



# VISA PLATINUM

la garantie des meilleurs services



# SOMMAIRE

5 **NOTICE D'INFORMATION  
ASSISTANCE**

CARTE VISA PLATINUM

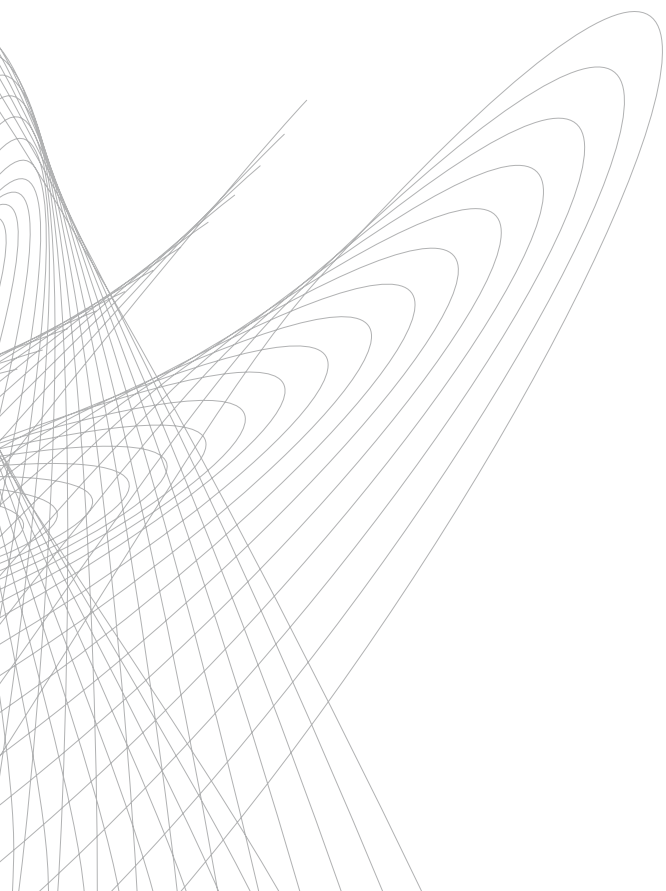
**CONTRAT N° 922082**

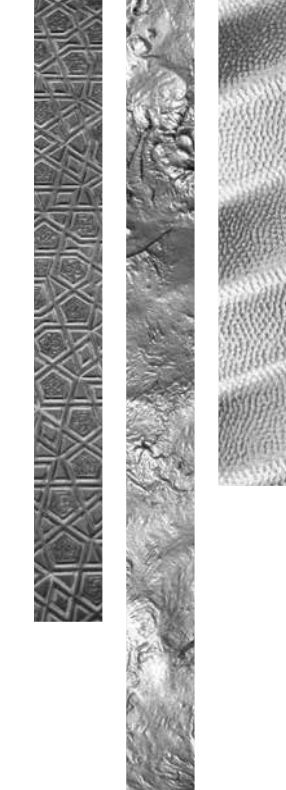
30 **NOTICE D'INFORMATION  
ASSURANCES**

CARTE VISA PLATINUM

**CONTRAT N° 7218135204**

71 **NOTICE D'INFORMATION  
SERVICE PLATINUM**





**Les prestations d'assistance de la présente notice d'information n° 922082, ci-après « Notice d'Information », sont :**

Souscrites par :

**VISA EUROPE LIMITED**

Société de droit anglais dont le siège social est situé :

1 Sheldon Square, Londres W2 6TT, Royaume Uni

Immatriculée sous le numéro 5139966

Agissant au travers de sa succursale française

Située 21, Boulevard de la Madeleine - 75038 Paris Cedex 01

509 930 699 RCS Paris

Auprès de :

**FRAGONARD ASSURANCES**

SA au capital de 37 207 660,00 € - 479 065 351 RCS Paris

Siège social : 2 rue Fragonard - 75017 Paris

Entreprise régie par le Code des assurances

Soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et

de résolution, 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris

Cedex 09 - <https://acpr.banque-france.fr/>

Et sont mises en œuvre par :

**AWP FRANCE SAS**

SAS au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Bobigny

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

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

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

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

# NOTICE D'INFORMATION VALANT CONVENTION D'ASSISTANCE

CARTE VISA PLATINUM

Valable à compter du 01/01/2019

**CONTRAT N° 922082**

## CHAPITRE 1 - COMMENT METTRE EN ŒUVRE LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ?

### EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE

- *Platinum Assistance* ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.
- Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, l'Assuré doit impérativement :
  - Obtenir l'accord préalable de *Platinum Assistance* en contactant sans attendre *Platinum Assistance*, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 :
    - \* Par internet : [www.votre-assistance.fr](http://www.votre-assistance.fr)
    - \* Par téléphone : + 33 (0) 9.69.32.10.22
    - \* Par télécopie : + 33 (0) 9.69.32.10.61
    - \* Par courrier électronique : [medical@votreassistance.fr](mailto:medical@votreassistance.fr)
    - \* Accès sourds et malentendants : <https://accessibilite.votreassistance.fr>
    - \* Appel non surtaxé : coût selon opérateur téléphonique.
  - Indiquer le numéro de la *Carte Assurée*, la qualité d'Assuré ainsi que le nom de la Banque Émettrice de la *Carte Assurée*.
  - Se conformer aux procédures et aux solutions préconisées par *Platinum Assistance*.

### CONSEILS AUX VOYAGEURS

- L'Assuré doit porter à la connaissance des personnes l'accompagnant lors de son déplacement les règles à observer en cas de demande d'assistance détaillées ci-dessus.
- Si l'Assuré est assuré au titre d'un régime légal d'assurance maladie d'un pays membre de l'Espace Économique Européen (EEE) ou de la Suisse et souhaite bénéficier des garanties de l'assurance maladie lors de son déplacement dans l'un de ces pays, il lui est nécessaire d'être titulaire de la carte européenne d'assurance maladie (individuelle et nominative) en cours de validité.
- Si l'Assuré se déplace dans un pays hors de l'Espace Économique Européen (EEE) ou de la Suisse, il doit se renseigner, avant son départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, il doit consulter sa Caisse d'Assurance Maladie pour savoir s'il entre dans le champ d'application de ladite convention et s'il a des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire...).  
Pour obtenir ces documents, l'Assuré doit s'adresser avant son départ à l'institution compétente et en France, auprès de la Caisse d'Assurance Maladie.
- L'attestation d'assistance médicale relative à l'obtention d'un visa est délivrée sans frais par *Platinum Assistance* dans un délai de 8 jours ouvrés à compter de la réception de la demande écrite de l'Assuré assortie de tous les éléments nécessaires à sa rédaction. Cette attestation est également disponible sur le site <http://attestation.mondial-assistance.fr>
- Lors de ses déplacements, l'Assuré ne doit pas oublier d'emporter les documents justifiant de son identité et tout document nécessaire à son voyage : passeport, carte nationale

d'identité, carte de séjour, visa d'entrée, visa de retour, carnet de vaccination de son animal s'il l'accompagne, etc. et de vérifier leur date de validité.

- Certains types de séjours ou certaines destinations sont inadaptés pour les très jeunes *Enfants*. Compte tenu des risques d'affection liés à la durée et les conditions de transport, la situation sanitaire ou encore le climat, il convient de consulter le médecin traitant ou le pédiatre lors du projet de voyage.
- Chaque *Enfant* mineur voyageant seul ou accompagné doit être muni de ses papiers d'identité en cours de validité. Lorsqu'il voyage seul ou s'il n'est pas accompagné par l'un de ses parents, il doit être muni d'une autorisation de sortie du territoire (AST). Dans tous les cas, lors d'un éventuel rapatriement de l'*Enfant* mineur, *Platinum Assistance* ne pourra être tenue responsable du retard occasionné pour régulariser sa situation administrative.
- En raison des risques pouvant mettre en danger la santé des femmes ayant atteint un stade avancé dans leur grossesse, les compagnies aériennes appliquent des restrictions, différentes selon les compagnies, et susceptibles d'être modifiées sans préavis : examen médical au maximum 48 heures avant le départ, présentation d'un certificat médical, demande de l'accord médical de la compagnie...
- En cas de nécessité, et si leur contrat le prévoit, les sociétés d'assistance organisent et prennent en charge le transport par avion à la condition expresse que les médecins et/ou les compagnies aériennes ne s'y opposent pas.

## CHAPITRE 2 - CONDITIONS D'APPLICATION

### OBJET DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE

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

### INFORMATION DES ASSURÉS

La Banque Émettrice de la *Carte Assurée* a mandaté Visa Europe Limited pour souscrire et signer un contrat d'assistance en son nom et au bénéfice des détenteurs de la carte Visa Platinum conformément aux dispositions de l'article L.112-1 du Code des assurances.

Le présent document constitue la Notice d'Information que la Banque Émettrice de la *Carte Assurée* s'engage à remettre au titulaire de la *Carte Assurée*. La Notice d'Information valant Convention d'assistance définit les modalités d'entrée en vigueur, le champ d'application des prestations ainsi que les formalités à accomplir en cas de besoin d'assistance.

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

En cas de modification des conditions du contrat d'assistance ou en cas de résiliation de celui-ci, la Banque Émettrice de la *Carte Assurée* s'engage à informer par tout moyen à sa convenance le titulaire

de la Carte Assurée au moins 3 mois avant la date d'effet de la modification ou de la résiliation. Lorsqu'un Assuré souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application des garanties, il peut appeler le Service d'Assistance Téléphonique de la Banque Émettrice.

## CONDITIONS D'ACCÈS

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

## DATE D'EFFET ET DURÉE DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE

La Convention d'assistance prend effet pour l'Assuré le jour de la souscription à la Carte Assurée et est liée à la durée de validité de la Carte Assurée. Elle est automatiquement résiliée aux mêmes dates en cas de non-renouvellement ou en cas de retrait ou de blocage de la Carte Assurée par la Banque Émettrice ou par le titulaire de la Carte Assurée ou en cas de fin, pour quelque raison que ce soit, du contrat d'assistance entre Visa Europe Limited, mandaté par la Banque Émettrice, et *Platinum Assistance*.

Dans cette dernière hypothèse l'Assuré recevra une nouvelle convention d'assistance et continuera à bénéficier de prestations d'assistance qui seront assurées par le nouveau prestataire.

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

## ÉTENDUE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Les prestations s'appliquent, lors d'un déplacement privé ou professionnel de l'Assuré, comme suit :

- Si le *Pays de Résidence* est la *France* :
  - En *France*
  - À l'*Étranger*, uniquement pendant les 90 premiers jours du déplacement.
- Si le *Pays de Résidence* est situé hors de *France* :
  - Uniquement à l'*Étranger* et pendant les 90 premiers jours du déplacement.

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

Ces conditions sont valables pour toutes les prestations d'assistance, à l'exception des prestations : **Avance des frais d'Hospitalisation** (article 1.10), **Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux** (article 1.11), **Chauffeur de remplacement** (article 3), **Assistance en cas de poursuites judiciaires** (article 5), **Aide à la poursuite du voyage** (article 6) et **Acheminement d'objets** (article 7) pour lesquelles les conditions d'application sont indiquées dans le «Tableau récapitulatif des prestations d'assistance» ainsi que dans leur descriptif.

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



## CHAPITRE 3 - DÉFINITIONS

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

### **Assuré(s)**

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

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

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

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

### **Accident**

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

### **Animaux domestiques**

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

### **Avion**

Avion de ligne régulière en classe économique.

### **Carte Assurée / Carte**

*Carte Visa Platinum.*

### **Carte verte**

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

### **Conjoint**

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

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

### **Enfants**

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

### **Étranger**

Tous pays, à l'exclusion :

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

### **Événement garanti**

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

### **Frais d'hébergement**

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

### **Frais funéraires**

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

### **France**

- **Pour les prestations d'assistance « Avance des frais d'Hospitalisation » (1.10) et « Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux » (1.11) :** La France métropolitaine (Corse comprise), la Principauté de Monaco, la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion, Mayotte, la Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin, St Barthélémy et la Nouvelle Calédonie.
- **Pour toutes les autres prestations d'assistance :** La France métropolitaine (Corse comprise), les Principautés d'Andorre et de Monaco, la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion, Mayotte, la Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin, St Barthélémy et la Nouvelle Calédonie.

### **Franchise kilométrique**

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

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

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

### **Hospitalisation**

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

### **Maladie**

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

### **Membre de la Famille**

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

### **Pays de Résidence**

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

### **Pays non couverts**

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

### **Résidence**

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

### **Train**

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

### **Véhicule**

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

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

## **CHAPITRE 4 - JUSTIFICATIFS NÉCESSAIRES À L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS**

L'Assuré s'engage à la demande de *Platinum Assistance* à lui communiquer :

- tout document afin de justifier de son lieu de *Résidence* et de la durée de son déplacement (photocopie du passeport pour le visa d'entrée dans le pays, justificatifs de résidence),

- tout document afin de justifier de la qualité d'Assuré (carte d'identité, certificat de vie maritale, copie de son avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf le nom, l'adresse et les personnes composant son foyer fiscal),
- les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement peut être demandé. **Toute prestation non utilisée ne peut donner lieu à versement d'indemnité compensatoire,**
- lorsqu'un transport est organisé et pris en charge, les titres de transport originaux non utilisés que l'Assuré détient.  
L'Assuré réserve le droit à *Platinum Assistance* de les utiliser, et s'engage à rembourser à *Platinum Assistance* les montants dont l'Assuré obtiendrait le remboursement.
- tout autre justificatif estimé nécessaire pour apprécier le droit aux prestations d'assistance.

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

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

## CHAPITRE 5 - DESCRIPTIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

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

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

### ATTENTION

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

## 1. MALADIE OU ACCIDENT DE L'ASSURÉ

### 1.1 TRANSPORT / RAPATRIEMENT

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

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

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

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

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

## IMPORTANT

- Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical de l'Assuré et appartiennent exclusivement aux médecins de *Platinum Assistance* en accord avec les médecins traitants locaux.
- Le rapatriement de l'Assuré est décidé et géré par un personnel médical titulaire d'un diplôme légalement reconnu dans le pays où ce personnel médical exerce habituellement son activité professionnelle.
- Seuls, l'intérêt médical de l'Assuré et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport ainsi que le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'*Hospitalisation* éventuelle.
- Si l'Assuré refuse de suivre les décisions prises par le service médical de *Platinum Assistance*, il dégage *Platinum Assistance* de toute responsabilité des conséquences d'une telle initiative, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou en cas d'aggravation de son état de santé, et perd tout droit à prestation et indemnisation de la part de *Platinum Assistance*. Par ailleurs, *Platinum Assistance* ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.
- Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge : *Platinum Assistance* devient propriétaire des titres de transport originaux non utilisés de l'Assuré.

### 1.2 RETOUR DES ACCOMPAGNANTS ASSURÉS

Lorsqu'un Assuré est transporté dans le cadre de la prestation « Transport/Rapatriement » (article 1.1), *Platinum 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* de l'Assuré, à condition que les moyens initialement prévus pour leur voyage retour ne soient pas utilisables ou modifiables.

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

Lorsqu'un Assuré est hospitalisé sur le lieu de l'*Événement garanti*, alors qu'aucun Membre majeur de la *Famille* ne l'accompagnait pendant son déplacement et que les médecins de *Platinum Assistance* ne préconisent pas un Transport/Rapatriement (article 1.1) **avant 10 jours**, *Platinum Assistance* organise et prend en charge le transport aller et retour, par *Train* ou *Avion*, d'une personne choisie par l'Assuré ou par un Membre de la *Famille* pour lui permettre de se rendre à son chevet.

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

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

### 1.4 PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HÉBERGEMENT

- Dans le cadre de la prestation « Présence au chevet en cas d'*Hospitalisation* de l'Assuré » prévue à l'article 1.3, si un Assuré est hospitalisé sur le lieu de l'*Événement garanti* alors qu'aucun Membre majeur de la *Famille* ne l'accompagnait pendant son déplacement et que les médecins de *Platinum Assistance* ne préconisent pas un Transport/Rapatriement (article 1.1) **avant 10 jours**, *Platinum Assistance* prend en charge, sur présentation des justificatifs, les *Frais d'hébergement* de la personne qui a été choisie par l'Assuré ou de la personne déjà présente au chevet de l'Assuré, **jusqu'à concurrence de 125 € par nuit, dans la limite de 10 nuits**.

- Si à la suite d'une *Maladie* ou d'un *Accident*, un *Assuré* est dans l'obligation de prolonger son séjour pour raisons médicales avérées, sans *Hospitalisation* et après accord du médecin de *Platinum Assistance*, *Platinum Assistance* prend en charge ses *Frais d'hébergement* supplémentaires **jusqu'à concurrence de 125 € par nuit, dans la limite de 10 nuits.**

### **1.5 FRAIS DE PROLONGATION D'HÉBERGEMENT**

Si l'*Assuré* est hospitalisé **depuis 10 jours**, et n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation « Transport / Rapatriement » (article 1.1), *Platinum Assistance* prend en charge, en complément de la prestation « Prise en charge des *Frais d'hébergement* » (article 1.4), les *Frais d'hébergement* supplémentaires de la personne qui a été choisie par l'*Assuré* ou de la personne déjà présente au chevet de l'*Assuré*, **jusqu'à concurrence de 125 € par nuit, dans la limite de 3 nuits.**

### **1.6 RETOUR DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE**

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

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

### **1.7 ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS**

Lorsqu'un *Assuré*, en déplacement, malade ou victime d'un *Accident*, a été transporté ou rapatrié dans le cadre de la prestation « Transport/ Rapatriement » ( article 1.1) et se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses **Enfants de moins de 15 ans** qui l'accompagnent et qu'aucune personne l'accompagnant n'est en mesure de s'occuper d'eux, *Platinum Assistance* organise et prend en charge un billet de *Train* ou d'*Avion* aller et retour d'une personne choisie par l'*Assuré* ou par un *Membre de la Famille* pour raccompagner les *Enfants* jusqu'à leur lieu de *Résidence*. À défaut, *Platinum Assistance* missionne une hôtesse pour accompagner les *Enfants* jusqu'à leur lieu de *Résidence*.

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

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

### **1.8 GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS**

Lorsqu'un *Assuré* est transporté dans le cadre de la prestation « Transport/ Rapatriement » (article 1.1) et que personne ne peut s'occuper de ses *Enfants* de moins de 15 ans, *Platinum Assistance* rembourse **jusqu'à concurrence de 200 € par jour et dans la limite de 5 jours**, la présence d'une personne qualifiée au domicile de l'*Assuré*.

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

### **1.9 TRANSPORT DES ANIMAUX DOMESTIQUES**

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

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

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

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

### 1.10 AVANCE DES FRAIS D'HOSPITALISATION

Cette prestation est rendue :

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

#### IMPORTANT

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

*Platinum Assistance* peut procéder à l'avance des frais d'*Hospitalisation* imprévus engagés jusqu'à concurrence de 155 000 € par Assuré et par Événement garanti pour les soins prescrits en accord avec les médecins de *Platinum Assistance*.

*Platinum Assistance* adresse préalablement à l'Assuré, à un Membre de la Famille ou le cas échéant à un tiers, un formulaire de « Demande d'avance de frais médicaux » que celui-ci retourne signé à *Platinum Assistance*.

Le signataire s'engage à rembourser *Platinum Assistance* dans les 60 jours à compter de la date d'envoi de chaque facture par ce dernier, indépendamment de toute procédure de remboursement engagée par l'Assuré auprès d'organismes d'assurance maladie et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auxquels il cotise.

À défaut de paiement dans les 60 jours à compter de la date d'envoi de la facture, *Platinum Assistance* se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles auprès de l'Assuré.

### 1.11 REMBOURSEMENT À TITRE COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX

Cette prestation est rendue :

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

Pour bénéficier de ces remboursements, l'Assuré doit obligatoirement relever d'un régime primaire d'assurance maladie ou de tout organisme de prévoyance et effectuer toutes les démarches nécessaires au remboursement de ces frais auprès de son organisme social de base de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance.

*Platinum Assistance* rembourse **jusqu'à concurrence de 155 000 € par Assuré et par Événement garanti** le montant des frais médicaux restant à la charge de l'Assuré après intervention de son organisme social de base, de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance auxquels l'Assuré cotise, déduction faite d'une **franchise de 50 € par dossier d'assistance** et sous réserve de la communication par l'Assuré à *Platinum Assistance* des factures originales des frais médicaux et des justificatifs originaux de remboursement émanant de ces organismes. Dans l'hypothèse où les organismes auxquels l'Assuré cotise ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, *Platinum Assistance* le remboursera **jusqu'à concurrence de 155 000 €** sous réserve de la communication par l'Assuré des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes.

### **Frais médicaux imprévus ouvrant droit au remboursement complémentaire :**

- Honoraires médicaux,
- Frais de médicaments prescrits par un médecin,
- Frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par la Sécurité Sociale ou tout autre organisme d'assurance maladie,
- Frais d'*Hospitalisation*,
- Urgence dentaire considérée comme telle par les médecins de *Platinum Assistance* **jusqu'à concurrence de 700 € par Assuré et par Événement garanti, déduction faite de la franchise de 50 € par dossier d'assistance.**

### **1.12 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS**

Suite à une *Maladie*, un *Accident* ou au décès d'un Assuré, *Platinum Assistance* pourra se charger de la transmission de messages urgents à la famille ou à l'employeur de l'Assuré.

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

### **1.13 REMBOURSEMENT DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES**

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

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

## **2. DÉCÈS DE L'ASSURÉ**

### **2.1 TRANSPORT DU CORPS**

Si un Assuré décède au cours d'un déplacement, *Platinum Assistance* organise et prend en charge le transport du corps du lieu du décès jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation (ou de crémation) dans son *Pays de Résidence*. De plus, *Platinum Assistance* participe **jusqu'à concurrence de 800 €, aux Frais funéraires.**

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



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

## 2.2 RETOUR DES AUTRES ASSURÉS

*Platinum 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.

## 3. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

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

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

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

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

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

### IMPORTANT

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

## 4. RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ

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

Pour permettre à l'*Assuré* de se rendre au chevet du *Membre de la Famille* ou d'assister aux obsèques, *Platinum 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, selon les modalités suivantes :

• Retour vers le *Pays de Résidence* :

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

• Retour vers un autre pays que le *Pays de Résidence*, à l'*Étranger* : la prise en charge s'effectue à concurrence des frais de transport qu'aurait supposé le retour de l'*Assuré* vers son lieu de *Résidence*, dans les conditions prévues ci-dessus.

### IMPORTANT

• La prestation « Retour anticipé de l'*Assuré* » en cas d'*Hospitalisation* d'un *Membre de la Famille* n'est rendue qu'aux conditions suivantes :

- que l'*Hospitalisation* soit supérieure à 24 heures (hospitalisation ambulatoire et de jour non comprise),
- que le retour de l'*Assuré* tel que prévu à l'origine de son déplacement n'intervienne pas dans les 24 heures suivant la demande d'assistance.

• L'*Assuré* devra fournir, à la demande de *Platinum 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.

## 5. ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES

Ces prestations sont rendues :

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

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. *Platinum Assistance* :

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

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

## 6. AIDE À LA POURSUITE DU VOYAGE

### 6.1 ASSISTANCE AUX DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

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

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

À la demande de l'Assuré, *Platinum 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*, *Platinum 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.

### 6.2 AVANCE DE FRAIS SUR PLACE

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

L'Assuré, en déplacement, perd ou se fait voler ses titres de transport et/ou sa *Carte Assurée*, *Platinum Assistance* peut, après la mise en opposition de la *Carte* par l'Assuré, procéder à une avance de fonds jusqu'à concurrence de 2 000 € par Événement garanti ; ceci afin de lui permettre d'acquitter les frais engagés ou restant à payer (hôtel, location de véhicule, train, avion ...).

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

## 7. ACHEMINEMENT D'OBJETS À L'ÉTRANGER

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

*Platinum Assistance* dégage toute responsabilité :

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

### **7.1 ACHEMINEMENT DE DOSSIERS**

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

Si un Assuré en déplacement perd ou se fait voler ses dossiers, *Platinum 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. Ce dernier devra préciser à *Platinum Assistance* les éventuelles formalités à remplir pour l'exportation de ces documents.

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

### **7.2 ACHEMINEMENT DE MÉDICAMENTS**

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

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

**L'Assuré s'engage à rembourser *Platinum 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.**

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

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

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

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

*Platinum 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, *Platinum Assistance* ne pourra être tenue d'exécuter la prestation.

*Platinum 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.**

## 8. INFORMATIONS AVANT LE DÉPART EN VOYAGE

*Platinum Assistance* informe l'Assuré, du lundi au samedi, hors jours fériés, de 9h00 à 18h30 (heure de France métropolitaine), sur les sujets suivants :

- formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (visas, quitus fiscal...),
- conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion ...),
- conditions de vie locale (température, climat, nourriture ...),
- pays exclus au titre de la Convention d'assistance.

**En aucun cas les renseignements fournis ne feront l'objet d'une confirmation écrite.**

**Les informations fournies par *Platinum Assistance* exclusivement par téléphone sont des renseignements à caractère documentaire.**

**La responsabilité de *Platinum Assistance* ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée des renseignements communiqués.**

## CHAPITRE 6 - EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

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

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

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

- d'assistance à personne en danger ;
20. les cures thermales, les interventions à caractère esthétique et leurs conséquences éventuelles, les séjours en maison de repos, la rééducation, kinésithérapie, chiropraxie, les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant.
  21. les conséquences d'un Accident subi par l'Assuré lors de l'exercice de son activité professionnelle et en rapport avec cette activité y compris les formations ou les stages professionnels, alors que l'Assuré se trouve en déplacement.

## CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

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

- à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère des Affaires étrangères <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité, catastrophes naturelles ou de tout autre cas fortuit ;  
Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseil aux voyageurs » du site internet du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>
- en cas de délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que Visa d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires au transport de l'Assuré à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou son entrée dans le pays préconisé par les médecins de *Platinum Assistance* pour y être hospitalisé ;
- en cas de recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels *Platinum 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.

## CHAPITRE 7 - CADRE JURIDIQUE

### MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

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

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

[reclamation@votreassistance.fr](mailto:reclamation@votreassistance.fr)

(ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP France SAS - Service Réclamations - TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex)

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

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

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

La Médiation de l'Assurance  
<http://www.mediation-assurance.org>

LMA  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09.

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

## **AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

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

## **PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

### **Responsable du traitement des données**

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

Dans le cadre de la Convention d'assistance, Fragonard Assurances et AWP France SAS sont responsables conjoints du traitement de données à caractère personnel des Assurés, tels que définis par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

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



## Données collectées

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

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes à la Convention d'assistance et
  - toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution de la Convention d'assistance.
- Dans ce cadre, les « données personnelles sensibles » au sens de la réglementation applicable, notamment des données relatives à la santé des Assurés, pourront être collectées et traitées.

## Collecte et traitement de données

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

Finalités	Consentement exprès ?
• Administration de la Convention d'assistance (exemple: exécution du contrat, mise en œuvre des prestations d'assistance et traitement des réclamations)	• Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où les données personnelles doivent être traitées dans l'exécution du contrat et/ou du traitement de la réclamation, le consentement exprès de l'Assuré, ne sera pas sollicité.
• Gestion du recouvrement de créances	• Non
• Prévention et détection de la fraude	• Non
• Respect de toute obligation légale (obligations fiscales, comptables et administratives)	• Non
• Veille qualitative (questionnaires, sondages et enquêtes relatifs aux prestations d'assistance)	• Non, car <i>Platinum Assistance</i> a un intérêt légitime à contacter l'Assuré après avoir géré une demande ou après avoir fourni une assistance afin de vérifier que les obligations contractuelles ont été réalisées d'une manière satisfaisante. Toutefois, l'Assuré peut s'y opposer en contactant AWP France SAS (voir section « Contact » ci-après).

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

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

## **Destinataires des données**

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

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

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

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

## **Transfert des données**

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Durée de conservation des données**

Les données personnelles de l'Assuré sont conservées pour une durée de cinq (5) ans à compter de la date de fin de la Convention d'assistance ou selon les conditions spécifiques énoncées ci-après :

- En cas de sinistre - cinq (5) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels - dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations - cinq (5) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur la Convention d'assistance - cinq (5) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

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

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

### **Contact**

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

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

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

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

## LOI APPLICABLE

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

## TABLEAU RÉCAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

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

Prestations d'assistance	Pays de Résidence situé en France		Pays de Résidence situé hors de France		Article de référence
	Déplacement dans le Pays de Résidence	Déplacement à l'Étranger	Déplacement dans le Pays de Résidence	Déplacement à l'Étranger	
Transport / Rapatriement	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.1
Retour des accompagnants assurés	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.2
Présence au chevet en cas d'Hospitalisation de l'Assuré	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.3
Prise en charge des frais d'hébergement	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.4
Frais de prolongation d'hébergement	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.5
Retour dans le Pays de Résidence	non	non	non	oui	1.6
Accompagnement des Enfants de moins de 15 ans	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.7
Garde des Enfants de moins de 15 ans	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.8
Transport des Animaux domestiques	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.9
Avance des Frais d'hospitalisation	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)(2)</sup>	1.10
Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)(2)</sup>	1.11

Prestations d'assistance	Pays de Résidence situé en France		Pays de Résidence situé hors de France		Article de référence
	Déplacement dans le Pays de Résidence	Déplacement à l'Étranger	Déplacement dans le Pays de Résidence	Déplacement à l'Étranger	
Transmission de messages urgents	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.12
Remboursement des frais téléphoniques	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.13
Décès de l'Assuré - Transport du corps	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	2.1
Décès de l'Assuré - Retour des autres Assurés	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	2.2
Chauffeur de remplacement	oui <sup>(3) (4)</sup>	oui <sup>(1) (3) (4)</sup>	non	non	3
Retour anticipé de l'Assuré	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	4
Assistance en cas de poursuites judiciaires :					
- Avance de caution pénale	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1) (2)</sup>	5
- Avance honoraires d'avocats	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1) (2)</sup>	5
- Remboursement des honoraires d'avocat	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1) (2)</sup>	5
Assistance aux démarches administratives	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	6.1
Avance de frais sur place	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	6.2
Acheminement de dossiers	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	7.1
Acheminement de médicaments	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	7.2
Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	7.3
Informations avant le départ en voyage	oui	oui	oui	oui	8

(1) pendant les 90 premiers jours du déplacement.

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

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

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



## **AXA FRANCE VIE**

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

Assureurs :

## **AXA FRANCE IARD**

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

Souscripteur :

## **VISA EUROPE LIMITED**

Société de droit anglais dont le siège social est situé  
1 Sheldon Square, Londres W26TT, Royaume-Uni.  
Immatriculée sous le n° 5139966.

Agissant au travers de sa succursale française  
Située 21, boulevard de la Madeleine, 75001 Paris,  
RCS Paris n° 509 930 699

# **NOTICE D'INFORMATION ASSURANCES**

CARTE VISA PLATINUM

**CONTRAT N° 7218135204**

Cette notice d'information valant Conditions Générales est régie par le Code des Assurances, et établie conformément à l'article L112-2 du Code des Assurances.

Elle décrit les garanties, les exclusions et les obligations de l'Assureur et des bénéficiaires (ci-après désignés « l'Assuré ») au titre du contrat d'assurance n° 7218135204 souscrit par Visa Europe Limited, mandaté par la Banque Émettrice de la Carte Assurée, conformément à l'article L112-1 du Code des Assurances pour le compte de l'Assuré ci-après défini.

## CHAPITRE 1 - SYNOPTIQUE DES GARANTIES

### IMPORTANT

**Ce synoptique ne constitue qu'un résumé des garanties dont les limites et les exclusions sont définies dans les chapitres suivants. Les mots en italique sont définis au chapitre IV Définitions Générales ou dans la garantie à laquelle ils se rapportent.**

• **La garantie Décès / Invalidité**

Jusqu'à **465.000 €** par *Famille* et par événement en cas d'*Accident Garanti*.  
Jusqu'à **46.000 €** en cas d'*Accident de Trajet* ou d'*Accident* survenant à bord d'un *Véhicule de Location* ou d'un *véhicule privé*.

• **La garantie Retard de Transport<sup>1</sup>**

Jusqu'à **600 € TTC** par retard pour les frais engagés (repas, rafraîchissements).

• **La garantie Retard de Bagages<sup>1</sup>**

Jusqu'à **600 € TTC** par retard pour les achats de première nécessité (vêtements, articles de toilette).

• **La garantie Perte, Vol ou Détérioration de Bagages**

Jusqu'à **1.300 € TTC** par *Bagage* en cas de perte, de vol ou de détérioration de *Bagages* confiés à une *Compagnie Aérienne* ou à la *SNCF*.

Jusqu'à **1.000 € TTC** en cas de vol des *Bagages* à l'hôtel ou dans un *Véhicule de Location*.

• **La garantie Responsabilité Civile à l'Étranger**

Jusqu'à **2.300.000 €** par *Événement* pour les conséquences de *Dommages Matériels* ou *Dommages Corporels* causés aux *Tiers*.

• **La garantie Véhicule de Location**

En cas de vol ou de dommage à un véhicule loué.

• **La garantie Modification ou Annulation de Voyage**

Jusqu'à **7.500 € TTC** par *Assuré* et par année civile en cas d'*Altération de Santé Garantie* survenant avant le départ du *Voyage Garanti*.

• **La garantie Interruption de Voyage**

Jusqu'à **7.500 € TTC** par *Assuré* et par année civile en cas d'*Altération de Santé Garantie* survenant pendant le *Voyage Garanti*.

---

<sup>1</sup> En cas de mise en jeu des garanties « Retard de Transport » et « Retard de Bagages », pour un même événement, l'indemnité ne pourra excéder le montant maximum de **600 € TTC**.

### • **La garantie Neige et Montagne**

Frais de Recherche et de Secours et de Premier Transport, Frais Médicaux en France, Forfaits et Cours de Ski, Bris de skis et de chaussures de ski personnels, Location de *Matériel de Ski*, Responsabilité Civile, Défense et Recours.

## CHAPITRE 2 - INFORMATION DES ASSURÉS

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

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

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

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

#### **Service Platinum**

Site Internet : [www.visa.fr](http://www.visa.fr) (rubrique assurance)

Téléphone : +33 (0) 9 80 98 59 80\*

\* Appel non surtaxé ; coût selon opérateur téléphonique.

## CHAPITRE 3 - DISPOSITIONS DIVERSES

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

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

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

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

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

**Le contrat d'assurance pour compte a pris effet le 1<sup>er</sup> Janvier 2017 à 0H00 et ce pour une durée de 3 ans.**



**La présente notice du contrat d'assurance pour compte prend effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019 à OHO et ce pour une durée d'1 an. Les présentes dispositions s'appliquent aux Sinistres dont la date de survenance est postérieure au 1<sup>er</sup> janvier 2019 à OHO.**

### **Courtier Gestionnaire**

CWI Distribution immatriculé auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 002 871 ([www.oriass.fr](http://www.oriass.fr)), est le Courtier Gestionnaire mandaté par l'Assureur pour réaliser la gestion de ce contrat. Il est l'interlocuteur privilégié de l'Assuré pour toutes informations relatives à son contrat d'assurance ou aux événements qui en découlent.

### **Expertise**

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

### **Subrogation ou recours contre les responsables du Sinistre**

L'Assureur est subrogé pour toutes les garanties dans tous les droits et actions à concurrence de l'indemnité versée contre tout responsable du dommage.

### **Pluralité d'assurances**

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

### **Prescription**

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

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

Elle est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par :
  - l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
  - l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

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

### **En cas de réclamation**

Sans préjudice du droit d'engager une action en justice, si, après avoir contacté son interlocuteur privilégié CWI Distribution, un désaccord subsiste, l'Assuré peut faire appel au service réclamation de CWI dédié au traitement des réclamations :

CWI Distribution, Service Réclamation Visa Platinum, CS 60569, 13594 Aix-en-Provence Cedex 3

Si le litige ne peut trouver de solution auprès de CWI Distribution, l'Assuré pourra s'adresser :

- pour la garantie Décès/Invalidité : au service Relation Clientèle d'AXA France : AXA Assurances Collectives - Service relation clientèle - 313, Terrasses de l'Arche - 92727 Nanterre Cedex.
- pour les autres garanties, à la Direction Relation Clientèle de l'Assureur : AXA France - Direction Relation Clientèle DAA - 313, Terrasses de l'Arche - 92727 Nanterre Cedex.

Votre situation sera étudiée avec le plus grand soin.

Les délais de traitement de votre réclamation sont les suivants : un accusé réception vous sera adressé dans un délai de 10 jours et vous recevrez une réponse dans un délai de 60 jours (sauf survenance de circonstances particulières induisant un délai de traitement plus long, ce dont l'Assuré sera informé).

Si le désaccord persiste, l'Assuré pourra faire appel au Médiateur de l'Assurance, personnalité indépendante, en s'adressant à l'association :

Par mail : [www.mediation-assurance.org](mailto:www.mediation-assurance.org)

Par courrier : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

Ce recours est gratuit.

Le Médiateur formulera un avis dans les 90 jours à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et laisse à l'Assuré toute liberté pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

Les modalités de traitement des réclamations sont décrites sur le site internet [www.visa-assurances.fr](http://www.visa-assurances.fr)

### **Tribunaux compétents**

Le contrat est régi exclusivement par la loi française. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du présent contrat sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

### **Sanctions en cas de fausse déclaration**

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

### **Lutte contre le Blanchiment d'argent et le financement du Terrorisme**

En leur qualité d'organisme financier, l'*Assureur* et le *Courtier Gestionnaire* sont soumis aux obligations légales issues principalement du Code Monétaire et Financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme.

À ce titre, ils mettent en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à l'application d'une mesure de gel des avoirs conformément à l'autorisation unique donnée par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) le 16 Juin 2011.

### **Données à caractère personnel**

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

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

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

Les informations fournies par l'*Assuré(e)* sont obligatoires et en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité du contrat (article L. 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L. 113-9 du Code des Assurances).

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

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

- (i) Gérer les risques d'assurance complémentaire santé, retraite supplémentaire, responsabilité civile et pour la gestion des rentes
- (ii) Remplir les obligations réglementaires conformément à l'article L. 561-1 et suivants du Code monétaire et financier et dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance
- (iii) Gérer un contentieux

- (iv) Améliorer le suivi de la qualité des services et de la formation des personnels (notamment par l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les services du *Courtier Gestionnaire*)
- (v) Mener la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de leurs futurs produits d'assurance et offres de services (y compris l'analyse et croisement avec celles de partenaires choisis, afin d'améliorer les produits proposés, évaluer la situation de l'*Assuré(e)* ou la prédire, ou personnaliser son parcours client).
- (vi) Mener une veille qualitative (questionnaires, sondages et enquêtes relatifs aux prestations d'assurance).

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

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

Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité (i) aux pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données (ii) aux destinataires respectant soit les clauses contractuelles types proposées par la Commission Européenne soit les règles d'entreprise contraignantes (BCR) ou (iii) aux sociétés adhérentes à l'accord « Privacy Shield » (États-Unis).

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

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

L'*Assuré(e)* pourra demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de ses données, définir des directives relatives à leur sort après son décès, choisir d'en limiter l'usage ou s'opposer à leur traitement. S'il a donné une autorisation spéciale et exprime pour l'utilisation de certaines de ses données, il pourra la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application du contrat ou qu'il n'existe pas d'obligations réglementaires de les conserver.

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

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

En cas de réclamation, l'Assuré(e) pourra choisir de saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

### **Commission de Contrôle**

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

### **Engagement de l'Assureur**

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

## **CHAPITRE 4 - DÉFINITIONS GÉNÉRALES**

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

**Chaque descriptif de garantie pourra éventuellement comporter des définitions spécifiques.**

### **Accident**

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

### **Assuré**

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

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

- leurs enfants célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge et, le cas échéant, leurs enfants qui viendraient à naître au cours de la validité du présent contrat d'assurance,
- leurs enfants adoptés, célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'État Civil Français,
- les enfants de moins de 25 ans du titulaire de la *Carte Assurée* ou de son conjoint ou concubin, issus d'une précédente union et qui sont fiscalement à la charge de l'un de leurs deux parents,
- leurs ascendants et descendants, titulaires d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80% (Art L.241-3 du code de l'Action Sociale et des Familles),

vivant sous le même toit que le titulaire de la *Carte Assurée*, selon les termes de l'Article 196 A bis du CGI et :

- fiscalement à charge

ou

- auxquels sont versées, par le titulaire de la *Carte Assurée*, son conjoint ou son concubin, des pensions alimentaires permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus.

**Sont considérées comme Assurées les personnes suivantes, uniquement lorsqu'elles séjournent avec leur grand-parent titulaire de la Carte Assurée et exclusivement pendant la durée du déplacement avec leur grand-parent :**

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

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

### **Assureur**

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

### **Carte Assurée**

Carte Visa Platinum.

### **Franchise**

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

### **Guerre Civile**

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

### **Guerre Étrangère**

On entend par *Guerre Étrangère* la guerre déclarée ou non ou toute autre activité guerrière, y compris l'utilisation de la force militaire par une quelconque nation souveraine à des fins économiques, géographiques, nationalistes, politiques, raciales, religieuses ou autres. Sont aussi considérées comme *Guerre Étrangère* : une invasion, insurrection, révolution, l'utilisation de pouvoir militaire ou l'usurpation de pouvoir gouvernemental ou militaire.

### **Moyen de Transport Public**

Moyen de transport collectif de passagers (terrestre, maritime, fluvial ou aérien) agréé pour le

transport payant de passagers par une licence de transport.

### **Résidence Principale**

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

### **Sinistre**

Survenance d'un événement de nature à entraîner l'application d'une des garanties du présent contrat d'assurance. La date du *Sinistre* est celle à laquelle survient le fait dommageable, c'est à dire celui qui constitue le fait générateur du dommage. Pour les garanties Modification, Annulation et Interruption de voyage, la date du sinistre est la date de Modification, Annulation ou Interruption du *Voyage Garanti*.

### **Substances Biologiques**

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

### **Substances Chimiques**

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

### **Substances Nucléaires**

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

### **Territorialité**

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

### **Véhicule de Location**

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

### **Voyage Garanti**

Tout déplacement ou séjour à une distance supérieure à 100 km de la résidence principale de l'Assuré ou de son lieu de travail habituel, dans la limite des 180 premiers jours consécutifs. Le règlement du déplacement ou du séjour doit être réalisé intégralement ou partiellement au moyen de la *Carte Assurée* et préalablement à la date de survenance du sinistre. À l'occasion d'un sinistre, il appartient à l'Assuré d'apporter le justificatif prouvant le règlement du *Voyage Garanti* au moyen de la *Carte Assurée*.

## CHAPITRE 5 - EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Le présent contrat ne couvre pas les préjudices résultant :

- Des pertes et dommages provenant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré.
- De l'absence d'aléa.
- Conformément à l'article L121-8 du Code des Assurances, des conséquences et/ou évènements, résultant de la *Guerre Civile* ou *Guerre Étrangère*, d'émeutes, de mouvements populaires.
- De la participation de l'Assuré à des rixes, des crimes, des paris, des insurrections, sauf cas de légitime défense ou s'il se trouve dans l'accomplissement du devoir professionnel ou dans un cas d'assistance à personne en danger.
- De tout Sinistre, toute suite et/ou conséquence directe ou indirecte provenant d'une quelconque mise en contact et/ou contamination par des substances dites nucléaires, biologiques ou chimiques.
- D'un suicide ou d'une tentative de suicide de l'Assuré.
- Des dommages dus aux effets directs ou indirects d'explosions, de dégagement de chaleur ou d'irradiation provenant du fait de transmutation de noyaux d'atome et de la radioactivité ainsi que les dommages dus aux effets de radiation provoqués par l'accélération artificielle de particules.

## CHAPITRE 6 - DESCRIPTIF DES GARANTIES

### LA GARANTIE DÉCES / INVALIDITÉ

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

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

##### **Accident Garanti**

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

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

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



## **Accident de Trajet**

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

## **Bénéficiaire**

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

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

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

- au conjoint survivant de l'*Assuré*, ni divorcé ni séparé de corps ou à son concubin,
  - à défaut, les enfants légitimes, reconnus ou adoptifs de l'*Assuré*, vivants ou représentés, par parts égales entre eux,
  - à défaut, les petits-enfants de l'*Assuré* par parts égales entre eux,
  - à défaut, le père et la mère de l'*Assuré* par parts égales entre eux,
  - à défaut, les frères et sœurs de l'*Assuré* par parts égales entre eux,
  - à défaut, les héritiers de l'*Assuré*.
- En cas de décès accidentel d'un autre *Assuré* et/ou du titulaire de la *Carte Assurée* sans qu'il n'y ait eu de désignation spécifique d'un *Bénéficiaire*, les sommes prévues en cas de décès accidentel de l'*Assuré* sont versées suivant l'ordre indiqué ci-dessus.
- En cas d'Infirmité Permanente Totale ou d'Infirmité Permanente Partielle :
  - l'*Assuré*, sauf si celui-ci se trouve dans les cas d'incapacité visés par l'Article 489 du Code Civil. La somme prévue alors sera versée au représentant légal de l'*Assuré*.

## **Famille**

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

## **Infirmité Permanente Partielle**

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

## **Infirmité Permanente Totale**

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

### **Invalidité Permanente Totale**

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

### **Perte d'un bras**

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

### **Perte d'une jambe**

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

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

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

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

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

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

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

- En cas de décès accidentel ou d'*Infirmité Permanente Totale* :
  - En cas d'*Accident Garanti* en tant que simple passager d'un *Moyen de Transport Public* : ..... **465.000 €**
  - En cas d'*Accident de Trajet* tel que défini ci-avant : ..... **46.000 €**
  - En cas d'*Accident* au cours d'un *Voyage Garanti* à bord d'un *Véhicule de Location* ou d'un véhicule privé ..... **46.000 €**
- En cas d'*Infirmité Permanente Partielle*
  - En cas d'*Accident Garanti* en tant que simple passager d'un *Moyen de Transport Public* : ..... **155.000 €**
  - En cas d'*Accident de Trajet* tel que défini ci-avant : ..... **23.000 €**
  - En cas d'*Accident* au cours d'un *Voyage Garanti* à bord d'un *Véhicule de Location* ou d'un véhicule privé ..... **23.000 €**

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

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

- En cas d'*Accident Garanti*, notre limite d'engagement est fixée à 465.000 € par *Sinistre* et par *Famille*, quel que soit le nombre d'*Assurés*.
- En cas d'*Accident de Trajet*, notre limite d'engagement est fixée à 46.000 € par *Sinistre* et par *Assuré* dans la limite de 465.000 € par *Famille*, quel que soit le nombre d'*Assurés*.
- En cas d'*Accident* au cours d'un *Voyage Garanti* à bord d'un *Véhicule de Location* ou d'un véhicule privé, notre limite d'engagement est fixée à 46.000 € par *Sinistre* et par *Assuré*.

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

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

##### **Effet de la garantie**

La garantie prend effet :

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

##### **Cessation de la garantie**

La garantie cesse :

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

#### **ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE**

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), sont exclues de cette garantie les atteintes corporelles résultant de lésions causées directement ou indirectement, partiellement ou totalement par :

- Les infections bactériennes à l'exception des infections pyogéniques résultant d'une coupure ou d'une blessure accidentelle.
- Toute forme de maladie, accident cardiaque, rupture d'anévrisme.
- Les interventions médicales ou chirurgicales sauf si elles résultent d'un *Accident Garanti*.
- Toute activité militaire (période militaire, opérations militaires).
- Les *Accidents* résultant de l'utilisation de drogues et médicaments non prescrits médicalement ainsi que les *Accidents* résultant d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur, égal ou supérieur à celui fixé par la loi régissant la circulation automobile française en vigueur à la date de l'*Accident*.

## LA GARANTIE RETARD DE TRANSPORT

### ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

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

#### **Vol Régulier**

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

#### **Vol Charter**

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

### ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

#### **2.1 Retard d'avion**

Dans le cadre d'un *Voyage Garanti*, nous remboursons dans la limite de **600 € TTC** par retard, quel que soit le nombre d'Assurés :

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

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

- **retard de vol** de plus de 4 heures du *Vol Régulier* ou de plus de 6 heures du *Vol Charter*
- **annulation d'un vol** que l'Assuré avait réservé ou réservation excédentaire («surbooking») qui l'empêche d'embarquer à bord du vol qu'il avait réservé ou sur un autre vol dans les 4 heures s'il s'agissait d'un *Vol Régulier* ou dans les 6 heures s'il s'agissait d'un *Vol Charter*, par rapport à l'heure initiale de départ portée sur le titre de transport de l'Assuré,
- **vol de correspondance** : retard de vol de plus de 4 heures du *Vol Régulier* ou de plus de 6 heures du *Vol Charter* sur lequel l'Assuré voyageait et qui ne lui permet pas de prendre un vol de correspondance dans les 4 heures suivant son arrivée s'il voyageait sur un *Vol Régulier* ou dans les 6 heures s'il voyageait sur un *Vol Charter*,
- **retard de plus d'une heure, par rapport à l'horaire d'arrivée affiché, d'un Moyen de Transport Public utilisé pour se rendre à l'aéroport** et qui ne permet pas à l'Assuré d'embarquer sur le vol qu'il avait réservé, ni d'embarquer sur un autre vol dans les 4 heures suivant son arrivée, s'il voyageait sur un *Vol Régulier* ou dans les 6 heures s'il voyageait sur un *Vol Charter*.

#### **IMPORTANT**

- Le retard de vol de plus de 4h du *Vol Régulier* ou de plus de 6h sur un *Vol Charter* s'apprécie par rapport à l'heure initiale de départ portée sur le titre de transport de l'Assuré. La garantie est acquise sous réserve que les formalités de confirmation du vol aient été accomplies dans le délai requis par l'organisateur du *Voyage Garanti*.

- Les heures de départ, les correspondances et les destinations sont celles figurant sur billet de l'Assuré.
- Le règlement de la Communauté Européenne 261/2004, entré en vigueur le 17 février 2005, établit des règles en matière d'indemnisation et d'assistance en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol. À cet effet, nous vous invitons à vous rapprocher du transporteur pour faire valoir vos droits.

## 2.2 Retard de train SNCF

Dans le cadre d'un *Voyage Garanti*, nous remboursons dans la limite de **600 € TTC** par retard, quel que soit le nombre d'Assurés :

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

La présente garantie est accordée dans les seuls cas suivants :

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

### IMPORTANT

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

## ARTICLE 3 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

Notre engagement maximum est fixé à **600 € TTC** par retard, étant précisé **que le montant qui serait remboursé au titre de la garantie « Retard de Transport » serait déduit du montant que nous aurions à rembourser au titre de la garantie « Retard de Bagages » et inversement.**

## ARTICLE 4 - EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

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

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

l'heure initiale de départ (ou d'arrivée dans le cas d'un vol de correspondance) du vol ou du train qu'il avait réservé et confirmé.

## LA GARANTIE RETARD DE BAGAGES

Vous trouverez les définitions des termes en italique dans le texte au chapitre 4 : DÉFINITIONS GÉNÉRALES.

### ARTICLE 1 - OBJET DE LA GARANTIE

Dans le cadre d'un *Voyage Garanti*, nous remboursons dans la limite de **600 € TTC** par retard, quel que soit le nombre d'*Assurés*, les achats de première nécessité d'un usage indispensable à se procurer d'urgence : vêtements ou articles de toilette qui se trouvaient dans les bagages retardés. Cette garantie concerne les bagages dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de la Compagnie Aérienne ou de la SNCF et parvenus plus de 4 heures après l'heure d'arrivée de l'*Assuré* à l'aéroport ou à la gare.

#### IMPORTANT

- Pour la SNCF seuls les horaires publiés seront pris en considération.
- Pour que cette garantie soit acquise, l'*Assuré*, dès qu'il a connaissance du retard de ses bagages, doit en faire la déclaration auprès d'une personne compétente et habilitée de la Compagnie Aérienne ou de la SNCF.
- L'*Assuré* doit obtenir de la SNCF, de la Compagnie Aérienne ou du prestataire concerné le bordereau de remise de bagages retardés.

### ARTICLE 2 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

Notre engagement maximum est fixé à **600 € TTC** par retard, étant précisé que le montant qui serait remboursé au titre de la garantie « Retard de Bagages » serait déduit du montant que nous aurions à rembourser au titre de la garantie « Retard de Transport » et inversement.

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

Cette garantie prend effet à compter du retard de plus de 4 h par rapport à l'heure d'arrivée de l'*Assuré* à l'aéroport ou à la gare et cesse à la date du retour du *Voyage Garanti* à l'aéroport ou à la gare. Les achats de première nécessité effectués avant l'expiration du délai de 4 heures de retard ne seront pas garantis.

### ARTICLE 4 - EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

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

- Dans le cas où les bagages de l'*Assuré* seraient confisqués ou réquisitionnés par les services de douanes ou les autorités gouvernementales.
- Pour les objets de première nécessité achetés postérieurement à la remise des bagages par le transporteur ou achetés plus de 4 jours après l'heure d'arrivée de

**l'Assuré à l'aéroport ou à la gare de destination dans le cas où ses bagages ne sont toujours pas en sa possession.**

## LA GARANTIE PERTE, VOL OU DÉTERIORATION DES BAGAGES

### ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

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

#### **Bagages**

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

#### **Objets de Valeur**

Les objets dont la valeur d'achat unitaire est supérieure ou égale à **250 € TTC** tels que : bijoux, objets façonnés avec du matériel précieux, pierres précieuses, perles, montres, fourrures, matériels cinématographiques, photographiques, informatiques ou téléphoniques portables, d'enregistrement ou de production de son ou d'image ainsi que leurs accessoires.

#### **Valeur de Remboursement**

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

Les années suivantes, la valeur sera réduite de 10 % supplémentaire par an.

### ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

#### **2.1 Compagnie Aérienne ou SNCF**

Nous garantissons, dans la limite de **1.300 € TTC** par *Bagage*, le vol, la perte ou la détérioration totale ou partielle des *Bagages* de l'*Assuré*. Cette garantie s'applique lorsque ses *Bagages* sont dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de la Compagnie Aérienne ou de la SNCF avec laquelle il effectue un *Voyage Garanti*.

Pour les *Objets de Valeur*, nous remboursons dans la limite de **250 € TTC** par *Objet de Valeur* et dans la limite de **1.300 € TTC** par *Bagage*.

#### **IMPORTANT**

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

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

## **2.2 Hôtel**

Nous garantissons, dans la limite de **1.000 € TTC** par *Bagage*, tous les vols ayant lieu dans un hôtel sauf si les biens sont placés sous la responsabilité de l'hôtelier et ce uniquement dans le cas où le ou les titres de transport, la réservation et/ou le règlement de l'hôtel ont été effectués avec la *Carte Assurée*.

Pour les *Objets de Valeur*, nous remboursons dans la limite de **250 € TTC** par *Objet de Valeur* et dans la limite de **1.000 € TTC** par *Bagage*.

## **2.3 Véhicule de Location**

Nous garantissons, dans la limite de **1.000 € TTC** le vol des *Bagages* survenant dans un *Véhicule de Location* ou lorsque le *Véhicule de Location* est volé et que des *Bagages* se trouvaient à l'intérieur. Cette garantie est acquise uniquement dans le cas où le ou les titres de transport, la réservation et/ou la location du véhicule ont été effectués avec la *Carte Assurée*.

Pour les *Objets de Valeur*, nous remboursons dans la limite de **250 € TTC** par *Objet de Valeur* et dans la limite de **1.000 € TTC**.

## **ARTICLE 3 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS**

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

Notre engagement maximum est fixé à **1.300 € TTC** par *Bagage* après calcul de la *Valeur de Remboursement* et déduction d'une Franchise de **70 € TTC** appliquée sur le montant total du préjudice.

## **ARTICLE 4 - EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE**

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), sont exclus de cette garantie :

- Tous types de prothèses et appareillages, lunettes, lentilles de contact, papiers personnels et d'identité, documents commerciaux, documents administratifs, documents d'affaires, échantillons, tous types de titres de transport, «voucher» et tous types de moyens de paiement.
- Les pertes et dommages causés par usure normale, vétusté, vice propre de la chose. Les détériorations occasionnées par mites ou vermines ou par un procédé de nettoyage ou par les conditions climatiques.
- Les dommages dus au mauvais état des *Bagages* utilisés pour le transport des effets personnels.
- Les biens dont l'achat, la possession ou l'utilisation sont interdits en France, les dommages résultant de confiscation, saisie ou destruction par ordre d'une autorité administrative.
- Les *Bagages* et leur contenu qui ne sont pas la propriété personnelle de l'Assuré.
- Les denrées périssables, les animaux, les végétaux.



## LA GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉTRANGER

### ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

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

#### **Dommege Corporel**

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

#### **Dommege Immatériel Consécutif**

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

#### **Dommege Matériel**

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

#### **Étranger**

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

#### **Événement**

Toute réclamation amiable ou judiciaire qui est faite à l'Assuré. L'ensemble des réclamations se rattachant à un même fait générateur constitue un seul et même Événement.

#### **Tiers**

Toute personne physique ou morale à l'exclusion :

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

### ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

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

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

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

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

### IMPORTANT

- La **Responsabilité Civile de l'Assuré en tant que conducteur d'un Véhicule de Location n'est pas garantie** (Cf. Article 5 de la présente garantie, alinéa 2).
- L'Assuré doit nous aviser immédiatement de toutes poursuites, enquêtes dont il pourrait faire l'objet. Aucune reconnaissance de responsabilité, promesse, offre, paiement et indemnisation ne pourra être proposé par l'Assuré sans notre accord écrit.
- L'Assuré doit également déclarer le *Sinistre* auprès de son assureur Multirisque Habitation (Cf. Chapitre 3 DISPOSITIONS DIVERSES, Paragraphe Pluralité d'Assurances).

### ARTICLE 4 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

Notre engagement maximum est fixé à :

- *Dommages Corporels* et *Dommages Immatériels Consécutifs* causés à des *Tiers* :  
**2.300.000 €** par Événement.
- *Dommages Matériels* et *Dommages Immatériels Consécutifs* causés à des *Tiers* :  
**2.300.000 €** par Événement.

Dans le cas où un Assuré serait responsable d'un *Dommage Corporel* et d'un *Dommage Matériel*, notre engagement maximum serait de **2.300.000 €** par Événement.

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

### ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), sont exclus de cette garantie :

- Les dommages résultant de toute participation à des matches, courses ou compétitions sportives officiels ou autres essais préparatoires à ces manifestations, ainsi que la pratique de tout sport à titre professionnel.

- Les activités nécessitant une assurance Responsabilité Civile spécifique et obligatoire.
- Tout dommage immatériel non consécutif à un *Dommege Corporel* ou un *Dommege Matériel* garanti.
- Tout dommage causé par des véhicules à moteur, caravanes, engins à moteur, embarcations à voile ou à moteur, aéronefs, animaux dont l'Assuré ou les personnes dont il est civilement responsable ont la propriété, la conduite ou la garde.
- Tout dommage causé aux biens appartenant à l'Assuré ou dont il a la garde au moment de l'Événement.
- Les amendes, y compris celles qui seraient assimilées à des réparations civiles et les frais s'y rapportant.
- Les dommages engageant la Responsabilité Civile professionnelle de l'Assuré et/ ou la Responsabilité Civile de son employeur.
- Les dommages causés par les immeubles ou parties d'immeuble dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant.

## LA GARANTIE VÉHICULE DE LOCATION

### ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

Les définitions des termes *Assuré* et *Franchise* ci-après prévalent sur les définitions du Chapitre 4 - DÉFINITIONS GÉNÉRALES.

#### **Assuré**

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

#### **Franchise**

Part du *Sinistre* qui reste à votre charge, dans la limite du montant prévu dans le contrat de location, lorsque vous avez décliné les assurances de la société de location<sup>1</sup>.

#### **Franchise non rachetable**

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

### ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

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

<sup>1</sup> Selon les pays, les assurances généralement proposées par le loueur sont les suivantes :

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

- leurs noms aient été préalablement portés sur le contrat de location,
- la durée totale du contrat de location n'excède pas 31 jours même si la location est constituée de plusieurs contrats successifs.

Nous remboursons dans la limite de la *Franchise* ou de la *Franchise non rachetable* :

- le montant total des réparations ou la remise en état du *Véhicule de Location* en cas de dommages matériels avec ou sans tiers identifié, responsable ou non responsable,
- le vol du *Véhicule de Location*, sous réserve d'un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes,
- en cas de dommages matériels uniquement, la facturation des frais d'immobilisation dans la limite du prix de la location journalière multiplié par le nombre de jours d'immobilisation nécessitée par la réparation technique du véhicule.

## **IMPORTANT**

Pour bénéficier de cette garantie lors du *Voyage Garanti*, vous devez impérativement :

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

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

Nous ne pourrions, en aucun cas, vous rembourser les primes d'assurance de la société de location que vous auriez acquittées au titre du contrat de location, y compris celles automatiquement incluses dans le contrat de location que vous avez accepté.

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

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

### ***Prise d'effet de la garantie***

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

### **Cessation de la garantie**

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

### **ARTICLE 4 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS**

Notre indemnisation est limitée au maximum à deux *Sinistres* par *Carte Assurée* survenus au cours de la même année civile.

### **ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE**

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), sont exclus de cette garantie :

- Les prêts gratuits de véhicules.
- Les dommages causés suite aux confiscations ou aux enlèvements des véhicules par les autorités de Police ou sur réquisition.
- Les dommages résultant d'un usage abusif de médicament ou usage de stupéfiants non prescrits médicalement, constaté par une autorité médicale compétente ; de la consommation d'alcool par l'Assuré, caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur égal ou supérieur à celui fixé par la réglementation française en vigueur régissant la circulation automobile.
- Les dommages causés par l'usure du véhicule ou par un vice de construction ainsi que tous les dommages volontaires.
- Les dommages causés dans l'habitacle du véhicule qui sont non consécutifs à un vol ou à un accident de circulation (les accidents de fumeurs, les dommages causés par les animaux dont l'Assuré à la propriété ou la garde).
- Les clés du véhicule loué
- Les dépenses n'ayant pas trait à la réparation ou au remplacement du véhicule (à l'exception, en cas de dommages matériels, des frais de remorquage ou d'immobilisation qui seraient facturés).
- La location des véhicules suivants :  
AC Cobra, Acura, ARO, Aston Martin, Audax, Bentley, Berkeley Cars, Briklin, Bugatti, Cadillac, Caterham, Chevrolet corvette, Dodge (Viper, Stealth), Coste, Daimler, De Lorean, De Tomaso, Donkervoort, Eagle, Excalibur, Ferrari, Geo, Gillet, Ginetta, GMC, Graham Paige, GTM, Holden, Hudson, Hummer, Imola, Infiniti, Intermecanica, International Harvester, Isdera, Jaguar, Jeep, Jensen, Lamborghini, Lexus, Lincoln, Lotus, Maserati, Mac Laren, Mikrus, Mopar, Morgan, Mega, Packard, Pierce Arrow, Porsche, Riley motor car, Rolls Royce, Stallion, Studebaker, Tucker, TVR, Venturi, Wiesmann, véhicules utilitaires Chevrolet, Kit Cars.
- Les véhicules de type limousine.
- Les véhicules de collection en circulation depuis plus de 20 ans ou dont la production a été arrêtée depuis plus de 10 ans par le constructeur.
- Les véhicules de plus de 3.5 tonnes de poids total autorisé à vide et les véhicules de plus de 8m<sup>3</sup> (mètres cubes) de volume de charge.

- Les véhicules tout-terrain ou 4x4, véhicules à 2 et 3 roues, les camping-cars et caravanes.
- La location simultanée de plus d'un véhicule.

## LA GARANTIE MODIFICATION OU ANNULATION DE VOYAGE

### ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

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

#### **Altération de Santé Garantie**

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

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

#### **Préjudice Matériel Important**

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

#### **Mutation professionnelle**

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

### ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

Nous garantissons :

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

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

- Une *Altération de Santé Garantie* ou le décès (dans la mesure où ce dernier intervient dans les 3 mois précédant la date de départ du *Voyage Garantit*),
  - d'un Assuré, de son conjoint, de son concubin,
  - d'un ascendant (maximum 2<sup>ème</sup> degré), descendant (maximum 2<sup>ème</sup> degré), frères, sœurs, beaux-parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères, demi-sœurs, d'un des Assurés,
  - d'un compagnon de voyage nommé sur le bulletin d'inscription,
  - d'un associé ou toute autre personne amenée à remplacer temporairement l'Assuré dans le cadre de ses activités professionnelles.

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

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

## **IMPORTANT**

- L'Assuré doit immédiatement faire les démarches nécessaires à l'annulation ou la modification de son *Voyage Garanti* auprès du voyageur ou de la Compagnie Aérienne, et **au plus tard dans les 72 heures** suivant la première constatation de l'événement et en tout état de cause avant la date de départ à minuit (pour la déclaration auprès de CWI Distribution se rapporter au Chapitre 7 « Comment mettre en jeux les garanties »). L'Assuré doit donc obtenir un document confirmant la date de la demande de modification ou d'annulation du *Voyage Garanti* ainsi que le détail des frais laissés à sa charge (l'article R211-4 du Code du Tourisme prévoit l'obligation des voyageurs à communiquer à leurs clients, les prix, dates et éléments constitutifs des prestations). Si l'Assuré ne respecte pas ce délai de 72 heures, le remboursement dû sera **limité au montant des frais qui auraient été à sa charge à la date du Sinistre conformément au barème d'annulation** figurant dans les conditions générales de vente du voyageur ou de la Compagnie Aérienne.
- Dans les cas d'*Altération de Santé Garantie* et de décès, la décision d'indemnisation est soumise à l'avis médical du Médecin Conseil de l'Assureur. Celui-ci se réserve la faculté de demander toutes pièces médicales complémentaires et/ou procéder à tout contrôle médical qu'il jugera utile.
- Nous ne pourrions, en aucun cas, rembourser à l'Assuré la prime d'assurance annulation ou modification qu'il aurait acquittée, les frais de dossier, de visa et taxes d'aéroport. Selon

la réglementation en vigueur, les taxes d'aéroport doivent vous être remboursées par le voyageur ou la compagnie aérienne. Afin de faciliter vos démarches, nous mettons à votre disposition sur le site [www.visa-assurances.fr](http://www.visa-assurances.fr) les documents que vous pourrez télécharger.

### ARTICLE 3 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

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

- en cas de *Préjudice Matériel Important* dans la limite de **7.500 € TTC** par Assuré si la modification ou l'annulation intervient dans les 10 jours qui précèdent la date de départ,
- en cas d'*Altération de Santé Garantie*, décès ou raisons professionnelles dans la limite de **7.500 € TTC** par Assuré.

Dans tous les cas, notre limite d'engagement est fixée à **7.500 € TTC** par Assuré et par année civile indépendamment du nombre de *Sinistres* que pourrait nous déclarer l'Assuré.

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

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

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

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

### ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), sont exclues de cette garantie les modifications ou annulations du *Voyage Garanti* résultant :

- De la non présentation pour quelle que cause que ce soit, de documents indispensables au *Voyage Garanti* notamment passeport, visa, billets de transport, carnet de vaccination.
- De maladies nerveuses ou mentales sauf si elles entraînent une hospitalisation supérieure à 4 jours consécutifs.
- D'un état pathologique ou d'un décès de l'Assuré trouvant son origine dans une maladie et/ou blessure préexistante(s) diagnostiquée(s) et/ou traitée(s) ayant fait l'objet d'une hospitalisation (hospitalisation continue, hospitalisation de jour ou hospitalisation ambulatoire) dans les 6 mois précédant le règlement du *Voyage Garanti*.
- D'un usage abusif de médicament ou usage de stupéfiants non prescrits médicalement, constaté par une autorité médicale compétente.
- Des *Accidents* survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions, nécessitant l'utilisation d'engins à moteur.
- Des *Accidents* résultant de l'utilisation d'engins aériens (sauf les aéronefs qualifiés pour le transport de passagers).



## LA GARANTIE INTERRUPTION DE VOYAGE

### ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

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

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

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

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

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

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

#### **Compagnon de voyage**

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

#### **Tiers**

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

#### **Préjudice Matériel Important**

Tout dommage matériel (Incendie, Vol, Dégât des Eaux, Explosion, Effondrement) intervenant pendant le *Voyage Garanti*, dont la gravité nécessite impérativement le retour de l'*Assuré* à son domicile ou sur son lieu de travail pour prendre les mesures conservatoires nécessaires ou parce que sa présence est exigée par les autorités de police.

#### **Prestations**

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

#### **Mutation professionnelle**

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

## ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

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

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

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

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

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

## IMPORTANT

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

## ARTICLE 3 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

Dans tous les cas, notre limite d'engagement est fixée à **7.500 € TTC** par *Assuré* et par année civile indépendamment du nombre de *Sinistres* que pourrait nous déclarer l'*Assuré*.

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

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

## ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), sont exclues de cette garantie :

- Toutes les exclusions présentes à l'Article 5 de la garantie « Modification ou Annulation de Voyage ».
- Les maladies ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place.

## LA GARANTIE NEIGE ET MONTAGNE

### ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

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

#### **Dommege Corporel**

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

#### **Dommege Immatériel Consécutif**

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

#### **Dommege Matériel**

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

#### **Tiers**

Toute personne physique ou morale à l'exclusion :

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

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

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

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

## **IMPORTANT**

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

## **ARTICLE 3 - OBJET DES GARANTIES**

### **Article 3.1 : Frais de Recherche et de Secours et de Premier Transport**

#### **3.1.1 Frais de Recherche et de Secours**

##### **Objet de la garantie**

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

##### **Engagement maximum et limitations**

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

#### **3.1.2 Frais de Premier Transport**

##### **Objet de la garantie**

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

##### **Engagement maximum et limitations**

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

### **Article 3.2 : Frais médicaux en France**

#### **Territorialité**

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

##### **Objet de la garantie**

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

##### **Engagement maximum et limitations**

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

L'indemnité prévue vient exclusivement en complément des indemnités qui seraient versées à l'Assuré pour les mêmes dommages par la Sécurité Sociale ou tout autre régime collectif de prévoyance y compris les organismes mutualistes ou Compagnies d'Assurances, sans que l'Assuré puisse recevoir au total un montant supérieur à ses frais réels.

## EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

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

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

### Article 3.3 : Forfaits et Cours de Ski

#### **Objet de la garantie**

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

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

#### **Engagement maximum et limitations**

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

### Article 3.4 : Bris de skis et de chaussures de ski personnels

## DÉFINITION SPÉCIFIQUE À CETTE GARANTIE

#### **Bris Accidentel**

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

#### **Objet de la garantie**

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

## IMPORTANT

- La garantie sera accordée sous réserve que l'Assuré prouve la matérialité du Sinistre en présentant au loueur le matériel endommagé.
- Seuls seront garantis les skis et chaussures de ski personnels achetés par l'Assuré depuis moins de cinq ans.

### **Engagement maximum et limitations**

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

### **Article 3.5 : Location de Matériel de Ski**

## DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

### **Bris Accidentel**

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

### **Matériel de Ski**

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

### **Objet de la garantie**

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

## IMPORTANT

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

### **Engagement maximum et limitations**

Il est précisé qu'une **Franchise de 20%** sera appliquée sur le montant total des frais réels restant à la charge de l'Assuré.

Notre indemnisation est limitée à **800 € TTC** par Assuré et au maximum à deux *Sinistres* survenus au cours de la même année civile.

## EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

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

- Les dommages résultant d'une utilisation non conforme du *Matériel de Ski* loué ou du non-respect de la réglementation en vigueur ou de l'usure normale du *Matériel de Ski* loué.

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

### Article 3.6 : Responsabilité Civile

#### DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

##### **Événement**

Toute réclamation amiable ou judiciaire qui est faite à l'Assuré. L'ensemble des réclamations se rattachant à un même fait générateur constitue un seul et même *Événement*.

##### **Objet de la garantie**

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

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

##### **Engagement maximum et limitations**

Notre engagement maximum est fixé à :

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

Dans le cas où un Assuré est responsable d'un *Dommage Corporel* et d'un *Dommage Matériel*, notre engagement maximum se limite à **310.000 € TTC** par *Événement*.

#### IMPORTANT

- Concernant les *Dommages Matériels*, seuls les *Sinistres* d'un montant supérieur à 150 € TTC donneront lieu à une prise en charge.
- L'Assuré doit nous aviser immédiatement de toutes poursuites, enquêtes dont il pourrait faire l'objet. Aucune reconnaissance de responsabilité, promesse, offre, paiement et indemnisation ne pourra être proposé par l'Assuré sans notre accord écrit.
- L'Assuré doit également déclarer le *Sinistre* auprès de son assureur Multirisque Habitation (Cf. Chapitre 3 DISPOSITIONS DIVERSES, Paragraphe Pluralité d'Assurances).
- La présente garantie n'est pas cumulable avec la garantie Responsabilité Civile à l'Étranger.

#### EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

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

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

### **Article 3.7 : Défense et Recours**

#### **Objet de la garantie**

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

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

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

À ce titre :

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

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

#### **Engagement maximum et limitations**

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



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

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 5), sont exclus de cette garantie :

- Les Accidents résultant de la pratique de tout sport à titre professionnel et de la participation en tant que concurrent à toute forme de compétition.
- La participation à des épreuves d'endurance ou de vitesse, à bord de tout engin à moteur de locomotion terrestre, nautique ou aérien.
- L'utilisation d'un véhicule à moteur à deux ou trois roues ou chenillé,
- Toute forme de sport aérien (sauf baptême organisé avec utilisation d'engins non motorisés pratiqué dans le cadre d'une association ou d'un groupement affilié à une association ou Fédération et encadré par un moniteur affilié), le deltaplane, le polo, le skeleton, le bobsleigh, le hockey sur glace, la plongée sous-marine, la spéléologie, le saut à l'élastique.
- Les maladies sauf si elles sont la conséquence d'un Accident.
- Toute participation à une activité militaire (période militaire, opérations militaires).
- L'usage abusif de médicament ou usage de stupéfiants non prescrits médicalement, constaté par une autorité médicale compétente, les crises d'épilepsie, de delirium tremens, la rupture d'anévrisme, l'accident cardiaque, l'embolie cérébrale ou l'hémorragie méningée.
- Les Accidents résultant de la consommation d'alcool par l'Assuré, caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur égal ou supérieur à celui fixé par la réglementation française en vigueur régissant la circulation automobile.

## CHAPITRE 7 - COMMENT METTRE EN JEU LES GARANTIES ?

### 1. DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES

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

### 2. DÉCLARATION DES SINISTRES

L'Assuré ou le Bénéficiaire doit déclarer tout Sinistre de nature à entraîner la mise en jeu d'une ou plusieurs des garanties prévues par le présent contrat, dans les 15 (quinze) jours qui suivent la date à laquelle l'Assuré ou le Bénéficiaire en a eu connaissance. **Le non respect de ce délai entraîne la perte de tout droit à garantie pour le Sinistre en cause** si nous établissons que le retard à la déclaration nous a causé un préjudice, cette disposition ne s'appliquant pas si le retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure.

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

Ou par courrier adressé à :  
CWI Distribution  
Service Visa Platinum  
CS 60569  
13594 Aix-en-Provence Cedex 3  
Tél (depuis la France\*) : 04 86 91 01 22  
Tél (depuis l'Étranger) : + 33 4 86 91 01 22  
Du lundi au samedi de 8h à 20h  
Service internet : [www.visa-assurances.fr](http://www.visa-assurances.fr)

(\*) Numéro facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur.

**Conformément à l'article 1315 du Code Civil, il appartient à l'Assuré de démontrer qu'il remplit les conditions de validité de la garantie. Toute demande non étayée par les éléments et informations suffisants pour prouver la matérialité des faits, pourra être rejetée.**

#### **Documents et pièces justificatives communs à toutes les garanties :**

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

- la preuve de la qualité d'Assuré de la personne sinistrée au moment du *Sinistre*,
- en cas de vie maritale, hors PACS ou certificat de concubinage notoire, un justificatif de domicile établi antérieurement à la demande de prestation, au nom des Assurés ou, deux justificatifs chacun au nom de l'un ou de l'autre et à la même adresse (facture d'eau, d'électricité, de téléphone, avis d'imposition, quittance de loyer, bail),
- la preuve du paiement par la *Carte Assurée* des prestations garanties le relevé de compte bancaire et la facturette du paiement ou l'attestation de la Banque Émettrice dûment complétée adressée à l'Assuré par CWI,
- les documents matérialisant les prestations garanties : titres de transport (billets ou e-billets d'avion, de train...), contrat de location (de véhicule, de séjour ou de logement...), forfaits, cours de ski, etc.,
- une lettre circonstanciée de l'Assuré précisant la nature et les conséquences du *Sinistre*,
- le formulaire de déclaration sur l'honneur complété adressé par CWI Distribution, attestant l'existence ou non d'autres contrats garantissant le même risque (Article L121-4 du Code des Assurances sur les assurances cumulatives),
- un Relevé d'Identité Bancaire au nom du titulaire de la *Carte Assurée*.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- une déclaration circonstanciée de l'Assuré décrivant l'Évènement ainsi que les coordonnées du Tiers lésé,
- la réponse de l'Assureur Multirisques Habitation de l'Assuré suite à sa déclaration de Sinistre,
- la facture initiale des matériels endommagés ainsi que la facture des réparations correspondantes,
- les certificats médicaux, rapports d'expertise,
- la preuve du paiement des réparations,
- la demande écrite envoyée par le tiers lésé à l'Assuré pour demander réparation (les plis, sommations, mises en demeure propres à engager la garantie).

### **En plus, pour les garanties « Modification ou Annulation de Voyage » et « Interruption de Voyage »**

- la preuve de la qualité d'Assuré au moment du règlement du Voyage Garanti si la personne sinistrée n'a plus la qualité d'Assuré au moment du Sinistre,
- les certificats médicaux et les pièces administratives prouvant le Sinistre et ses circonstances (acte de décès, rapport de police ou de pompiers...), ainsi que le questionnaire médical dûment complété et signé par le médecin, qui sera adressé par CWI Distribution,
- dans le cadre du Préjudice Matériel Important, les pièces administratives prouvant la matérialité du Sinistre (rapport de police, de pompiers, dépôt de plainte en cas de Vol, déclaration de

sinistre auprès de l'assureur...),

- le bulletin d'inscription au *Voyage Garanti* et les conditions générales de vente du prestataire et la facture détaillée des frais déboursés par avance intégralement ou partiellement au moyen de la *Carte Assurée*,
- les titres de transport originaux non utilisés dans la mesure où ils ont été délivrés antérieurement au jour du départ, y compris les e-billet(s),
- la facture des frais d'annulation ou de modification retenus par le prestataire ainsi que la copie du nouveau contrat de voyage, en cas de modification,
- un document officiel précisant le lien de parenté avec la personne à l'origine de l'évènement garanti,
- une attestation de l'employeur de l'Assuré précisant la date de décision de *Mutation professionnelle*, sa date de prise d'effet, ainsi que la durée et le lieu d'affectation,
- une attestation de l'employeur de l'Assuré justifiant de la date de validation des congés préalable à la date de réservation du *Voyage Garanti* et l'ancienneté de l'Assuré dans l'entreprise.
- le relevé de situation de Pôle Emploi indiquant la date d'inscription au chômage avant l'obtention de l'emploi salarié ou du stage rémunéré ainsi que la preuve de celui-ci (le contrat, le certificat de travail ou la convention de stage),
- Le document de l'employeur indiquant la date d'entretien préalable et/ou de procédure de licenciement économique.

#### **En plus, pour la garantie « Interruption de Voyage »**

- la facture des prestations non consommées réglées intégralement ou partiellement au moyen de la *Carte Assurée* préalablement à la survenance du *Sinistre*,
- les pièces administratives prouvant le *Sinistre* et ses circonstances, les certificats médicaux établis par les autorités sanitaires du lieu de séjour ainsi que le questionnaire médical dûment complété et signé par le médecin qui sera adressé par CWI Distribution.

#### **En plus, pour la garantie « Neige et Montagne »**

##### **Pour toutes les garanties :**

- les pièces administratives prouvant le *Sinistre* et ses circonstances, les certificats médicaux établis par les autorités sanitaires du lieu de séjour, précisant notamment la durée d'incapacité, l'acte de décès.

#### **En plus, pour les « Frais de Recherche et de Secours »**

- la facture acquittée des frais de secours et de recherche,
- la preuve du paiement des frais de secours.

#### **En plus, pour la garantie « Frais de Premier Transport »**

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

#### **En plus, pour la garantie « Frais Médicaux en France »**

- les certificats médicaux et les pièces administratives prouvant le *Sinistre* et ses circonstances (facture des frais engagés, rapport de police ou de pompiers...) justifiant l'*Accident* ayant

entraîné des frais médicaux,

- la lettre de remboursement ou de non-intervention des services de l'assurance maladie ainsi que la lettre de prise en charge ou non de la complémentaire santé.

#### **En plus, pour la garantie « Forfaits et Cours de Ski »**

- les certificats médicaux et les pièces administratives prouvant le *Sinistre* et ses circonstances (acte de décès, rapport de police ou de pompiers...) justifiant l'*Accident* ayant entraîné la non utilisation totale ou partielle des forfaits et/ou des cours de ski,
- la facture du forfait et/ou des cours de ski,
- pour les « forfaits saison », une attestation de la station indiquant les dates d'ouverture et de fermeture du domaine skiable.

#### **En plus, pour la garantie « Bris de skis et chaussures de ski personnels »**

- la facture d'achat des skis et/ou chaussures de ski personnels,
- la facture de location du matériel de remplacement stipulant la matérialité du *Sinistre*.

#### **En plus, pour la garantie « Location de Matériel de Ski »**

- la facture de location du *Matériel de Ski*,
- l'attestation du loueur mentionnant la matérialité du *Sinistre* et la facture acquittée des frais restant à la charge de l'*Assuré*,
- le dépôt de plainte effectué auprès des autorités locales en cas de vol du *Matériel de Ski*.

#### **En plus, pour la garantie « Responsabilité Civile »**

- une déclaration circonstanciée de l'*Assuré* décrivant l'*Évènement*, ainsi que les coordonnées du *Tiers* lésé,
- la réponse de l'assureur Multirisque Habitation à l'*Assuré* suite à sa déclaration de *Sinistre*,
- la facture initiale des matériels endommagés ainsi que la facture correspondant aux réparations,
- les certificats médicaux, les rapports d'expertise prouvant le *Sinistre* et ses circonstances,
- la preuve du paiement des réparations,
- les plis, sommations, mises en demeure propres à engager la garantie.

#### **En plus, pour la garantie « Défense et Recours »**

- les plis, sommations, mises en demeure propres à engager la garantie.

#### **En plus, pour la garantie « Véhicule de Location »**

- le contrat de location et la facture détaillée correspondante,
- le questionnaire de déclaration de *Sinistre* dûment complété et qui sera adressé à l'*Assuré* par CWI Distribution,
- en cas de vol ou vandalisme du *Véhicule de Location*, le récépissé du dépôt de plainte remis par les autorités compétentes,
- la ou (les) fiche(s) de l'état du *Véhicule de Location* au départ et au retour signée(s) par les deux parties,
- le constat amiable, si le(s) *Tiers* sont identifiés,
- la preuve de paiement par l'*Assuré* de la franchise ou des réparations justifiées par la facture, le devis ou le rapport d'expertise détaillant celles-ci.

## CHAPITRE 8 - TABLEAU SYNOPTIQUE DE LA TERRITORIALITÉ DES GARANTIES

Vous trouverez ci-dessous un tableau synoptique de la territorialité concernant les garanties dont les modalités d'application ont été présentées dans les paragraphes précédents.

	Déplacement > à 100 km du domicile ou du lieu de travail		Déplacement < à 100 km du domicile ou du lieu de travail	
	Déplacement en France	Déplacement à l'Étranger*	Déplacement en France	Déplacement à l'Étranger*
<b>Décès/Invalidité</b>				
<i>Accident Garanti</i>	Oui	Oui	Non	Non
<i>Accident de Trajet</i>	Oui	Oui	Oui	Oui
<i>Accident en Véhicule de Location</i>	Oui	Oui	Non	Non
<b>Retard d'avion</b>	Oui	Oui	Non	Non
<b>Retard de train SNCF</b>	Oui	Non	Non	Non
<b>Retard de Bagages</b>	Oui	Oui	Non	Non
<b>Perte, vol, détérioration de Bagages</b>	Oui	Oui	Non	Non
<b>Responsabilité Civile à l'Étranger*</b>	Non	Oui	Non	Non
<i>Véhicule de Location</i>	Oui	Oui	Non	Non
<b>Modification ou Annulation de Voyage</b>	Oui	Oui	Non	Non
<b>Interruption de Voyage</b>	Oui	Oui	Non	Non
<b>Neige et Montagne</b>				
Frais de Recherche et de Secours	Oui	Oui	Oui	Oui
Frais de Premier Transport	Oui	Oui	Oui	Oui
Frais Médicaux en France	Oui	Non	Oui	Non
Forfaits et Cours de Ski	Oui	Oui	Oui	Oui
Bris de ski et de chaussures de ski personnels	Oui	Oui	Oui	Oui
Location de <i>Matériel de Ski</i>	Oui	Oui	Oui	Oui
Responsabilité Civile	Oui	Oui	Oui	Oui
Défense et recours	Oui	Oui	Oui	Oui

\* *Étranger* : Tout pays hors de France métropolitaine, des principautés d'Andorre et de Monaco, des Départements d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), des Collectivités d'Outre-mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélemy), la Nouvelle Calédonie.



## SERVICE CONCIERGE

Dont le siège social est situé  
66 rue des Archives  
75003 Paris

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

## VISA EUROPE LIMITED

Société de droit anglais dont le siège social est situé :  
1 Sheldon Square, Londres W2 6TT, Royaume Uni  
immatriculé sous le numéro 5139966 agissant  
au travers de sa succursale française  
21, Boulevard de la Madeleine, 75038 Paris Cedex 01  
RCS Paris n° 509 930 699

# NOTICE D'INFORMATION

Version janvier 2019.

Service Visa Platinum

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE VISA PLATINUM

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

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

Votre Banque a chargé Visa Europe Limited (« **Visa** »), Société de droit anglais dont le siège social est situé 1 Sheldon Square, Londres W2 6TT, Royaume Uni, immatriculé sous le numéro 5139966 agissant au travers de sa succursale française sise au 21, Boulevard de la Madeleine, 75038 Paris Cedex 01 immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 509 930 699, d'assurer le Service Visa Platinum et ce notamment par l'intermédiaire du partenaire et prestataire de Visa, la société Service Concierge, société par actions immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 485 281 232, dont le siège social est situé 64-66 rue des Archives, 75003 Paris (ci-après désigné le « **Prestataire** »).

Toute inscription, demande ou commande passée auprès du Service Visa Platinum de manière directe ou indirecte, quel que soit le canal (notamment téléphone, email, SMS, Site, application mobile Visa Platinum, formulaire ou tout autre canal que Visa pourrait mettre en place), emporte votre adhésion, sans restriction ni réserve, aux Conditions Générales.

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

Le Prestataire ne joue qu'un rôle d'intermédiaire entre les Membres et Tiers Fournisseurs et/ou les Partenaires qui délivrent réellement les services ou biens commandés via le Service Visa Platinum.

## 1 - DOMAINE D'APPLICATION

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

### 1.1 DEFINITIONS

Assistant Visa Platinum	Désigne une personne du Prestataire chargé de traiter les Demandes.
Banque	Désigne la banque ou l'établissement financier, client de Visa Europe Limited, émetteur de la Carte Visa Platinum et auprès duquel vous avez souscrit votre Carte.
Carte	Désigne, votre Carte Visa Platinum, ainsi que tout autre moyen de paiement, quel qu'en soit le support, auquel est associé le Service Visa Platinum.



Contrat Porteur	Désigne le contrat conclu entre la Banque et le Détenteur de la Carte en vue de la souscription de la Carte.
Demande	Désigne un ordre de service préalable à toute fourniture de prestation du Service Visa Platinum, adressé par un Détenteur de la Carte à l'Assistant Visa Platinum, par courrier électronique, par téléphone, par le canal du site Internet ou de l'application mobile Visa Platinum ou par tout autre canal que Visa déciderait de mettre en place.
Détenteur de la Carte	Désigne la personne physique, cliente de la Banque, signataire du Contrat Porteur et porteur de la Carte.
Membre	Désigne le Détenteur de Carte bénéficiant à ce titre du Service Visa Platinum.
Partenaires	Désigne les entreprises partenaires de Visa, du Prestataire et/ou de la Banque dans le cadre du Service Visa Platinum fourni au Détenteur de la Carte.
Service Visa Platinum	Désigne les prestations rendues par le Prestataire via l'Assistant Visa Platinum au profit des Membres, selon les modalités convenues par Visa, le Prestataire, les Partenaires et les Tiers Fournisseurs.
Tiers Fournisseurs	Désigne tout prestataire de service ou commerçant auquel le Prestataire fait appel pour traiter les Demandes, et qui n'est pas contractuellement lié à Visa, au Prestataire et/ou à la Banque.
Visa Platinum	Désigne la dénomination exclusive propriété de Visa, identifiant la Carte et le Service Visa Platinum.

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

## 1.2 CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE VISA PLATINUM

### 1.2.1 - INSCRIPTION AU SERVICE VISA PLATINUM

Lors de la souscription de la Carte auprès d'un conseiller bancaire de la Banque, en tant que Détenteur de la Carte, vous bénéficiez automatiquement du Service Visa Platinum.

Le droit d'accès au Service Visa Platinum prend effet le jour de la souscription du Contrat Porteur et reste actif pour la durée de validité de la Carte. Il est automatiquement résilié aux mêmes dates en cas de non-renouvellement du Contrat Porteur ou en cas de retrait de la Carte ou de blocage de son utilisation par la Banque ou par le Détenteur de la Carte.

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

Visa a conclu un contrat avec le Prestataire afin de mettre à disposition des Détenteurs de la Carte le Service Visa Platinum. Ce contrat est conclu pour une durée de trois (3) ans à compter du 01/01/2018 00h00 GMT. En cas de fin, pour quelque raison que ce soit du contrat entre Visa

et le Prestataire vous recevrez des nouvelles conditions générales et continuerez à bénéficier du Service Visa Platinum qui sera assuré par le nouveau prestataire.

## 1.2.2 - ACCÈS AU SERVICE VISA PLATINUM

Le Service Visa Platinum est accessible aux seuls Membres.

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

L'Assistant Visa Platinum peut être amené à vérifier votre qualité de Membre en vous demandant certaines informations notamment vos nom, prénom, date de naissance et/ou les quatre (4) derniers chiffres de votre Carte.

La qualité de Membre confère un droit d'accès au Service Visa Platinum de 9h à 21h du lundi au samedi (hors jours fériés) :

- Via la connexion à l'espace membre disponible via l'adresse <https://visaplatinum.fr> et/ou sur les applications mobiles iOS et Android (ci-après désigné le « Site »);
- Via l'utilisation de l'email [serviceplatinum@visaplatinum.fr](mailto:serviceplatinum@visaplatinum.fr) ;
- Via le numéro de téléphone figurant au dos de la Carte ou dans l'espace membre.

Ces jours et horaires s'appliquent aux Membres hors DOM-COM. Pour les Membres résidents en DOM-COM les jours et horaires d'ouverture leur seront indiqués par la Banque.

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

Le bénéfice d'une commande passée auprès de l'Assistant Visa Platinum est personnel et vous est réservé, il ne peut être transféré à un tiers sans un accord préalable et exprès de l'Assistant Visa Platinum.

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'accès au Service Visa Platinum du Membre, sans mise en demeure préalable, en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse du Service Visa Platinum, de falsification des informations transmises à l'Assistant Visa Platinum et/ou aux Tiers Fournisseurs / Partenaires, de comportement préjudiciable aux intérêts du Prestataire et/ou des Tiers Fournisseurs / Partenaires, de votre fait ou du fait d'un tiers agissant pour votre compte.

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

## 2 - DESCRIPTION DU SERVICE VISA PLATINUM

L'Assistant Visa Platinum se tient à la disposition du Détenteur de la Carte pour effectuer toutes recherches utiles afin de répondre au mieux à ses Demandes, autour de quatre univers :

- Voyage (organisation de séjours, recommandations et réservations d'hôtels, de billets de train, d'avion, etc.),
- Gourmet (recommandations et réservations de restaurants, bars, clubs, organisations d'un service de traiteur, de chef à domicile, de dégustations, etc.),
- Pratique (réservations de taxis, véhicule avec chauffeur, service à la personne, livraison de fleurs, démarches administratives),
- Lifestyle (réservations pour des places de concerts, spectacles, expositions, sélection d'idées cadeaux, recommandation d'activités, sportives et de bien-être).

1 Lifestyle - style de vie

L'Assistant Visa Platinum peut également, au nom et pour le compte du Détenteur de la Carte, après l'avoir renseigné sur les conditions et modalités d'exécution des services, objets de sa Demande, procéder à l'achat des biens ou services demandés auprès des Tiers Fournisseurs désignés par le Détenteur de la Carte. Il peut également être votre point d'entrée pour vos questions relatives aux autres services attenants à la Carte Visa Platinum (assurances, assistance et demandes monétique).

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

Sont exclues du Service Visa Platinum :

- les prestations entrant dans le périmètre d'activité d'une profession réglementée (par exemple : agent immobilier, médecin, avocat, ...);
- tout service n'entrant pas dans le périmètre de service décrit ci-dessus ;
- toute Demande ne respectant pas les contraintes administratives ou légales propres à chaque pays ;
- toute Demande entachée d'illégalité ou susceptible de porter atteinte à la vie privée ;
- toute recherche contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- toute livraison de marchandises en grande quantité à des fins commerciales ou de revente.

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

### 3 - UTILISATION DU SERVICE VISA PLATINUM

En tant que Membre, vous pouvez adresser des Demandes à l'Assistant Visa Platinum, qui fera ses meilleurs efforts pour y répondre. Les Demandes peuvent être effectuées en utilisant l'un des outils de communication définis au point 2.2.2 « Accès au Service ».

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

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

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

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

L'Assistant Visa Platinum est en lien direct avec les Tiers Fournisseurs et/ou les Partenaires pour le traitement de la Demande ; cependant, si le Membre le souhaite, ou si cela est nécessaire pour accéder à la Demande, le Membre peut être mis en relation avec un ou plusieurs Tiers Fournisseurs et/ou Partenaires, si cela est expressément convenu avec lesdits Tiers Fournisseurs et Partenaires.

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

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

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

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

## 4 - PAIEMENT

Le paiement de l'ensemble des Demandes que vous effectuez auprès de l'Assistant Visa Platinum est à votre charge de même que tous les frais afférents (tels que frais de réservation, frais d'annulation ou de modification des réservations, frais de livraison, assurance, taxes, écarts de changes, etc.). Les factures sont libellées à votre nom et le cas échéant vous sont adressées directement par les Tiers Fournisseurs et/ou Partenaires.

L'Assistant Visa Platinum communique les tarifs des prestations correspondant à chaque Demande, et les modalités de paiement, le cas échéant.

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

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

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

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

## 5 - DEMANDES PARTICULIÈRES À L'ASSISTANT VISA PLATINUM

### 5.1. BILLETTERIE

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

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

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

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

Vous êtes tenu de vérifier la date et l'heure de l'évènement / spectacle, le Tiers Fournisseur organisateur de l'évènement étant susceptible de les modifier sans préavis.

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

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

## 5.2. TAXIS

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

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

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

## 5.3. VOYAGES

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

# 6 - RESPONSABILITÉ

**6.1** L'Assistant Visa Platinum agit conformément aux Demandes des Membres, avec pour objectif premier leur satisfaction. En cas d'erreur de la part d'un Membre dans la formulation des Demandes, le Prestataire ne peut en être responsable ; le Prestataire fait néanmoins de son mieux, et dans la mesure du possible, pour proposer au Membre de corriger son erreur, étant entendu que cela peut entraîner des coûts à la charge du Membre ; en ce cas, sa validation expresse et préalable lui est demandée.

**6.2** Le Prestataire ne peut être tenu responsable des actes des Tiers Fournisseurs, étant entendu que le Prestataire s'efforce de ne travailler qu'avec des Tiers Fournisseurs aptes à satisfaire aux Demandes. En cas de revendication, vous devez vous adresser directement au Tiers Fournisseur en cause.

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

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

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

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

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

**6.4** Si l'inexécution ou la mauvaise exécution d'une Demande résulte du fait du Prestataire, celui-ci s'efforce de remédier à la situation afin d'exécuter la Demande. En cas de désaccord ou de litige entre un Membre et le Prestataire, conformément aux dispositions de l'article L152-1 du Code de la consommation, le Membre a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige relatif au Service Visa Platinum :

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

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

## **7 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET CONFIDENTIALITÉ**

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

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

## **8 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

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

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

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

## **9 - DIFFAMATION**

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

## **10 - MODIFICATION**

Les présentes Conditions Générales pourront faire l'objet de modifications. Ces modifications éventuelles s'appliqueront dans les mêmes conditions que celles prévues au Contrat Porteur.

## **11 - LOI APPLICABLE**

Sauf disposition plus favorable du pays de résidence habituelle du Membre, les Conditions Générales sont régies par le droit français.



# POLITIQUE DE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Le présent document a vocation à vous informer sur notre politique en matière de protection des données à caractère personnel dans le cadre du Service Visa Platinum et notamment eu égard aux données que nous collectons, la manière dont nous les traitons, pour quelles finalités nous les utilisons et avec qui nous les partageons. Une description est également faite quant aux mesures que nous prenons afin de protéger vos données.

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

Le Service Visa Platinum est délivré conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dite « Loi Informatique et Libertés » telle que modifiée notamment par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018, le Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 et tout texte législatif ou réglementaire ultérieur (ci-après la « **Règlementation Applicable** »).

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

## 1 - DÉFINITIONS

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

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

Les termes en majuscule utilisés dans la présente politique de confidentialité sans y être définis ont le sens qui leur est donné dans les Conditions Générales du Service Visa Platinum.

## 2 - FONDEMENTS ET FINALITÉS DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

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

Nous collectons des Données Personnelles vous concernant afin de vous offrir la meilleure qualité de service possible et de satisfaire au mieux vos Demandes (traitement de données de réservations auprès des différents Tiers Fournisseurs et Partenaires...).

Dans le respect de la Réglementation Applicable, et avec votre consentement si nécessaire, les Données collectées nous permettront notamment de vous contacter, de vérifier votre qualité de Membre du Service Visa Platinum, de vous tenir informé du suivi de vos Demandes, de vous permettre de procéder au paiement des produits ou services, de vous envoyer des revues/ magazines, des emails ,des sms, des et des offres welcome process, e-nl, e-push...), de vous faire découvrir et exécuter les services inclus dans le Service Visa Platinum ou de répondre à vos commentaires et questions.

Ce Traitement peut également être nécessaire au respect d'une obligation légale ou à la poursuite d'un intérêt légitime (par exemple l'amélioration de nos services ou la lutte contre la fraude). Nous attirons votre attention sur le fait que vos Données Personnelles peuvent également être utilisées à des fins de veille qualitative (questionnaire, enquête, sondage) sur le Service Visa Platinum, ainsi que pour l'amélioration du Service Visa Platinum (études de données comparées, statistiques, rapport d'activité). En ce cas ces études sont purement internes à votre Banque, à Visa et/ou au Prestataire.

Nous procédons à des recoupements, analyses et combinaisons de vos données collectées à l'occasion de votre utilisation du Service Visa Platinum, afin de déterminer vos centres d'intérêts, vos préférences, votre profil client et nous permettre de réaliser des opérations de fidélisation ou de prospection et de vous adresser des offres personnalisées (sans que ce profilage ne produise d'effet juridique à votre égard ou vous affecte de manière significative de façon similaire).

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

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

### 3 - IDENTIFICATION DES DONNÉES PERSONNELLES COLLECTÉES

Le caractère facultatif ou obligatoire des Données que vous nous transmettez vous sera signalé. Sans la communication des informations obligatoires, vous ne pourrez bénéficier du Service Visa Platinum.

#### 3.1. Lors de la souscription de la Carte Visa Platinum

Lors de la souscription de votre Carte Visa Platinum vous avez notamment consenti à la collecte des données suivantes :

- Nom ;
- Prénom ;
- Date de naissance ;
- Quatre (4) derniers chiffres de votre Carte Visa Platinum ;
- Adresse email ;
- Adresse postale ;
- Numéro de téléphone.

### **3.2. Lors de l'utilisation du Service Visa Platinum**

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

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

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

Le Service Visa Platinum n'est ouvert qu'aux personnes physiques majeures. Néanmoins dans le cadre du Traitement de vos Demandes, vous pourrez être amené à nous communiquer des informations relatives à des tiers (coordonnées d'amis auxquels vous souhaitez faire un cadeau, personnes avec lesquelles vous souhaitez réserver un voyage, etc.) et notamment à des mineurs. A cet effet, et avant de nous communiquer des Données Personnelles de tiers, vous devez vous assurer que vous êtes autorisés à le faire. Concernant des Données Personnelles de mineurs vous devez avoir l'autorisation de personnes détenant l'autorité parentale.

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

### **3.3. Sur le Site**

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

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

## 4 - DESTINATAIRES DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

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

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

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

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

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

Enfin, les Données Personnelles vous concernant pourront être communiquées :

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

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

Dans le cadre de l'exécution du Service Visa Platinum, les Données Personnelles vous concernant sont hébergées sur le territoire de l'Union Européenne ou en dehors de l'Union Européenne, dans le seul but d'exécuter votre Demande. En cas de traitement en dehors de l'Union Européenne, en l'absence de décision d'adéquation, des garanties appropriées et adaptées, conformément à la Règlementation Applicable, sont mises en œuvre pour encadrer ce transfert. Vous pourrez demander copie des garanties prises à l'adresse indiquée au point 8 « Vos droits ».

Sur demande expresse de votre part dans le cadre de la fourniture du Service Visa Platinum, nous pouvons en particulier être amenés à partager vos Données Personnelles avec des Tiers

Fournisseurs (hôtels, restaurateurs, compagnies de transport,...) situés en dehors de l'Union Européenne, et ce en conformité avec la Réglementation Applicable et notamment aux dérogations qui y sont prévues.

## 6 - DURÉE DE CONSERVATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Vos Données Personnelles collectées ne sont conservées que pour la durée nécessaire à la réalisation de la finalité pour lesquelles elles ont fait l'objet d'une collecte sauf dispositions légales et/ou réglementaires contrares.

Vos Données Personnelles sont conservées, dans le respect de la Réglementation Applicable, tant que vous êtes porteur d'une Carte Visa Platinum.

Dès que vous n'êtes plus porteur d'une Carte Visa Platinum, et notamment en cas de non-renouvellement du Contrat Porteur ou en cas de retrait de la Carte ou de blocage de son utilisation par la Banque ou de votre fait, vos Données Personnelles sont automatiquement archivées. Elles ne seront alors conservées que pour le temps imposé ou autorisé par la loi et nécessaire à l'exécution de nos obligations légales ou à la sauvegarde ou la défense de nos droits (par exemple l'obligation de conservation des factures ou la prescription de droit commun). Une fois ce délai expiré, vos Données Personnelles seront supprimées.

## 7 - SÉCURITÉ

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

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

## 8 - VOS DROITS

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

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

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

Votre demande pour être valable doit être accompagnée d'un justificatif d'identité (photocopie d'une pièce d'identité comportant votre signature (carte nationale d'identité ou passeport).

Vous pouvez également à tout moment demander à ne plus recevoir de notre part aucun mail ou information de nature commerciale ou de prospection en utilisant le dispositif d'« opt-out »

présent dans chacun de nos mails, sur le Site ou en nous contactant directement.  
Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Il vous est rappelé qu'en cas d'exercice du droit à la limitation, à l'effacement ou du droit d'opposition, nous pouvons nous trouver dans l'incapacité totale ou partielle de vous délivrer tout ou partie du Service Visa Platinum sans qu'il puisse nous incomber une quelconque responsabilité.

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

## 9 - MISE À JOUR

Notre Politique en matière de protection des données à caractère personnel pourra faire l'objet de modifications. Lorsque cela est nécessaire et en conformité avec la Réglementation Applicable, nous vous en informerons et/ou solliciterons votre accord.

Date de dernière mise à jour 30/10/2018



## PROLONGATION DE GARANTIE CONSTRUCTEUR ET GARANTIE ACHAT

### NOTICE D'INFORMATION

valant dispositions générales des garanties « en inclusion » de la carte Visa Platinum émise par les Banques Populaires et banques affiliées ou adossées

#### **Information de l'adhérent pour l'exercice du droit à renonciation conformément à l'article L 112-10 du code des assurances**

L'adhérent est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, il bénéficie d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- l'adhérent a souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- l'adhérent justifie qu'il est déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel il souhaite renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- l'adhérent n'a aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, il peut exercer son droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat. L'Assureur est tenu de rembourser à l'adhérent la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de sa renonciation. Si l'adhérent souhaite renoncer à son contrat mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, l'adhérent doit vérifier les modalités de renonciation prévues dans son contrat.

La présente notice d'information vaut dispositions générales des garanties en inclusion « prolongation de garantie constructeur et achats » du contrat d'assurance de groupe souscrit auprès de **BPCE Prévoyance** - Société Anonyme au capital de 13 042 257,50 Euros - Entreprise régie par le Code des assurances - Siège Social : 30 avenue Pierre Mendès-France, 75013 PARIS - 352 259 717 RCS Paris par **BPCE** - Société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 467 226 960 euros - inscrite au RCS de Paris 493 455 042 - Siège social : 50 avenue Pierre Mendès-France - 75201 Paris cedex 13, en sa qualité d'organe central des banques populaires et des établissements de crédit affiliés, par application de l'article L512-107 du Code monétaire et financier, agissant pour le compte des Banques Populaires et banques affiliées ou adossées, auprès de laquelle communication intégrale du contrat peut être demandée à tout moment et sans frais. Ce contrat est régi par la loi française. Il est soumis à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout, 75009 Paris

Les gestionnaire sinistre de ce Contrat est **CWI CORPORATE** - 45 rue Denis Papin - 13100 Aix-en-Provence SA au capital de 392.250€ inscrite au registre des intermédiaires en assurances N° ORIAS : 07030561 - www.orias.fr- N° TVA : FR33 493 481 881 00032 - RCS d'Aix-en-Provence B 493 481 881. Entreprise soumise au contrôle de l'ACPR - 61 rue Taitbout - 75009 Paris

## I- LEXIQUE

### **Adhérent/Assuré**

Personne physique majeure titulaire d'une Carte Visa Platinum émise par les Banques Populaires, propriétaire des Appareils Garantis bénéficiant des prestations d'assurance. L'*Adhérent/Assuré* doit être domicilié sur le territoire de la République Française.

### **Année d'assurance**

La période comprise entre :

- deux échéances annuelles de cotisation,
- la dernière échéance annuelle de cotisation et la date d'expiration ou de la résiliation du contrat.

### **Appareil Électrodomestique**

Appareil appartenant à l'une de ces catégories :

Électroménager : lave linge, sèche-linge, lave linge séchant, lave-vaisselle, cuisinière gaz ou électrique, four gaz ou électrique, table de cuisson, four à micro-ondes, hotte, réfrigérateur, réfrigérateur américain, congélateur, cave à vin, fours encastrables.

Audiovisuel : télévision, lecteur DVD, (et combinés dérivés de ces appareils), home cinéma, appareils HIFI.

Informatique : Ordinateur fixe, Micro-ordinateur portable et tablettes numériques ou électroniques, appareil photo.

### **Bien garanti par la Garantie Achat**

Tout bien meuble neuf, ne faisant pas partie des exclusions de garanties de l'article III D, d'une valeur unitaire comprise entre 80 et 1 500 EUROS et acheté totalement et exclusivement au moyen d'une Carte Visa Platinum émise par les Banques Populaires, y compris en cas de règlement effectué par le biais d'opérations spéciales de règlement en plusieurs fois.



### **Bien garanti par la Prolongation Garantie Constructeur**

Appareil Électrodomestique, ne faisant pas partie des exclusions de garanties de l'article II D, acheté neuf par l'Assuré et intégralement réglé au moyen de sa Carte Visa Platinum émise par les Banques Populaires auprès du constructeur ou du distributeur.

### **Carte Bancaire assurée**

Carte Visa Platinum émise par les Banques Populaires.

### **Domage matériel accidentel :**

Toute destruction, détérioration totale ou partielle, extérieurement visible, ou toute oxydation, nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti et résultant d'une cause extérieure, soudaine et imprévisible, sous réserve des exclusions des garanties.

### **Paiement par Carte Bancaire**

Par paiement par Carte Bancaire, il est entendu tout paiement effectué par signature d'une facture par l'Assuré ou tout paiement effectué sur instruction de l'Assuré en communiquant son numéro de Carte Bancaire qui doit alors être dûment enregistré par écrit ou informatique et daté par le prestataire ainsi que tout paiement nécessitant validation par code confidentiel.

### **Panne**

Domage sur un Appareil Électrodomestique consécutif à un défaut interne, ayant pour origine un phénomène électrique, électronique ou mécanique, nuisant à son bon fonctionnement, sous réserve des exclusions des garanties.

### **Réparateur Agréé**

Réparateur ayant reçu ordre de mission d'intervention sur un Appareil Électrodomestique de la part de CWI Corporate.

### **Sinistre**

Domage susceptible de mettre en œuvre la garantie de la présente notice.

### **Usure**

Détérioration progressive d'une pièce, du matériel ou d'un élément quelconque du fait de l'usage qui en est fait. On entend par pièces d'usure, les parties interchangeables qui se détériorent lors du fonctionnement ou qui ne peuvent plus être utilisées dans l'état ou elles se trouvent après usage et qui nécessitent un remplacement périodique.

### **Valeur d'achat**

Valeur TTC du bien garanti figurant sur la facture d'achat.

### **Vétusté**

Perte de valeur d'un bien due à l'usure. Elle s'applique sur la Valeur d'achat des Appareils électrodomestiques à hauteur de 15% jusqu'au 24<sup>ème</sup> mois suivant sa date d'achat et de 25% au-delà.

### **Vol Garanti**

Tout Vol de l'Appareil garanti commis par un Tiers avec Agression(1) ou Effraction(2) constaté par un récépissé de dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes sous réserve des exclusions des garanties.

(1) Vol avec Agression : toute attaque violente et brutale ou toute contrainte physique exercée volontairement par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré.

(2) Vol avec Effraction : tout Vol avec forçage de ou des serrures d'un véhicule ou d'un local (construit et couvert en dur).

## II. GARANTIE PROLONGATION DE GARANTIE CONSTRUCTEUR

### A. PRISE D'EFFET DE LA GARANTIE

La garantie prend effet dès l'attribution de la Carte Visa Platinum et se poursuit pendant toute la période de sa détention.

### B. OBJET ET DURÉE DE LA GARANTIE

La garantie porte sur les appareils électrodomestiques, ne faisant pas partie des exclusions de garanties de l'article II D, achetés neufs et intégralement payés au moyen de la Carte Visa Platinum sous réserve de respecter les conditions visées à l'article II B ci-dessous **et de ne pas avoir plus de cinq ans**.

L'Assuré titulaire détenteur de la Carte Visa Platinum émise par les Banques Populaires **bénéficie d'une prolongation de garantie constructeur de DEUX ANS** à compter de l'expiration de la garantie constructeur ou distributeur initial pour tout appareil garanti dont la Valeur d'achat à neuf est d'AU MOINS 100 EUROS dès lors qu'il bénéficie à l'origine d'une garantie constructeur ou distributeur D'AU MOINS UN AN.

La garantie prévoit :

**Si l'appareil est réparable** : le remboursement indemnitaire des coûts de remplacement des pièces défectueuses, les coûts de main d'œuvre et les frais de déplacement dans la limite du plafond de garantie prévu au point C ci-dessous et après application de la Vétusté.

**Si l'appareil est irréparable** : le versement d'une indemnité égale à la Valeur d'achat de l'appareil dans la limite du plafond de garantie prévu au point C ci-dessous et après application de la Vétusté.

Un appareil est considéré comme irréparable si la réparation est techniquement impossible ou d'un coût supérieur au montant d'indemnisation.

Dans le cas d'un Appareil garanti dont la Valeur d'achat est inférieure à 200 euros TTC, l'intervention d'un réparateur ne sera pas systématiquement demandée. Si la garantie est acquise, l'Assuré sera remboursé, dans la limite du plafond de garantie, pour une indemnité égale à la Valeur d'achat de l'appareil et après application de la Vétusté.

### C. PLAFOND DE LA GARANTIE

La garantie est acquise dans la limite d'un plafond de 2 000 EUROS .

Ce plafond s'applique par sinistre et par année d'assurance.

### D. SONT EXCLUS DE LA GARANTIE

- Les pannes survenues antérieurement à la date de prise d'effet des garanties,
- Les dommages dus à l'usure, l'intervention ou le dépannage effectué par un réparateur agréé sur un appareil ne bénéficiant pas de la garantie,
- Les dommages imputables à des causes d'origine externe à l'appareil garanti, notamment foudre, accident, chute du produit, dégât des eaux, incendie,
- Les dommages exclus dans les notices remises par le constructeur ou le distributeur,
- Les dommages consécutifs à une faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré,
- Les dommages résultant d'une utilisation non conforme aux prescriptions du fabricant ou d'un défaut d'entretien, de nettoyage, ou de vidange

- Les dommages résultant d'un détournement de la configuration d'origine,
- Les accessoires et pièces d'*Usure* (câbles, joints, filtre, lampe, tête de lecture),
- Rayures, écaillures, égratignures et, plus généralement, tous dommages causés aux parties extérieures du bien assuré à caractère purement esthétique et ne nuisant pas à son bon fonctionnement,
- Les dommages matériels accidentels,
- Les dommages survenant pendant la période de garantie du constructeur/distributeur du bien assuré, les dommages survenant lorsque le bien est confié à un réparateur,
- Les dommages couverts et indemnisés au titre de l'assurance multirisque habitation,
- Les dommages relevant de la garantie légale des vices cachés (articles 1641 et suivants du code civil),
- Les attaques virales hors antivirus mis à jour,
- Les frais de déplacement du réparateur agréé relatifs à une demande d'intervention non justifiée ou à un dommage non constaté par le réparateur agréé,
- Frais d'entretien, de maintenance, de révision, de modification, d'amélioration ou de mise au point du bien assuré et tout autre dommage exclu de la garantie constructeur / distributeur,
- Les pièces et dommages exclus de la garantie légale du fabricant,
- Les appareils dits « nomades » objets de taille réduite qui permettent la consultation, l'échange d'informations sans être relié à une installation fixe (téléphones, agendas, répertoires électroniques, mp3/mp4, gps portatifs), et les consoles de jeux,
- Le petit équipement électroménager (appareil type machine à café, mixers, friteuses)
- Les périphériques informatiques, logiciels et consommables,
- Les appareils faisant l'objet d'un usage commercial, professionnel ou industriel.

## **E. EN CAS DE SINISTRE**

L'*Assuré* doit être titulaire de la Carte Visa Platinum au moment de sa déclaration.

### **Déclaration de Sinistre**

SOUS PEINE DE DECHÉANCE DE GARANTIE, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'*Assuré* devra déclarer son *Sinistre* dans les 5 jours ouvrés suivant la date à laquelle il en a eu connaissance par téléphone au 04 88 05 54 12 (appel non surtaxé - coût d'un appel national à partir d'un poste fixe) en précisant son identité, le numéro client la date, la nature, les circonstances et les causes de la panne.

### **Formalités**

En fonction du bien garanti et du sinistre subi, les formalités à accomplir seront précisées à l'*Assuré* par le Télé-technicien lors de sa déclaration de sinistre effectuée par téléphone. Seul le Télé-technicien de CWI Corporate est en mesure d'indiquer à l'*Assuré* les démarches à accomplir nécessaires à l'instruction de son dossier.

Après avoir déclaré son *Sinistre*, l'*Assuré* devra contacter directement le réparateur de son choix pour faire établir un devis.

Le devis de réparation ou de non réparation doit être adressé à CWI Corporate pour étude (acceptation ou refus), accompagné des pièces justificatives indiquées ci-après.

Dans le cas où le Bien garanti est considéré comme réparable par CWI Corporate, il appartient à l'*Assuré* de procéder au règlement de la facture de réparation et de l'adresser ensuite à CWI Corporate avec les pièces justificatives indiquées ci-dessous.

La facture de réparation sera, le cas échéant, remboursée à l'*Assuré* dans la limite du plafond de garantie définie à l'article C et après application de la vétusté.

**Pièces justificatives** à adresser à CWI Corporate / Assurance Carte Visa Platinum - CS20530 - 13 593 Aix en Provence Cedex 3 :

Dans tous les cas :

- le devis de réparation ou devis de non réparation,
- la facture originale d'achat du Bien garanti,
- le relevé de compte de la Carte Visa Platinum émise par les Banques Populaires indiquant que le bien a été réglé intégralement au moyen de la carte,
- le justificatif de la garantie accordée par le fabricant ou le distributeur (livret de garantie),
- un Relevé d'Identité Bancaire de l'*Assuré*.

Dans le cas où le Bien garanti est réparable, l'*Assuré* devra transmettre la facture originale des réparations sur laquelle devra figurer :

- le nom, l'adresse et la signature de l'*Assuré*,
- la date de la réparation,
- la marque, le genre et le type de l'appareil,
- le motif de panne et le défaut constaté par le technicien,
- la nature des travaux effectués,
- le détail du coût de remplacement des pièces défectueuses, des frais de main-d'œuvre et de déplacement,
- le nom du technicien ayant effectué la réparation.

**L'*Assuré* devra fournir toutes les pièces que l'*Assureur* ou CWI Corporate estimera nécessaires à l'appréciation du sinistre.**

### III. GARANTIE ACHAT

#### A. PRISE D'EFFET DE LA GARANTIE-DURÉE

La garantie prend effet le jour de l'achat ou de la livraison du bien réglé intégralement au moyen de la Carte Visa Platinum **pour une période de 30 jours**.

#### B. OBJET ET DURÉE DE LA GARANTIE

L'Assureur règle à l'Assuré le montant de la valeur du bien acheté au moyen de sa Carte Visa Platinum émise par les Banques Populaires en cas de :

- Dommage accidentel,
- Vol avec agression sur la personne de l'Assuré,
- Vol avec effraction.

Il est précisé que le Dommage accidentel, le vol par agression ou effraction doit intervenir dans les 30 jours suivant l'achat du bien ou de la livraison du bien.

La valeur du bien acheté est comprise entre 80 et 1 500 EUROS.

La garantie prévoit :

- Si le Bien garanti est réparable : le remboursement indemnitaire de la facture de réparation de celui-ci,
- Si le Bien garanti est irréparable ou volé : le remboursement du montant correspondant à la Valeur d'achat de celui-ci.

Un Bien est considéré comme irréparable si la réparation est techniquement impossible ou d'un coût supérieur au montant d'indemnisation.

#### C. PLAFOND DE GARANTIE

L'indemnisation se fait dans la limite de 1 500 EUROS par sinistre et de 5 000 EUROS par année d'assurance, et ne saurait dépasser la valeur vénale du bien acheté.

#### D. SONT EXCLUS DE LA GARANTIE

- La détérioration résultant de l'*Usure* normale du bien
- La détérioration résultant d'un vice propre ou de dommage à la charge du constructeur, de l'installateur ou du transporteur
- La détérioration résultant du non respect des conditions d'utilisation préconisées par le fabricant ou le distributeur
- Le défaut caractérisé de soin ou d'attention, dont la conséquence directe est la survenance du sinistre
- La détérioration du bien survenue lors de la livraison
- Les frais de réparation relevant de la garantie du constructeur,
- Tout évènement couvert et indemnisé au titre de l'assurance multirisque habitation,
- Vol du bien assuré dans un véhicule en stationnement, sauf si le véhicule est lui-même volé

- La perte, le vol sans effraction ou agression, ou la disparition inexpiquée.
- Les biens comme les plantes, les animaux, les fourrures et les bijoux sauf s'ils sont volés suite à une agression dûment constatée sur la personne, ni des denrées périssables, ni des espèces, chèques, titres de transports et tous instruments négociables.
- Les produits « nomade » (téléphone portables, ordinateurs, tablettes numériques ou électroniques, lecteurs mp4, gps portatifs, tous les produits électroniques permettant la consultation ou l'échange d'information sans être reliés à une installation fixe),
- Les véhicules terrestre à moteur, les engins flottant ou aérien, leurs accessoires, intérieurs ou extérieurs et pièces détachées,
- Les biens immobiliers,

## E. EN CAS DE SINISTRE

L'Assuré doit être titulaire de la Carte Visa Platinum au moment de sa déclaration.

### **Déclaration de Sinistre**

SOUS PEINE DE DÉCHÉANCE DE GARANTIE, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré devra déclarer son *Sinistre* dans les 2 (deux) jours ouvrés en cas de Vol et dans les 5 (cinq) jours ouvrés en cas de Dommage matériel suivant la date à laquelle il en a eu connaissance, par téléphone au 04 88 05 54 12 (appel non surtaxé - coût d'un appel national à partir d'un poste fixe), en précisant son identité, la date, la nature, les circonstances et les causes du *Sinistre*.

### **Formalités**

Suite à sa déclaration et dans les meilleurs délais, l'Assuré devra faire parvenir les éléments suivants à CWI Corporate / Assurance Carte Visa Platinum - CS20530 - 13 593 Aix en Provence Cedex 3 :

#### **Quelle que soit la cause du sinistre :**

- la facture d'achat du Bien assuré,
- le justificatif de l'achat au moyen de la carte bancaire,
- le relevé de compte de la carte bancaire sur lequel figure l'opération d'achat, et

#### **En cas de Dommage matériel :**

- si le Bien assuré est réparable : la facture acquittée de réparation sur laquelle devra figurer :
  - le nom, l'adresse et la signature de l'Assuré,
  - la date de réparation,
  - la marque, le genre et le type de bien,
  - la nature du dommage,
  - la nature des travaux effectués,
  - le nom du technicien ayant effectué la réparation.
- si le Bien assuré n'est pas réparable : le devis ou l'attestation précisant la nature du dommage et certifiant que le Bien est irréparable.

### **En cas de Vol :**

- dans tous les cas : le dépôt de plainte fait auprès des autorités de police,
  - en cas d'effraction : une attestation de l'assureur des locaux ou du véhicule précisant l'absence d'indemnisation de sa part,
  - en cas d'agression : un certificat médical ou un témoignage (hors mineur) établi au moment des faits (joindre la photocopie recto verso de la pièce d'identité du témoin).
- Et plus généralement, toutes pièces que l'Assureur estime nécessaires pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation. Il appartient à l'Assuré de démontrer la réalité de la situation, sachant que toute demande non étayée par des éléments et informations suffisants pour prouver la matérialité des faits, pourra être rejetée.

En cas d'achats effectués à l'étranger, il sera tenu compte du montant débité sur le relevé bancaire ou le relevé compte Carte Bancaire de l'Assuré ou le relevé de ses opérations effectuées à crédit.

## **IV. SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION**

L'Assuré qui fait sciemment de fausses déclarations, exagère le montant des dommages, prétend détruits des objets n'existant pas lors du sinistre, emploie comme justificatifs des documents inexacts ou use de moyens frauduleux, est entièrement déchu de tout droit à la garantie pour ce sinistre conformément à l'article L113-8 du Code des Assurances.

## **V. LES EXCLUSIONS COMMUNES AUX GARANTIES**

### **Ne sont pas garantis les sinistres résultant :**

- D'une faute dolosive ou intentionnellement causée ou provoquée par l'Assuré ou avec sa complicité,
- De dommages causés par les explosifs, les installations de combustibles et les déchets nucléaires, les rayons ionisants, la pollution ou la contamination du sol, des eaux et de l'atmosphère,
- De la désintégration du noyau de l'atome,
- De la guerre étrangère, de la guerre civile, d'émeutes, de mouvements populaires, d'actes de terrorisme ou de sabotage commis dans le cadre d'actions concertées.

### **Ne sont également pas garantis :**

- Les biens réglés partiellement au moyen de la carte visa platinum émise par les banques populaires,
- Les sinistres survenus en dehors de la période de validité du contrat.

## **VI. CESSATION DES GARANTIES**

Les garanties prennent fin :

- à la date de la mise en opposition ou du retrait de la Carte ;
- en cas de retrait total d'agrément de l'Assureur, conformément à l'article L.326-12, alinéa 1 du Code des assurances ;

- à la date d'effet de la résiliation du contrat quelle que soit la cause. Le non-renouvellement du contrat entraîne la cessation des garanties à partir de la date d'effet de cette résiliation. L'Assureur est cependant tenu au règlement des Sinistres survenus pendant la période de validité du contrat, même si la déclaration des Sinistres est postérieure ;
- à l'expiration de la garantie "PROLONGATION GARANTIE CONSTRUCTEUR".

## VII. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Le responsable du traitement des données à caractère personnel recueillies dans le cadre de votre adhésion au contrat est BPCE Prévoyance.

BPCE Prévoyance utilise vos données à caractère personnel pour les finalités suivantes :

- la gestion et l'exécution de votre adhésion,
- le contrôle et la surveillance des risques,
- la prévention de la fraude,
- le respect de ses obligations légales, réglementaires ou administratives notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la lutte contre la fraude,
- l'envoi de propositions commerciales relatives à d'autres produits et/ou à d'autres services de BPCE Prévoyance et/ou de BPCE Vie, sous réserve d'avoir accepté ce traitement en cochant la case correspondante au sein de votre bulletin d'adhésion au contrat.

Vos données à caractère personnel ainsi collectées pourront faire l'objet d'un traitement automatisé, dans les conditions prévues par la Règlementation en vigueur.

BPCE Prévoyance les conserve pendant la durée nécessaire à l'exécution de votre adhésion et pendant le délai prescrit au dernier alinéa de l'article L. 114-1 du Code des assurances.

Vous êtes informés que vos données à caractère personnel sont destinées, de même que celles qui seront recueillies ultérieurement, à BPCE Prévoyance et qu'elles peuvent être adressées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires, à des sous-traitants et/ou des prestataires liés contractuellement à BPCE Prévoyance pour l'exécution des actes se rapportant aux finalités visées ci-dessus, et/ou à des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires incombant à BPCE Prévoyance et/ou à des pays non membres de l'Union Européenne, et/ou aux sociétés du Groupe BPCE dans un but de prospection ou de mise à jour des données.

Afin d'assurer un niveau de protection suffisant des données personnelles, ce transfert de données hors de l'UE à des fins de sous-traitance est encadré par des clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne et autorisé par la CNIL dans le cadre de la Norme simplifiée n° 16 (Délibération n° 2013-212 du 11 juillet 2013 de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés). Pour toute information complémentaire, vous pouvez consulter le site internet de l'assureur « [www.assurances.natixis.com](http://www.assurances.natixis.com) ».

Vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification de toute information vous concernant en adressant un courrier à : BPCE Prévoyance - Service Informations/Réclamations - 4, rue des Pirogues de Bercy - CS 61241 - 75580 Paris Cedex 12



## VIII. PRESCRIPTION.

Conformément aux articles L.114-1 et L.114-2 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois ce délai ne court :

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

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

La prescription est 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 ou à CWI Corporate /Assurance Carte Visa Platinum CS 20530 - 13 593 Aix-en-Provence cedex 3 en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont :

- La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait ;
- La demande en justice, même en référé, y compris lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure ;
- Une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

## IX. RÉCLAMATION - MÉDIATION

Pour toute demande d'information ou toute réclamation, l'Assuré peut prendre contact dans un premier temps avec son interlocuteur habituel.

Si, à ce stade, l'Assuré pense que sa demande n'est pas satisfaite, il pourra formuler sa demande d'information ou sa réclamation auprès de BPCE PREVOYANCE - Service Informations/ réclamations - 4 rue des Pirogues de Bercy, CS 61 241, 75580 Paris Cedex 12.

Si malgré les efforts de l'Assureur pour le satisfaire, l'adhérent reste mécontent de la décision, il pourra demander un avis au Médiateur de l'Assurance, personnalité indépendante extérieure au Groupe BPCE.

Sa demande devra être adressée à la Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09.

La Charte de la Médiation de l'Assurance (disponible sur le site <http://www.mediation-assurance.org>) précise les modalités d'intervention du Médiateur de l'Assurance.

Le recours au Médiateur ne peut être fait parallèlement à la saisine des tribunaux. Cependant, ce recours ne porte pas atteinte à une éventuelle procédure contentieuse ultérieure. Les délais

de prescription de l'action en justice sont suspendus à compter de la saisine du Médiateur et pendant le délai de traitement de la réclamation par le Médiateur.

## X. PLURALITÉ D'ASSURANCES

Conformément aux dispositions de l'Article L121-4 du Code des Assurances, celui qui est assuré auprès de plusieurs assureurs par plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque, doit donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assureurs.

L'Assuré doit, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'Assureur auprès duquel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée.

Lorsque ces assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties du contrat et de la valeur de la chose assurée au moment du sinistre (Article L121-1 du Code des assurances).

## XI. TERRITORIALITÉ

Le contrat s'applique pour les appareils garantis achetés en France Métropolitaine, à Monaco, en Italie, en Espagne, en Belgique, en Allemagne, en Suisse et au Luxembourg, ou, sur des sites internet français domiciliés en France.





Création : Pepper Only

Édité par : BPCE Société Anonyme à directeur et conseil de surveillance au capital de 155 742 320 euros - RCS Paris N° 493 455 042 - Adresse du siège social :

50, avenue Pierre Mendès France - 75201 Paris Cedex 13 - Intermédiaire d'assurances immatriculé à l'ORIAS sous le n° 08 045100.

Imprimé par les soins de : Visa Europe Limited, société de droit anglais dont le siège est situé 1 Sheldon Square, London W2 6TT, Grande Bretagne, immatriculée sous le numéro 5139966, agissant au travers de sa succursale française, située au 21 Boulevard de la Madeleine - 75001 Paris, immatriculée au R.C.S. de Paris sous le numéro 509 930 699.

Document non contractuel. Réf. VPNI - Janvier 2019.

Crédits photographiques : Getty Images / Thinkstock.