



ÉDITION AVRIL 2025

CARTE VISA BUSINESS NOTICE D'INFORMATION CONTRAT FRANCE ET ÉTRANGER DÉPLACEMENT PROFESSIONNEL

SOMMAIRE

Règles à observer en cas de demande d'assistance	p 2	Exclusions communes à toutes les prestations	p 8
Conseils	p 2	Limites de responsabilités et circonstances exceptionnelles	p 8
Objet du contrat d'assistance	p 2	Cadre juridique	p 9
Information des assurés	p 2	1 – Subrogation	p 9
Conditions d'application de la garantie	p 2	2 – Déchéance pour déclaration frauduleuse	p 9
Justificatifs nécessaires à l'exécution des prestations	p 3	3 – Prescription	p 9
Définitions	p 3	4 – Fausse déclaration	p 9
Prestations d'assistance	p 4	5 – Protection des données personnelles	p 9
1 – Maladie ou blessure de l'assuré	p 4	6 – Réclamations ou litiges	p 11
2 – Décès de l'assuré	p 5	7 – Pluralité d'assurances	p 11
3 – Collaborateur et chauffeur de remplacement	p 5	8 – Droit applicable - Tribunaux compétents - Langues	p 11
4 – Retour anticipé de l'assuré	p 6	9 – Autorité de contrôle	p 11
5 – Assistance en cas de poursuites judiciaires	p 6	Récapitulatif des prestations d'assistance	p 12
6 – Aide à la poursuite du voyage	p 6		

Notice d'information du contrat d'assistance n° PR7 (dénommé ci-après "Contrat"), régi par le Code des assurances et souscrit :

> **Par BNP Paribas**, société anonyme au capital de 2 261 621 342 Euros, Siège social 16 boulevard des Italiens – 75009 PARIS – FRANCE, immatriculée au RCS Paris 662 042 449, Immatriculée auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 022 735 (www.orias.fr), est souscripteur du contrat d'assurance et possède des droits propres au titre de ce contrat à l'encontre de l'Assureur.

Ci-après désignée « le Souscripteur ».

> **Auprès d'Europ Assistance**, Société anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 61 712 744 EUR dont le siège social est situé au 2 rue Pillet-Will, 75009 PARIS, FRANCE, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, agissant pour les besoins de la présente Police par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SIRQ, DUBLIN 2, D02 RR77, IRELAND, et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

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

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

Ci-après désignée SPB.

Règles à observer en cas de demande d'assistance

- Assistance Carte Visa ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.
- Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, Vous devez impérativement :
- Obtenir l'accord préalable d'Assistance Carte Visa en appelant ou en faisant appeler sans attendre Assistance Carte Visa, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, au :
 - * Téléphone : + 33 (0) 1 41 85 98 01
 - * Télécopie : + 33 (0) 1 41 85 98 26
- * Appel non surtaxé. Coût d'un appel local (depuis la France métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon Votre opérateur téléphonique.
- Indiquer le numéro de la Carte Assurée émise par BNP Paribas ainsi que la qualité de l'Assuré.
- Vous conformer aux procédures et aux solutions préconisées par Assistance Carte Visa.

Conseils

L'Assuré doit porter à la connaissance des personnes l'accompagnant lors de son déplacement professionnel 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 prestations de l'assurance maladie lors de son déplacement dans l'un de ces pays, il lui est nécessaire d'être titulaire de la carte européenne d'assurance maladie (individuelle et nominative) en cours de validité.

Si l'Assuré se déplace dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace Économique Européen (EEE) ou de la Suisse, il doit se renseigner, avant son départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, il doit consulter sa Caisse d'Assurance Maladie pour vérifier si une convention a été conclue et s'il a des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire...).

Pour obtenir ces documents, l'Assuré doit s'adresser avant son départ à l'institution compétente et en France, auprès de la Caisse d'Assurance Maladie. L'attestation d'assistance médicale relative à l'obtention d'un visa est délivrée sans frais par SPB pour le compte d'Europ Assistance dans un délai maximum de 8 jours ouvrés à compter de la réception de la demande écrite de l'Assuré assortie de tous les éléments nécessaires à sa rédaction. Cette attestation est disponible aux conditions indiquées sur internet : <https://bnppvoyage.spb.eu>.

Lors de Vos déplacements, n'oubliez pas d'emporter les documents justifiant de Votre identité et tout document nécessaire à Votre voyage : passeport, carte nationale d'identité, carte de séjour, visa d'entrée, visa de retour, carnet de vaccination de Votre animal s'il Vous accompagne, etc., et de vérifier leur date de validité.

Objet du contrat d'assistance

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

Information des assurés

Le présent contrat d'assurance prend effet à compter du 1^{er} avril 2025 à 0h00. Les présentes dispositions s'appliquent aux Sinistres dont la date de survenance est postérieure au 1^{er} avril 2025 à 0h00.

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

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

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

Lorsqu'un Assuré souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application des garanties, il peut appeler Europ Assistance au + 33 (0) 1 41 85 98 01*.

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

Conditions d'application de la garantie

IMPORTANT

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

La garantie prend effet le jour de la souscription à la Carte Assurée et est liée à la durée de validité de la Carte Assurée. Elle est automatiquement résiliée aux mêmes dates en cas de non-renouvellement ou en cas de retrait ou de blocage de la Carte Assurée par BNP Paribas ou par le titulaire de la Carte Assurée.

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

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

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

Cette territorialité s'applique à toutes les garanties à l'exception des Avance sur frais d'hospitalisation (1.5), Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux engagés (1.6), Collaborateur de remplacement (3.1), Chauffeur de remplacement (3.2), Assistance en cas de poursuites judiciaires (5), Envoi d'objets professionnels de remplacement (6.4), pour lesquelles les conditions d'application sont indiquées dans leur descriptif.

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

SANCTIONS INTERNATIONALES

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

Justificatifs nécessaires à l'exécution des prestations

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

- tout document afin de justifier de son lieu de Résidence et de la durée de son déplacement (photocopie du passeport pour le visa d'entrée dans le pays, justificatifs de Résidence) ;
- tout document afin de justifier de la qualité d'Assuré (carte d'invalidité, certificat de vie maritale, copie de son avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf Votre nom, Votre adresse et les personnes composant Votre foyer fiscal) ;
- les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement peut être demandé. **Toute prestation non utilisée ne peut donner lieu à versement d'indemnité compensatoire ;**
- tout document justifiant du caractère professionnel du déplacement.
- lorsqu'un transport est organisé et pris en charge :
 - les titres de transport originaux non utilisés que l'Assuré détient,
 - réserver le droit à Assistance Carte Visa de les utiliser,
 - rembourser à Assistance Carte Visa les montants dont l'Assuré obtiendrait le remboursement.
- Et tout autre justificatif qu'Assistance Carte Visa estimera nécessaire pour apprécier le droit aux prestations d'assistance. **À défaut de présentation des justificatifs demandés par Assistance Carte Visa, celui-ci refusera la prise en charge des frais d'assistance ou procédera à la refacturation des frais déjà engagés.**

Définitions

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

Assistance Carte Visa/ Assureur

EUROP ASSISTANCE SA, Société anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 61 712 744 EUR dont le siège social est situé au 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, agissant pour les besoins du présent contrat par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02 RR77, Ireland, et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

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

Assuré

Le titulaire de la Carte Assurée.

Autorité médicale

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

Avion

Avion de ligne régulière en classe économique.

Blessure

Toute atteinte corporelle médicalement constatée, consécutive à un événement soudain et fortuit, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure atteignant l'Assuré et non intentionnelle de la part de ce dernier.

Carte assurée

Carte Visa Business BNP Paribas à usage professionnel de la gamme Carte Visa.

Événement

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

France

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

Maladie

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

Membre de la famille

- Les enfants, le conjoint/ concubin/ ou Partenaire de PACS, la mère, le père de l'Assuré, les parents du conjoint de l'Assuré, les petits-enfants de l'Assuré,
- ainsi que la sœur ou le frère, y compris les enfants du conjoint partenaire ou concubin du père ou de la mère de l'Assuré.

Pays de Résidence

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

Résidence

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

Train

Train en première classe (place assise ou couchette).

Véhicule

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

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

Prestations d'assistance

Assistance Carte Visa intervient à la condition expresse que l'Événement qui l'amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment du départ.

Assistance Carte Visa ne se substitue pas aux organismes locaux de secours d'urgence.

ATTENTION

- Les montants de prise en charge garantis s'entendent TTC.
- Les avances de frais : Avance de la caution pénale (5), Avance du montant des honoraires d'avocat (5), sont consenties sous réserve que préalablement, l'Assuré, un Membre de sa Famille ou un tiers communique à Assistance Carte Visa toute information utile et donne son accord par écrit pour le débit de la somme correspondante sur son compte bancaire.

1. Maladie ou blessure de l'assuré

1.1 Transport / Rapatriement

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

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

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

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

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

IMPORTANT

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

1.2 Présence hospitalisation

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

Assistance Carte Visa organise et prend en charge le déplacement aller et retour par Train ou Avion d'une personne choisie par l'Assuré ou par un Membre de la Famille pour lui permettre de se rendre à son chevet.

Si l'Assuré se trouve dans un état jugé critique par les médecins d'Assistance Carte Visa, aucune franchise de durée d'hospitalisation n'est appliquée.

1.3 Prise en charge des frais d'hébergement

Dans le cadre de la garantie Présence Hospitalisation (1.2), Assistance Carte Visa prend également en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne choisie jusqu'à concurrence de 125 euros par nuit et pour 10 nuits maximum.

Si l'Assuré est dans l'obligation de prolonger son séjour pour raisons médicales avérées, sans hospitalisation et après accord du médecin d'Assistance Carte Visa, Assistance Carte Visa prend en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner de l'Assuré **à concurrence de 125 euros par nuit et pour 10 nuits maximum**.

1.4 Frais de prolongation d'hébergement

Dans l'hypothèse où l'Assuré, hospitalisé **depuis 10 jours** n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation Transport / Rapatriement (1.1), sont pris en charge les frais d'hôtels supplémentaires, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne venue à son chevet, **à concurrence de 125 euros par nuit et pour un montant maximum de 375 €**.

1.5 Avance sur frais d'hospitalisation

Pour les Assurés dont le Pays de Résidence est la France, cette prestation est rendue hors de France pendant les 90 premiers jours de tout déplacement professionnel.

Pour les Assurés dont le Pays de Résidence est situé hors de France, cette prestation n'est jamais accessible.

Assistance Carte Visa fait l'avance des frais d'hospitalisation engagés **à concurrence de 76 300 € par Assuré et par Événement**, pour les soins prescrits en accord avec les médecins d'Assistance Carte Visa. Cette prestation est acquise, tant que les médecins d'Assistance Carte Visa jugent l'Assuré intransportable après recueil des informations auprès de l'Autorité médicale locale.

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

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

1.6 Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux engagés

Pour les Assurés dont le Pays de Résidence est la France, cette prestation est rendue hors de France pendant les 90 premiers jours de tout déplacement professionnel.

Pour les Assurés dont le Pays de Résidence est situé hors de France, cette prestation n'est jamais accessible.

Assistance Carte Visa rembourse **à concurrence de 76 300 € par Assuré et par Événement** le montant des frais médicaux engagés qui n'aura pas été pris en charge par l'organisme d'assurance maladie et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auquel l'Assuré cotise.

Assistance Carte Visa remboursera à l'Assuré les frais non pris en charge par les organismes susvisés, déduction faite d'une **franchise de 50 €** par dossier, et sous réserve de la communication à Assistance Carte Visa des justificatifs originaux de remboursement émanant de ces organismes.

Dans l'hypothèse où les organismes auxquels l'Assuré cotise ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, Assistance Carte Visa les remboursera **à concurrence de 76 300 €** 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.

Pour bénéficier de ces remboursements, Vous devez relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie (Sécurité sociale) ou de tout organisme de prévoyance et effectuer, au retour dans votre pays de Domicile ou sur place, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés et nous communiquer les pièces justificatives mentionnées ci-après.

Avant de partir en déplacement à l'Étranger, Nous Vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel Vous vous rendez (pour l'Espace Économique Européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'assurance maladie).

Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse d'Assurance Maladie à laquelle Vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de Maladie ou d'Accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

Nature des frais ouvrant droit à remboursement complémentaire

- honoraires médicaux ;
- examen médicaux ;
- frais de médicaments prescrits par l'Autorité médicale locale ;
- Frais d'ambulance prescrite par l'Autorité médicale locale pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par la Sécurité Sociale ou tout autre organisme d'assurance maladie ;
- Frais d'hospitalisation selon les conditions prévues pour la garantie Avance sur frais d'hospitalisation (1.5) ;
- urgence dentaire considérée comme telle par les médecins d'Assistance Carte Visa et prise en charge **à concurrence de 500 €**.

1.7 Remboursement des frais téléphoniques

Dans le seul cas d'organisation d'une garantie par Assistance Carte Visa après une Maladie, une Blessure ou le décès d'un Assuré, Assistance Carte Visa rembourse **à concurrence de 100 € par Événement** les frais téléphoniques restant à la charge de l'Assuré correspondant aux seuls appels à destination ou provenant d'Assistance Carte Visa.

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

2. Décès de l'assuré

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

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

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

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

Dans le cas d'une inhumation hors du Pays de Résidence de l'Assuré, Assistance Carte Visa organise et prend en charge le transport du corps **à concurrence des frais** qu'aurait supposé le rapatriement du corps sur le lieu de Résidence de l'Assuré décédé dans les conditions prévues ci-dessus.

En cas de décès hors du Pays de Résidence de l'Assuré et en cas d'inhumation sur place si les ayants-droit de l'Assuré en font officiellement la demande, Assistance Carte Visa ne prend en charge que les frais d'inhumation ou de crémation du corps de l'Assuré décédé **à concurrence de 800 €**.

3. Collaborateur et chauffeur de remplacement

Ces prestations sont rendues hors du Pays de Résidence de l'Assuré, pendant les 90 premiers jours de tout déplacement professionnel uniquement.

La prestation « Chauffeur de Remplacement » est rendue exclusivement dans les pays mentionnés sur la « Carte verte » remise par la compagnie d'assurance du Véhicule.

3.1 Collaborateur de remplacement

Si l'Assuré est transporté dans le cadre de la prestation Transport/Rapatriement (1.1) suite à une Maladie ou une Blessure occasionnant une interruption de sa mission de **plus de 10 jours**, ou en cas de décès de l'Assuré, Assistance Carte Visa prend en charge et met à la disposition d'un collaborateur désigné par l'employeur de l'Assuré un titre de transport aller et retour, par Train ou Avion, pour le remplacer sur son lieu de mission. Le transport du collaborateur de remplacement doit s'effectuer dans un délai d'un mois à compter de la date de retour de l'Assuré.

3.2 Chauffeur de remplacement

Si l'Assuré et ses éventuels passagers se trouvent dans l'incapacité de conduire le Véhicule suite à une Maladie ou une Blessure, ou en cas de décès de l'Assuré, Assistance Carte Visa met à disposition un chauffeur pour ramener le Véhicule, soit dans le Pays de Résidence de l'Assuré, soit dans le pays de déplacement, par l'itinéraire le plus direct.

Assistance Carte Visa prend en charge les frais de voyage et de salaire du chauffeur. **Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restent à la charge de l'Assuré.**

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

Si le Véhicule de l'Assuré a plus de 5 ans ou si son état n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la Route Français, l'Assuré devra le mentionner à Assistance Carte Visa qui se réserve le droit alors de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, Assistance Carte Visa fournit et prend en charge un titre de transport de Train ou Avion pour aller rechercher le Véhicule.

4. Retour anticipé de l'assuré

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

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

Dans le Pays de Résidence de l'Assuré, l'organisation et la prise en charge concernent le titre de transport aller et retour de l'Assuré avec un retour dans un délai de 1 mois maximum après la date du décès ou de l'hospitalisation.

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

IMPORTANT

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

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

La prestation Retour Anticipé de l'Assuré n'est rendue qu'à condition que l'Assuré fournisse, à la demande d'Assistance Carte Visa, un bulletin d'hospitalisation ou un certificat de décès ainsi que tout justificatif établissant le lien de parenté avec le Membre de la Famille concerné.

5. Assistance en cas de poursuites judiciaires

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

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

- fait l'avance de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, **à concurrence de 15 500 € ;**
- fait l'avance du montant des honoraires d'avocat **à concurrence de 15 500 € ;**
- prend en charge le montant réel des honoraires d'avocat **à concurrence de 3 100 €** sous déduction d'une franchise de 50 €.

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

Ces prestations ne s'appliquent pas pour les faits en relation avec une activité professionnelle.

6. Aide à la poursuite du voyage

L'Assuré, en déplacement professionnel, perd ou se fait voler ses papiers d'identité (passeport, carte nationale d'identité, permis de conduire) et/ou ses titres de transport et/ou la Carte Assurée, et/ou certains objets indispensables. Afin de lui permettre de poursuivre son déplacement professionnel, de retourner à son lieu de Résidence ou de rejoindre son entreprise, Assistance Carte Visa met en œuvre les prestations ci-après :

6.1 Assistance aux démarches administratives

Cette prestation est rendue hors du Pays de Résidence de l'Assuré, pendant les 90 premiers jours de tout déplacement professionnel.

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

À la demande de l'Assuré et à sa charge, Assistance Carte Visa missionne sur place une personne qualifiée pour l'assister lors de ses démarches administratives.

À son retour dans son Pays de Résidence, Assistance Carte Visa 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

Si l'Assuré, au cours d'un déplacement professionnel, perd ou se fait voler ses titres de transport et/ou la Carte Assurée, Assistance Carte Visa peut, après la mise en opposition de la Carte Assurée par l'Assuré, procéder à une avance de fonds afin de permettre à l'Assuré de payer les frais engagés ou à engager sur place qu'il n'est plus en mesure de régler.

Cette avance est effectuée à concurrence de 770 € par Événement, sous réserve de l'obtention d'une caution de BNP Paribas, d'un tiers ou de l'employeur de l'Assuré et d'une reconnaissance de dette, correspondant au montant de l'avance, signée par l'Assuré.

Si l'Assuré se trouve hors de son Pays de Résidence, Assistance Carte Visa met à sa disposition un titre de transport de remplacement prépayé avec l'accord de son employeur, afin de lui permettre de poursuivre son déplacement ou de rentrer dans son Pays de Résidence. Assistance Carte Visa peut également procéder à l'avance des frais d'hôtel et de location de Véhicule si l'Assuré n'est pas en mesure de les régler en contrepartie de l'obtention d'une caution dans les conditions susvisées.

L'Assuré s'engage à rembourser à Assistance Carte Visa les sommes avancées dès son retour dans son Pays de Résidence et ce, dans un délai de 3 mois maximum à compter de la date de signature de la reconnaissance de dette.

6.3 Transmission de messages urgents

À la demande de l'Assuré, Assistance Carte Visa se charge de la transmission de messages urgents destinés à l'un de ses proches ou à son employeur. Tout texte entraînant une responsabilité financière, civile ou commerciale est transmis sous la seule responsabilité de son auteur qui doit pouvoir être identifié.

6.4 Envoi d'objets professionnels de remplacement

Cette prestation est rendue hors du Pays de Résidence de l'Assuré, pendant les 90 premiers jours de tout déplacement professionnel uniquement.

Si l'Assuré perd ou se fait voler des documents et/ou objets indispensables à la poursuite de son activité, Assistance Carte Visa se charge d'organiser l'acheminement du ou des documents et/ou objets de remplacement sur le lieu de sa mission.

Cette prestation est effectuée exclusivement sous réserve que les conditions suivantes soient remplies :

L'employeur de l'Assuré s'engage à mettre à la disposition d'Assistance Carte Visa le ou les documents et/ou objets concernés dûment emballés.

Le lieu de destination est précisément indiqué ainsi que les noms et coordonnées de l'Assuré devant réceptionner l'envoi.

En aucun cas, le poids total du ou des documents et/ou objets à expédier **ne doit excéder 5 kg**, emballage compris. En outre, les dimensions de l'envoi doivent être conformes aux normes nationales en matière d'expédition par voie postale et/ou, selon le cas, d'acheminement par fret terrestre, aérien ou maritime.

Les envois dont l'organisation est effectuée par Assistance Carte Visa sont soumis aux règlements sanitaires et aux différentes législations des douanes françaises et étrangères. Assistance Carte Visa dégage sa responsabilité si, pour des raisons indépendantes de sa volonté (grèves, faits de guerre ...) les documents et/ou objets n'arrivaient pas à la date prévue.

Sont exclus tous documents pouvant être transmis par télécopie, ainsi que tout document ou objet disponible sur place.

Les frais de transport, de douane et autres frais d'envois restent à la charge de l'Assuré ou de son employeur, qui devront préciser à Assistance Carte Visa les éventuelles formalités à remplir pour l'exportation de ces documents et/ou objets.

Assistance Carte Visa dégage toute responsabilité sur la nature et le contenu des documents et/ou objets transportés.

6.5 Envoi de médicaments

Cette prestation est rendue hors du Pays de Résidence de l'Assuré, pendant les 90 premiers jours de tout déplacement professionnel.

Lorsque certains médicaments indispensables prescrits par une Autorité médicale ne sont pas disponibles dans le pays où séjourne l'Assuré, Assistance Carte Visa recherche localement leurs équivalents éventuellement disponibles.

À défaut et après avoir obtenu copie de l'ordonnance auprès du médecin traitant de l'Assuré, Assistance Carte Visa les recherche, en France exclusivement, et organise leur envoi.

Assistance Carte Visa prend en charge les frais d'expédition et **refacture à l'Assuré le coût d'achat des médicaments et les frais de douane, que l'Assuré s'engage à rembourser à Assistance Carte Visa à réception de la facture.**

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport utilisées par Assistance Carte Visa. Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation/exportation des médicaments. Assistance Carte Visa dégage toute responsabilité pour les pertes, vol des médicaments, restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant.

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.

6.6 Envoi de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives

Cette prestation est rendue hors du Pays de Résidence de l'Assuré, pendant les 90 premiers jours de tout déplacement professionnel.

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

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

Assistance Carte Visa 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 et s'engage alors à régler le montant de la facture avant l'envoi des lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives. À défaut, Assistance Carte Visa ne pourra être tenue d'exécuter la prestation.

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

Exclusions communes à toutes les prestations

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

Limites de responsabilités et circonstances exceptionnelles

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

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

Cadre juridique

Subrogation

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

Déchéance pour déclaration frauduleuse

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

Prescription

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

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

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

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

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

Fausse déclaration

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

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

Protection des données personnelles

La présente déclaration de confidentialité explique la manière dont nous utilisons vos données personnelles, et à quelles fins. Veuillez la lire attentivement.

Quelle entité juridique utilise vos données personnelles ?

Le responsable du traitement des données est votre assureur : Europ Assistance S.A. est une société anonyme de droit français régie par le code des assurances, dont le siège social est situé au 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris, France. La société est inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405.

Elle souscrit cette police par l'intermédiaire de la succursale irlandaise d'Europ Assistance S.A., enregistrée auprès du Companies Registration Office (Bureau d'enregistrement des entreprises) sous le numéro 907089, et dont le siège social est situé Ground Floor, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, Ireland, D02 RR77.

Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, ou si vous souhaitez exercer l'un de vos droits relativement à vos données personnelles, veuillez contacter le délégué à la protection des données aux coordonnées suivantes :

Europ Assistance S.A. 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris, France

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

Comment utilisons-nous vos données personnelles ?

Nous utiliserons vos données personnelles pour :

Nous collectons et traitons vos données personnelles à différentes fins.

Dans le cadre de votre contrat, nous traitons vos données personnelles pour :

- souscrire des assurances et gérer les risques qui y sont liés ;
- effectuer des contrôles d'éligibilité ;
- gérer votre police d'assurance ; et
- gérer vos demandes d'indemnisation et vos réclamations.

Pour satisfaire nos intérêts légitimes, nous sommes également susceptibles de traiter vos données personnelles pour :

- prévenir et gérer les fraudes et/ou prévenir les irrégularités ;
- mener et gérer des enquêtes et des contrôles de satisfaction clients ; et
- améliorer sans cesse l'efficacité et la rapidité de notre système de gestion des réclamations (par exemple, effectuer des analyses, améliorer l'expérience utilisateur ; déboguer et mener des recherches ; fournir un service client et des formations) ;
- élaborer des statistiques commerciales et études actuarielles ;
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

Quelles données personnelles utilisons-nous ?

Nous ne traitons que les données personnelles strictement nécessaires aux fins susmentionnées. Nous traitons notamment :

- votre nom, vos coordonnées, et vos pièces d'identité (passeport, par exemple) ;
- vos coordonnées bancaires ;
- tout document que vous nous fournissez dans le cadre de votre demande.

Lorsque la gestion de vos sinistres nécessite que Nous collections et traitions des catégories particulières de données, telles que des données relatives à la santé, Nous demanderons Votre consentement explicite.

Avec qui partageons-nous vos données personnelles ?

Nous sommes susceptibles de transmettre vos données personnelles à d'autres filiales d'Europ Assistance et du Groupe Generali, et à des organisations externes telles que nos auditeurs, réassureurs, coassureurs, gestionnaires de sinistres, agents et distributeurs, afin qu'ils puissent vous fournir les services couverts par votre police, ainsi qu'à d'autres organismes exerçant des activités techniques, organisationnelles et opérationnelles en appui à l'assurance. Ces organisations et organismes peuvent vous demander un consentement distinct avant de traiter vos données personnelles à leurs propres fins.

Nous sommes également susceptibles de partager certaines informations pertinentes concernant votre réclamation (par exemple, le statut de la réclamation, le type, le motif) avec BNP Paribas dans la mesure où ces informations sont nécessaires à la bonne exécution du contrat que BNP Paribas a conclu avec vous.

Par ailleurs, nous pouvons être amenés à partager également vos données personnelles à des fins d'audit et de contrôle menés par BNP Paribas.

Pourquoi devez-vous nous communiquer vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont nécessaires à l'exécution du contrat. Si vous choisissez de ne pas nous les communiquer, nous ne serons pas en mesure d'exécuter le contrat ni de vous fournir les services correspondants.

Où transférons-nous vos données personnelles ?

Nous sommes susceptibles de transférer vos données personnelles vers des pays, territoires ou organisations qui ne font pas partie de l'Espace économique européen (EEE) et qui ne sont pas reconnus comme assurant un niveau de protection adéquat par la Commission européenne.

Dans ce cas, le transfert de vos données personnelles à des organisations situées en dehors de l'EEE s'effectuera dans le respect de garanties appropriées et adéquates, conformément à la législation applicable. Vous avez le droit d'obtenir des informations et, le cas échéant, une copie des garanties que nous adoptons pour un tel transfert, auprès du délégué à la protection des données.

Quels sont vos droits relatifs à vos données personnelles ?

Vous pouvez exercer les droits suivants relativement à vos données personnelles.

- **Accès** – vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles.
- **Rectification** – vous pouvez nous demander de corriger des données personnelles inexacts ou incomplètes.
- **Effacement** – vous pouvez nous demander d'effacer des données personnelles si l'un des motifs suivants s'applique :
 - a) les données personnelles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles nous les avons collectées ou traitées ;
 - b) vous retirez le consentement sur lequel est fondé le traitement, et le traitement n'est motivé par aucun motif juridique ;
 - c) vous vous opposez à la prise de décision automatisée et le traitement n'est motivé par aucun motif légitime impérieux, ou vous vous opposez au traitement à des fins de marketing direct ;
 - d) nous avons traité vos données personnelles de manière illégale ;
 - e) nous sommes dans l'obligation d'effacer vos données personnelles pour nous conformer à nos obligations légales en vertu de la législation de l'Union européenne ou de l'État membre à laquelle nous sommes soumis.
- **Restriction** – vous pouvez nous demander de restreindre la manière dont nous traitons vos données personnelles dans l'une des situations suivantes :
 - a) vous contestez l'exactitude de vos données personnelles, jusqu'à ce que nous puissions vérifier leur exactitude ;
 - b) le traitement est illégal et vous vous opposez à l'effacement des données personnelles et demandez plutôt à ce que leur utilisation soit limitée ;
 - c) nous n'avons plus besoin de vos données personnelles à des fins de traitement, mais vous souhaitez que vos données personnelles soient utilisées pour établir, exercer ou défendre des droits légaux ;
 - d) vous vous opposez au traitement en vertu du droit d'opposition à la prise de décision automatisée, et vous nous demandez de restreindre notre utilisation jusqu'à ce que nous ayons vérifié si des motifs légitimes nous autorisent à passer outre votre droit d'opposition.
- **Portabilité** – vous pouvez nous demander de transférer vos données personnelles vers une autre organisation ou de recevoir vos données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible à la machine.
- **Objection** – lorsque nous traitons vos données personnelles pour satisfaire notre intérêt légitime, y compris à des fins de marketing direct, vous avez le droit de vous opposer à ce traitement de vos données personnelles et de nous demander de mettre fin à ces activités de traitement.
- **Retrait du consentement** – vous pouvez à tout moment retirer votre consentement concernant le traitement de vos données personnelles. Si vous retirez votre consentement, il se peut que nous ne soyons plus en mesure de donner suite à votre demande.

Vous pouvez exercer vos droits en contactant notre délégué à la protection des données à l'adresse suivante :

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

L'exercice de vos droits est gratuit, à moins que vos demandes ne soient manifestement infondées ou excessives.

Comment effectuer une réclamation ?

Si vous n'êtes pas satisfait des réponses que nous vous avons fournies, vous avez le droit d'effectuer une réclamation auprès de l'autorité de contrôle dont voici les coordonnées :

- **Autorité française :**
Adresse Postale :

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

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

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

Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire aux fins énoncées ci-dessus, ou aussi longtemps que la loi l'exige.

Réclamations ou litiges

Étape 1 - Votre réclamation

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

- Service.qualite@europ-assistance.fr

Ou

- par courrier à l'adresse suivante :

Europ Assistance - Service Remontées Clients
23, avenue des Fruitiers - CS 20021 - 93212 SAINT-DENIS CEDEX

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

Étape 2 - Faire appel

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

Europ Assistance - Responsable de la relation clientèle
Service Remontées Clients
23, avenue des Fruitiers - CS 20021 - 93212 SAINT-DENIS CEDEX

Étape 3 - Contacter le Médiateur

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

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09
<http://www.mediation-assurance.org>

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

Pluralité d'assurances

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, Vous devez Nous informer du nom de l'Assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à Votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

Droit applicable - Tribunaux compétents - Langues

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

Autorité de contrôle :

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité
de Contrôle Prudentiel et de Résolution
ACPR, 4 place de Budapest
CS 92459
75436 PARIS CEDEX 09

RÉCAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

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

PRESTATIONS D'ASSISTANCE	PAYS DE RÉSIDENCE SITUÉ EN FRANCE		PAYS DE RÉSIDENCE SITUÉ HORS DE FRANCE		PARAGRAPHE DE RÉFÉRENCE
	Déplacement dans le Pays de Résidence	Déplacement hors du Pays de Résidence	Déplacement dans le Pays de Résidence	Déplacement hors du Pays de Résidence	
Transport / Rapatriement	oui	oui (1)	non	oui (1)	1-1
Présence hospitalisation	oui	oui (1)	non	oui (1)	1-2
Prise en charge des frais d'hébergement	oui	oui (1)	non	oui (1)	1-3
Frais de prolongation d'hébergement	oui	oui (1)	non	oui (1)	1-4
Avance sur frais d'hospitalisation	non	oui (1)	non	non	1-5
Remboursement des frais médicaux	non	oui (1)	non	non	1-6
Remboursement des frais téléphoniques	oui	oui (1)	non	oui (1)	1-7
Décès de l'Assuré	oui	oui (1)	non	oui (1)	2
Collaborateur de remplacement	non	oui (1)	non	oui (1)	3-1
Chauffeur de remplacement	non	oui (1)	non	oui (1)	3-2
Retour Anticipé de l'Assuré	oui	oui (1)	non	oui (1)	4
Assistance en cas de poursuites judiciaires : <ul style="list-style-type: none">• Avance de la caution pénale• Avance honoraires d'avocats• Prise en charge montant réel des honoraires d'avocats	non	oui (1)	non	oui (1) (2)	5
	non	oui (1)	non	oui (1) (2)	5
	non	oui (1)	non	oui (1) (2)	5
Aide à la poursuite du voyage : <ul style="list-style-type: none">• Assistance aux démarches administratives• Avance de frais sur place• Transmission de messages urgents• Envoi d'objets professionnels de remplacement• Envoi de médicaments• Envoi de lunettes, lentilles, prothèses auditives	non	oui (1)	non	oui (1)	6
	oui	oui (1)	non	oui (1)	6
	oui	oui (1)	non	oui (1)	6
	oui	oui (1)	non	oui (1)	6
	non	oui (1)	non	oui (1)	6
	non	oui (1)	non	oui (1)	6

(1) Pendant les 90 premiers jours du déplacement.

(2) Sauf déplacements en France.



BNP PARIBAS

La banque
d'un monde
qui change