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, *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.

11. 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 155 000 € 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.

12. REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER

Europ Assistance rembourse à concurrence de 155 000 € 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 155 000 € 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 2-11) ;
- urgence dentaire considérée comme telle par *Nos médecins* et prise en charge à concurrence de 700€.

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*.

13. 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.

14. 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 800€ l'ensemble des frais suivants :

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

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 €.

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 *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 3100 €.

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*.

À 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.

À 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 et 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 2 000 €.

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 dossier

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. À 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

2. Les frais engagés sans accord préalable d'*Europ Assistance* ou non expressément prévus par la présente Notice d'Information.
3. Les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence, tels que SAMU, pompiers, et les frais s'y rapportant.
4. Les *Événements* survenus dans les pays exclus de la présente Notice d'Information à savoir Afghanistan, Burundi, Corée du Nord, Irak, Libye, Mali, République Centrafricaine, Somalie, Soudan, Soudan du Sud, Syrie, Yémen. Cette liste est susceptible d'évoluer, il sera dans ce cas impossible de vous délivrer des attestations d'assistance. Vous pouvez vous référer au site <https://hellobank.spb.eu> pour consulter la liste à jour.
5. Un *Événement* 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.
6. 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*.
7. Les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse.
8. Les demandes relatives à la procréation ou à la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences.
9. L'organisation des recherches et secours des personnes, notamment en montagne, en mer ou dans le désert, et les frais s'y rapportant.
10. 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*.
11. 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).
12. 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.
13. 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 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.

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 *Événements* suivants : guerres civiles ou étrangères, émeutes, instabilité politique notoire, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (et ce quel que soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...), limitation de trafic aéronautique, grèves et faits de grèves, explosions, désintégration du noyau atomique.
- En cas de délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visa d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires au transport de *l'Assuré* à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou son entrée dans le pays préconisé par *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'*Événement* qui y donne connaissance. 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.»

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Données de l'assuré

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 1, promenade de la Bonnette 92633 Gennevilliers cedex, agissant à travers sa succursale irlandaise, dont le nom commercial est *Europ Assistance SA Irish Branch* (« l'Assureur »), en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel de l'Assuré ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'assistance et d'assurance ;
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des *Assurés* ayant bénéficié des services d'assistance et d'assurance ;
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles ;
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque ;
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales ;
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance ;
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

L'Assuré est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du contrat.

Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes d'assistance et d'assurance de l'Assuré sera plus difficile voire impossible à gérer.

A cet effet, l'Assuré est informé que ses données personnelles sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles de l'Assuré sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

L'Assuré est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont encadrés par :

- une convention de flux transfrontières établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur ;
- des contrats d'adhésion des entités de l'Assureur aux règles internes conformes à la recommandation 1/2007 du Groupe de travail de l'Article 29 sur la demande standard d'approbation des règles d'entreprise contraignantes pour le transfert de données personnelles ;
- une convention de flux transfrontières établie conformément au Privacy Shield actuellement en vigueur s'agissant des transferts de données à destination des Etats-Unis.

Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance et d'assurance. Les catégories de données suivantes sont concernées :

- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants),
- données de localisation,
- données de santé, y compris le numéro de sécurité sociale (NIR).

L'Assuré, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition pour motif légitime. L'Assuré a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem. En ce qui concerne les directives générales, elles devront être adressées à un tiers qui sera désigné par Décret.

L'exercice des droits de l'Assuré s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

soit par voie électronique : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr,

soit par voie postale : EUROP ASSISTANCE – A l'attention du Délégué à la protection des données – 1, promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers

Enfin, l'Assuré est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale Informatique et libertés.

Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

Europ Assistance informe l'Assuré, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet : SOCIETE OPPOSETEL - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10 000 TROYES www.bloctel.gouv.fr

3. 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
1 promenade de la Bonnette
92633 Gennevilliers 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.

** Coût de fourniture d'accès à Internet.*

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 1 promenade de la Bonnette
92633 Gennevilliers Cedex.

ÉTAPE 3 Contacter le médiateur

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

La Médiation de l'Assurance TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
www.mediation-assurance.org*

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

** Coût de fourniture d'accès à Internet.*

4. 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.

5. DROIT APPLICABLE/ TRIBUNAUX COMPÉTENTS/LANGUE

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

6. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - ACPR, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSURANCES

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 <i>RÉSIDENCE</i> SITUÉ EN FRANCE		PAYS DE <i>RÉSIDENCE</i> SITUÉ HORS DE FRANCE		PARAGRAPHE DE RÉFÉRENCE
	DÉPLACEMENT DANS LE PAYS DE <i>RÉSIDENCE</i>	DÉPLACEMENT HORS DU PAYS DE <i>RÉSIDENCE</i>	DÉPLACEMENT DANS LE PAYS DE <i>RÉSIDENCE</i>	DÉPLACEMENT HORS DU PAYS DE <i>RÉSIDENCE</i>	
Transport / Rapatriement	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 2-1
Retour des accompagnants	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 2-2
Visite d'un proche	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 2-3
Prise en charge des frais d'hébergement	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 2-4
Frais de prolongation d'hébergement	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 2-5
Retour au domicile des enfants de moins de 15 ans	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 2-6
Garde des enfants de moins de 15 ans	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 2-7
Remboursement des frais téléphoniques	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 2-8
Chauffeur de remplacement	oui ⁽³⁾⁽⁴⁾	oui ⁽¹⁾⁽³⁾⁽⁴⁾	non	non	Chapitre 2-9
Transport des animaux domestiques	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 2-10
Avances sur frais d'hospitalisation à l'étranger	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾⁽²⁾	Chapitre 2-11
Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾⁽²⁾	Chapitre 2-12
Retour Anticipé de l' <i>Assuré</i>	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 2-13
Décès de l' <i>Assuré</i>	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 2-14
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⁾	non	oui ⁽¹⁾	Chapitre 3-2

(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, Saint-Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Saint-Martin et Saint-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, Saint-Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Saint-Martin et Saint-Barthélemy) et de la Nouvelle-Calédonie, cette prestation n'est jamais accessible.