
BusinessCard Executive MasterCard

Notice d'information

Contrat d'assistance n°4509

Table des matières

MENTIONS LEGALES	3
QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?	5
DESCRIPTIF DES GARANTIES	7
INFORMATIONS AVANT LE DEPART EN VOYAGE	12
ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT	13
1. Transfert / Rapatriement	13
2. Rapatriement d'un accompagnant	13
3. Accompagnement des enfants de moins de 15 ans	13
4. Garde des enfants de moins de 15 ans	14
5. Présence <i>Hospitalisation</i>	14
6. Envoi d'un <i>Collaborateur</i> de remplacement à l'<i>Etranger</i>	14
7. Frais médicaux à l'<i>Etranger</i>	14
8. Avance de frais d'<i>Hospitalisation</i> à l'<i>Etranger</i>	15
9. Chauffeur de remplacement	15
10. Transmission de messages urgents	15
ASSISTANCE EN CAS DE DECES	16
1. Rapatriement de corps	16
2. Rapatriement des accompagnants	16
RETOUR ANTICIPE	17
POURSUITES JUDICIAIRES A L'ETRANGER	18
ACHEMINEMENT D'OBJETS A L'ETRANGER	19
1. Acheminement de dossiers et/ou d'objets professionnels	19
2. Acheminement de médicaments	19
3. Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives	19
SERVICE EXECUTIVE	20
TABLEAU SYNOPTIQUE	22

MENTIONS LEGALES

Contrat d'assistance n°4509 souscrit auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE (SA au capital de 12 558 240 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Créteil sous la référence 383 974 086 et située 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-Sur-Marne Cedex) pour le compte des *Assurés* conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des assurances.

Ce contrat d'assistance est souscrit par CAMCA Courtage, courtier d'assurance inscrit à l'ORIAS sous le numéro 07002817 (www.orias.fr), agissant en vertu d'un mandat de l'*Emetteur* emportant délégation de signature.

PRISE D'EFFET ET CESSATION DES GARANTIES

Les garanties de la présente notice d'information prennent effet à compter du 1^{er} janvier 2020 à 00H00 et s'appliquent aux *Sinistres* dont la *Survenance* est postérieure au 1^{er} janvier 2020 à 00H00.

Les garanties ne bénéficient aux *Assurés* qu'à compter de la date de délivrance de la *Carte* et pendant sa durée de validité. Toutefois, la déclaration de perte ou de vol de la *Carte* ne suspend pas les garanties.

Le bénéfice des garanties cesse, pour chaque *Assuré* :

- en cas de retrait total d'agrément de l'*Assisteur*, conformément à l'article L 326-12, alinéa 1 du Code des assurances,
- à la résiliation de la *Carte*,
- en tout état de cause, à la date d'effet de la résiliation ou de cessation du *Contrat*.

Le non renouvellement éventuel du *Contrat* entraînera la cessation des garanties pour chaque *Assuré* à partir de la date d'échéance du *Contrat*.

INFORMATION

La présente notice d'information décrit les garanties, les exclusions et les obligations de l'*Assisteur* et des *Assurés*.

Il est convenu avec l'*Assisteur* que la responsabilité de la bonne information et de la mise à disposition de la notice d'information au *Titulaire* incombe à l'*Emetteur*.

En cas de modification des conditions de garantie, ou en cas de résiliation du présent *Contrat*, l'*Emetteur* informera, par tout moyen à sa convenance, le *Titulaire* dans les conditions prévues aux conditions générales du contrat *Carte* conclu avec l'*Emetteur*.

LOI APPLICABLE

Le présent *Contrat* est soumis à la loi française. En cas de différence de législation entre le Code Pénal français et les lois pénales locales en vigueur, il est convenu que le Code Pénal français prévaudra quel que soit le pays où s'est produit le *Sinistre*.

TRIBUNAUX COMPETENTS

Le *Contrat* est régi exclusivement par le droit français. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du présent *Contrat* sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

SECURITE DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'*Assuré* reconnaît être informé que l'*Assisteur* traite ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

- Les réponses aux questions posées sont obligatoires et l'exactitude des données transmises est essentielle. En cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à l'égard de l'*Assuré* 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).
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'exécution de son *Contrat* et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du *Contrat* ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données concernant l'*Assuré* sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'*Assisteur* en charge de la passation, gestion et exécution des contrats et de leurs garanties, ses délégués, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu à toutes personnes intervenant au *Contrat* tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au souscripteur du *Contrat*, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que les services en charge du contrôle interne).

- En sa qualité d'organisme financier, l'*Assiste*ur est 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 et, à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.
- En sa qualité d'*Assiste*ur, celui-ci est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté en cours d'exécution du *Contrat* dans le cadre de la gestion du contentieux.

Les données et les documents concernant l'*Assuré* sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du *Contrat* ou de la cessation de la relation.

- Les données personnelles de l'*Assuré* pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au *Contrat*) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe dont l'*Assiste*ur fait partie dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires, autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels, organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de cinq (5) ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- L'*Assuré* dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au *Contrat* ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué représentant à la protection des données de l'*Assiste*ur:

- par mail : à l'adresse DRPO@MUTUAIDE.fr

ou

- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données - MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 Avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-Sur-Marne Cedex.

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué représentant à la protection des données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de porter plainte auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

Par ailleurs, l'*Assuré* est informé que les conversations téléphoniques qu'il échangera avec l'*Assiste*ur dans le cadre de la gestion des *Sinistres* pourront faire l'objet d'un enregistrement à des fins probatoires, mais également dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. L'*Assuré* pourra exprimer son consentement ou s'opposer à l'enregistrement en manifestant son refus auprès de son interlocuteur. Ces enregistrements seront conservés pendant un délai maximum de six (6) mois.

AUTORITE DE CONTROLE

L'*Assiste*ur est soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, sise 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Afin de bénéficier des garanties prévues au *Contrat*, l'*Assuré* doit impérativement contacter, ou faire contacter, l'*Assisteur* dès qu'il a connaissance d'un événement susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une garantie :

- par téléphone, 7j/7 24h/24, en appelant le numéro figurant au verso de la *Carte*,
- par télécopie : 01.45.16.63.92
- par courrier électronique : assistance@mutuaide.fr

DELAI DE DECLARATION

TOUTE DEMANDE D'ASSISTANCE DOIT ETRE FORMULEE A L'ASSISTEUR DANS LES PLUS BREFS DELAIS ET IMPERATIVEMENT AVANT TOUT ENGAGEMENT DE DEPENSES. L'ASSISTEUR INTERVIENT A LA CONDITION EXPRESSE QUE L'EVENEMENT QUI L'AMENE A METTRE EN ŒUVRE LA GARANTIE DEMEURAIT INCERTAIN AU MOMENT DU DEPART.

L'*Assuré* devra impérativement :

- communiquer les justificatifs que l'*Assisteur* estime nécessaires pour apprécier le droit aux garanties d'assistance. A défaut, l'*Assisteur* refusera la mise en œuvre des garanties et procédera, le cas échéant, à la refacturation des frais déjà engagés par ses soins,
- permettre aux médecins de l'*Assisteur* le libre accès aux données médicales qui le concernent,
- veiller à ne communiquer que des informations sincères et exactes,
- se conformer aux solutions que l'*Assisteur* préconise.

CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

L'*Assisteur* s'engage à utiliser tous les moyens disponibles en matière d'assistance.

Cependant la responsabilité de l'Assisteur ne peut être engagée en cas d'indisponibilité de ces moyens ou de leur absence dans la zone géographique de la demande d'intervention.

L'Assisteur ne garantit pas l'exécution des services et sa responsabilité ne pourra être engagée :

- en cas de *Force majeure* ou d'événements tels que la guerre civile ou étrangère, les émeutes ou mouvements populaires, le lock-out, les grèves, les attentats, les actes de terrorisme, les pirateries, les tempêtes et ouragans, les tremblements de terre, les cyclones, les éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, la désintégration du noyau atomique, l'explosion d'engins et les effets nucléaires radioactifs, les épidémies, les effets de la pollution et catastrophes naturelles, les effets de radiation ou tout autre cas fortuit ainsi que leurs conséquences ;
- 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 l'*Assisteur* pour y être hospitalisé ;
- en cas de recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels l'*Assisteur* 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.

PRESCRIPTION

En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du présent *Contrat* est prescrite par deux (2) 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'*Assisteur* 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.

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;

- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même 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 (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un *Sinistre* ;
- l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique avec accusé de réception (adressés par l'*Assisteur* à l'*Assuré* en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressés par l'*Assuré* à l'*Assisteur* en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

CHARGE DE LA PREUVE

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.

RECLAMATION / MEDIATION

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre du *Contrat*, nous invitons l'*Assuré* à le faire connaître à l'*Assisteur* en appelant le numéro de téléphone figurant au verso de sa *Carte* ou en écrivant à l'adresse mail mis à sa disposition pour ses demandes d'assistance.

Si la réponse obtenue ne donne pas satisfaction, l'*Assuré* peut adresser un courrier à :

MUTUAIDE ASSISTANCE
SERVICE QUALITE CLIENTS
8/14 Avenue des frères Lumière
94368 Bry-Sur-Marne Cedex

A compter de la date de réception du courrier de l'*Assuré*, nous nous engageons :

- à adresser à l'*Assuré* un accusé de réception dans un délai de dix (10) jours ouvrés,
- à apporter une réponse à la réclamation dans un délai maximum de deux (2) mois.

Enfin, si à réception de la réponse, le désaccord persiste, l'*Assuré* peut s'adresser au médiateur sans préjudice de son droit de saisir éventuellement la justice :

LA MEDIATION DE L'ASSURANCE
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

SUBROGATION OU RECOURS CONTRE LES RESPONSABLES DU SINISTRE

Comme le prévoit l'article L.121-12 du Code des assurances, l'*Assisteur* est subrogé pour toutes les garanties dans tous les droits et actions de l'*Assuré* à concurrence de l'indemnité versée contre tout responsable du *Sinistre*.

En outre, lorsqu'un transport est organisé et pris en charge, l'*Assuré* s'engage soit :

- à permettre à l'*Assisteur* d'utiliser le titre de transport qu'il détient pour son retour,
- soit à remettre à l'*Assisteur* les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre de transport.

PLURALITE D'ASSURANCES

Conformément à l'article L.121-4 du Code des assurances, celui qui est assuré auprès de plusieurs assisteurs par plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque, doit donner immédiatement à chaque assesseur connaissance des autres assisteurs. L'*Assuré* doit, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assesseur auprès duquel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée. 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.

SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DECLARATION

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.

DESCRIPTIF DES GARANTIES

Les garanties sont applicables du seul fait de la détention de la *Carte*, sous réserve des conditions énoncées à la présente notice, la qualité d'assuré pour compte étant conférée automatiquement, sans autre condition ni démarche du *Titulaire*.

Les garanties d'assistance décrites ci-après sont destinées à être organisées exclusivement par l'*Assisteur* qui en règlera directement le coût aux prestataires qu'il aura missionnés. A cet effet, l'*Assuré* consent à ce que les données le concernant et nécessaires à la mise en œuvre des prestations prévues au *Contrat* soient transmises partiellement ou totalement aux prestataires de l'*Assisteur* pouvant être établis, le cas échéant, hors Union Européenne.

A titre exceptionnel, si les circonstances l'exigent, l'*Assisteur* peut autoriser l'*Assuré* à organiser tout ou partie d'une prestation. Dans ce cas, seuls les frais engagés avec l'accord express -et, bien entendu, préalable- de l'*Assisteur* sont remboursés dans la limite de ceux qui auraient été engagés par l'*Assisteur* pour mettre en œuvre cette prestation et sur envoi de justificatifs originaux à : MUTUAIDE ASSISTANCE – Service Gestion des Sinistres -
8-14, avenue des Frères Lumière - 94368 Bry-Sur-Marne Cedex.

La sous-médicalisation, les difficultés d'accès, les délais importants d'intervention dans certaines régions rendent l'assistance particulièrement difficile et doivent inciter le voyageur à la prudence. Ainsi notamment les voyageurs âgés (70 ans et plus) et/ou accompagnés de jeunes enfants (de moins de 12 ans) et/ou atteints d'affections chroniques et/ou présentant des facteurs de risque ne doivent pas s'exposer dans ces régions où les soins ne pourraient être assurés en attendant l'intervention de l'*Assisteur*.

En aucun cas, l'*Assisteur* ne peut se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

ATTENTION :

PREVENIR L'ASSISTEUR LE PLUS TOT POSSIBLE, ET IMPERATIVEMENT AVANT TOUT ENGAGEMENT DE DEPENSE.

PREAMBULE

Tous les termes figurant en *italique* dans le présent *Contrat* font l'objet d'une définition dans le paragraphe « DEFINITIONS COMMUNES » ci-après. Il est précisé que chaque descriptif de garanties pourra, éventuellement, comporter des définitions particulières. **Pour un même terme, la définition particulière prévaut sur la définition commune.**

ETENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent en dehors du *Lieu de résidence* de l'*Assuré*, sans franchise kilométrique, pendant les 90 premiers jours d'un déplacement privé ou professionnel dans les conditions suivantes :

- si le *Pays de résidence* est situé en France : en France et hors de France.
- si le *Pays de résidence* est situé hors de France : hors du *Pays de Résidence*.

Attention : certains pays sont exclus du champ d'application de toutes les garanties et certaines garanties font l'objet de limitations territoriales qui sont mentionnées dans l'exposé des garanties concernées.

DEFINITIONS COMMUNES

Accident

Toute action soudaine extérieure à la victime et non intentionnelle de sa part provoquant une atteinte ou une lésion corporelle constatée par une autorité médicale compétente.

Assisteur

MUTUAIDE ASSISTANCE

SA au capital de 12 558 240 € entièrement versé

8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-Sur-Marne Cedex

Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Créteil sous la référence 383 974 086.

Assuré

Sont considérés comme *Assurés* :

- le *Titulaire*,
- son *Conjoint*,
- leurs enfants et petits-enfants, y compris par alliance, de moins de 25 ans, dès lors qu'ils sont fiscalement à charge d'au moins un de leurs parents,
- leurs ascendants et descendants, quel que soit leur âge, dès lors qu'ils sont détenteurs de la carte d'invalidité prévue à l'article L.241-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles et :
 - qu'ils sont fiscalement à charge du *Titulaire* ou de son *Conjoint*,
 - ou
 - qu'ils perçoivent de la part du *Titulaire* et/ou de son *Conjoint*, une pension alimentaire permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition et de revenus.

Ces personnes doivent avoir la qualité d'Assuré au jour de la Survenance du Sinistre.

Les *Assurés* sont garantis lorsqu'ils voyagent seuls ou ensemble.

Carte

La carte bancaire « BusinessCard Executive MasterCard » délivrée par l'*Emetteur* à laquelle sont attachées les garanties.

Collaborateur

Salarié, collaborateur libéral ou stagiaire de plus de 16 ans, justifiant respectivement d'un contrat de travail, d'un contrat de collaboration libérale ou d'une convention de stage, en cours de validité, émanant de l'entreprise dont le *Titulaire* est, lui-même, soit salarié, collaborateur libéral, associé, administrateur ou mandataire social.

Conjoint

Le *Conjoint* est soit :

- l'époux non séparé de corps ou de fait et non divorcé du *Titulaire*,
- la personne ayant conclu un PACS (Pacte Civil de Solidarité) en cours de validité avec le *Titulaire*,
- la personne qui vit en concubinage avec le *Titulaire*.

La preuve de la qualité de *Conjoint* sera apportée :

- en cas de mariage, par le livret de famille,
- en cas de PACS, par le certificat de PACS,
- en cas de concubinage, par un certificat de concubinage notoire établi antérieurement à la date de *Survenance* du *Sinistre* ou, à défaut, par des avis d'imposition comportant la même adresse ou des factures EDF/GDF aux deux noms, antérieurs à la date de *Survenance* du *Sinistre*.

Contrat

Le contrat d'assistance n°4509.

Emetteur

L'établissement bancaire qui délivre la *Carte*.

Etranger

Tout pays situé dans le monde entier :

- hors de France métropolitaine (Corse comprise), des Principautés de Monaco et d'Andorre,
- hors des Départements et Régions d'Outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les Collectivités d'Outre-mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélémy), la Nouvelle Calédonie,
- hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré*.

Force majeure

Est réputé survenu par force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur qui rend impossible, de façon absolue, l'exécution du *Contrat*, tel qu'habituellement reconnu par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

Franchise

La part du *Sinistre* laissée à la charge de l'*Assuré* prévue par le *Contrat* en cas d'indemnisation à la suite d'un *Sinistre*. La *Franchise* peut être exprimée en montant, en pourcentage, en jour, en heure, ou en kilomètre.

Hospitalisation

Tout séjour, imprévu et non programmé, dans un établissement de santé.

Lieu de de résidence

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

Maladie

Altération soudaine et imprévisible de la santé de l'Assuré constatée par une autorité médicale compétente.

Membre de la famille

Le *Conjoint*, les enfants, petits-enfants, frères, sœurs, ainsi que les enfants, petits-enfants, frères, sœurs par alliance, le père, la mère, les beaux-parents et les grands-parents.

Organisme d'assurance

Les organismes sociaux de base et organismes d'assurance maladie complémentaires dont l'Assuré relève soit à titre principal soit en qualité d'ayant droit.

Pays de résidence

Le pays dans lequel est situé le *Lieu de résidence*.

Sinistre

C'est la réalisation d'un événement prévu au *Contrat*, auquel se réfère la présente notice d'information.

Survenance du Sinistre

La date à laquelle survient l'évènement garanti, c'est-à-dire celui qui constitue la cause génératrice du dommage.

Titulaire

La personne physique dont le nom et le prénom figurent au *recto* de la *Carte*.

Transport primaire

Le transport entre le lieu du *Sinistre* et le centre médical ou le centre hospitalier le plus proche, et l'éventuel retour jusqu'au lieu du séjour

EXCLUSIONS COMMUNES

1/ aucune garantie d'assistance ne sera mise en œuvre :

1-a/ dans les pays :

- en état de guerre civile ou étrangère,
- en état d'instabilité politique faisant l'objet d'une interdiction ou d'une alerte du Ministère des Affaires étrangères au moment de la demande d'assistance (source disponible sur le site du ministère),
- subissant des mouvements populaires, des émeutes, des actes de terrorisme, des représailles, ou des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens,

1-b/ a l'occasion d'un déplacement :

- entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical,
- lié à des activités militaires ou de police,

1-c/ pour des demandes consécutives à une *Maladie*, un *Accident* ou à un décès résultant :

- d'un acte intentionnel ou dolosif de la part de l'Assuré et/ou de la part de l'un de ses proches (*Conjoint*, concubin, ascendant ou descendant) et ses conséquences, comme indiqué à l'article L113-1 du Code des assurances,
- de la désintégration du noyau atomique,
- de l'utilisation d'engins de guerre ou d'armes à feu,
- de la pratique d'un sport aérien et tout autre sport mécanique,
- de la spéléologie, de l'alpinisme, de la plongée sous-marine avec appareil autonome,
- de la participation aux compétitions nécessitant une licence,
- de faits de grève ou de lock-out,
- de la participation à des paris, rixes, bagarres,
- d'états pathologiques ne relevant pas de l'urgence,
- d'interventions chirurgicales, d'états pathologiques antérieurs à la date de départ en voyage, leurs rechutes et/ou complications et les affections en cours de traitement non encore consolidées avant le déplacement (possibilité de demander un justificatif de la date du départ),
- d'incidents et complications liés à un état de grossesse, lorsque l'Assuré avait connaissance avant le jour du départ en voyage d'une probabilité de leur survenance supérieure à la normale,
- d'un état de grossesse ou d'un accouchement au-delà du premier jour du 7ème mois,
- de la prématurité,
- d'une interruption volontaire de grossesse ou d'un acte de procréation médicalement assisté ainsi que de leurs complications,
- de maladies mentales, psychiques ou nerveuses (y compris les dépressions nerveuses),
- de l'usage par l'Assuré de médicaments, drogues, stupéfiants, tranquillisants et/ou produits assimilés non prescrits médicalement,
- 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,
- d'un suicide ou d'une tentative de suicide.

2/ ne sont jamais pris en charge :

- les frais non expressément prévus par le contrat,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de consultation et de chirurgie ophtalmologique, sauf s'ils sont la conséquence directe d'un événement garanti,
- les frais de lunettes ou de verres de contact et plus généralement les frais d'optique,
- les frais d'appareillages médicaux, d'orthèses et de prothèses,
- les frais de cure de toute nature,
- les soins à caractère esthétique,
- les frais de séjour en maison de repos, de rééducation ou de désintoxication,
- les frais de rééducation, kinésithérapie, chiropraxie,
- les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination,
- les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés en France ou 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 frais de cercueil définitif,
- les frais de restaurant,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un rapatriement par avion de ligne,
- les frais de douane,
- les frais d'annulation ou d'interruption de séjour,
- les frais de recherche et de secours des personnes en montagne, en mer, dans le désert ou dans tout autre endroit inhospitalier,
- les frais de premier secours ou de *Transport primaire*.

INFORMATIONS AVANT LE DEPART EN VOYAGE

L'Assisteur peut informer l'Assuré 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 du présent *Contrat*.

ATTESTATION D'ASSISTANCE

Dans le cas où une attestation d'assistance est requise en vue de l'obtention d'un visa ou de la participation à un voyage, celle-ci peut être demandée par l'Assuré directement par internet sur <https://ca-assuranceassistancecarte.com>

Elle est délivrée par l'Assisteur, sans frais, dans un délai de huit (8) jours ouvrés à compter de l'enregistrement de tous les éléments nécessaires à son établissement (type de carte, dates de voyage, destination, identité des voyageurs, lien de parenté des voyageurs avec le Titulaire).

CONSEILS DE L'ASSISTEUR AVANT TOUT DEPART

✓ 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-dessous.

✓ Si l'Assuré est assuré au titre d'un régime légal d'assurance maladie d'un pays membre de l'Espace Economique Européen (EEE) ou de la Suisse et souhaite bénéficier des 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 qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen (EEE) ou de la Suisse, il doit se renseigner, avant son départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, il doit consulter sa Caisse d'Assurance Maladie pour 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, à la Caisse d'Assurance Maladie.

✓ 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.

ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

En cas de *Maladie* ou d'*Accident* de l'*Assuré*, les médecins de l'*Assisteur* :

- se mettent en relation avec le médecin local qui a examiné l'*Assuré*,
- recueillent toutes informations nécessaires auprès du médecin local et éventuellement auprès du médecin traitant habituel de l'*Assuré*.

A partir de ces informations, les médecins de l'*Assisteur* décident, sur le seul fondement de l'intérêt médical de l'*Assuré* et du respect des règlements sanitaires en vigueur, soit :

- de déclencher et d'organiser le transport de l'*Assuré* vers son *Lieu de résidence*, ou vers un service hospitalier approprié proche de son *Lieu de résidence*,
- d'hospitaliser l'*Assuré* sur place dans un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche de son *Lieu de résidence*.

Le service médical de l'*Assisteur* peut effectuer les démarches de recherche de place dans un service médicalement adapté.

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, aident les médecins de l'*Assisteur* à prendre la décision qui paraît la plus opportune.

Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale, à mettre en œuvre dans l'intérêt médical de l'*Assuré*, appartient en dernier ressort aux seuls médecins de l'*Assisteur*.

Par ailleurs, dans le cas où l'*Assuré* refuse de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins de l'*Assisteur*, il décharge expressément l'*Assisteur* de toute responsabilité, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou encore en cas d'aggravation de son état de santé.

1. Transfert / Rapatriement

Si l'état de santé de l'*Assuré* conduit, dans les conditions indiquées ci-dessus, ses médecins à le décider, l'*Assisteur* organise et prend en charge le transport de l'*Assuré*.

Ce transport a lieu par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1ère classe, avion de ligne régulière en classe économique, avion sanitaire,...), si nécessaire sous surveillance médicale.

Seuls, l'intérêt médical de l'*Assuré* et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour le choix du moyen utilisé pour ce transport.

Cette garantie n'est jamais mise en œuvre pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'*Assuré* de poursuivre son déplacement ou son séjour.

2. Rapatriement d'un accompagnant

Lorsqu'un *Assuré* est transporté dans les conditions définies ci-avant au paragraphe « **Transfert/Rapatriement** », L'*Assisteur* organise et prend en charge le transport d'un autre *Assuré* voyageant avec lui jusqu'au lieu de l'*Hospitalisation* ou au *Lieu de résidence* de l'*Assuré* par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1ère classe, avion de ligne régulière en classe économique, avion sanitaire,...).

Cette garantie est limitée à une seule personne. Toutefois, si l'*Assuré* transporté est accompagné par plus d'un *Assuré*, l'*Assisteur* peut organiser le transport, ensemble ou individuellement, des autres *Assurés*. Le coût de ce transport n'est pas pris en charge par l'*Assisteur*.

3. Accompagnement des enfants de moins de 15 ans

Lorsqu'un *Assuré* en déplacement, malade ou blessé, se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans qui l'accompagnent, l'*Assisteur*, après avis des médecins locaux et/ou de ses propres médecins, organise et prend en charge le voyage aller/retour (depuis le *Lieu de résidence*) en train 1ère classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne choisie par l'*Assuré* ou la famille de l'*Assuré* pour accompagner les enfants pendant leur retour à leur *Lieu de résidence*.

L'*Assisteur* peut aussi mandater une hôtesse pour raccompagner les enfants jusqu'à leur *Lieu de résidence*.

Les frais d'hébergement, de repas et de boisson de la personne choisie par l'Assuré ou la famille de l'Assuré pour ramener les enfants, restent à la charge de l'Assuré. Les billets desdits enfants restent également à la charge de l'Assuré.

4. Garde des enfants de moins de 15 ans

Lorsqu'un Assuré est transporté dans le cadre de la garantie « **Transfert / Rapatriement** » et que personne ne peut s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans, l'Assisteuse prend en charge à concurrence de **200 € par jour et pendant 5 jours maximum** la présence d'une personne qualifiée au domicile de l'Assuré. Le remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation d'une facture détaillée originale.

5. Présence Hospitalisation

Si l'Assuré est hospitalisé sur le lieu de l'évènement et que les médecins de l'Assisteuse ne préconisent pas un Transfert/Rapatriement **avant 10 jours**, l'Assisteuse 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 sa Famille* pour lui permettre de se rendre à son chevet,
- les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner exclusivement de la personne qui a été choisie ou de la personne déjà présente au chevet de l'Assuré, **jusqu'à concurrence de 250 € par nuit et pour 10 nuits maximum.**

Lorsque l'Assuré, **hospitalisé depuis 10 jours**, n'est toujours pas transportable dans le cadre de la garantie « Transfert/Rapatriement », l'Assisteuse organise et prend en charge :

- les frais d'hôtel supplémentaires, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne qui a été choisie ou de la personne déjà présente au chevet de l'Assuré, **jusqu'à concurrence de 250 € par nuit et pour un montant maximum de 750 €.**

Lorsque la personne est déjà présente au chevet de l'Assuré, la prise en charge des frais d'hébergement n'est pas cumuleable avec la garantie « Rapatriement des accompagnants ».

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 l'Assisteuse.

6. Envoi d'un Collaborateur de remplacement à l'Etranger

Si la mission professionnelle à l'Etranger de l'Assuré est interrompue suite à un rapatriement médical organisé par les soins de l'Assisteuse ou une *Hospitalisation* supérieure à 10 jours, l'Assisteuse organise et prend en charge le transport (avion classe économique ou train 1ère classe) d'un *Collaborateur* de remplacement résidant en France métropolitaine et désigné par l'employeur (**uniquement dans le cas où la mission est supérieure à 3 jours**).

7. Frais médicaux à l'Etranger

Cette garantie concerne exclusivement les Assurés affiliés à un Organisme d'assurance.

Lorsque des frais médicaux ont été engagés avec son accord préalable, l'Assisteuse rembourse à l'Assuré la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les *Organismes d'assurance*.

L'Assisteuse n'intervient qu'une fois les remboursements effectués par les *Organismes d'assurance* susvisés, **déduction faite d'une Franchise absolue de 75 € par dossier**, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de l'*Organisme d'assurance* de l'Assuré.

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par un Assuré à l'Etranger à la suite d'une *Maladie* ou d'un *Accident* survenu hors de son *Pays de résidence*.

Dans ce cas, l'Assisteuse rembourse le montant des frais engagés **jusqu'à un maximum de 155 000 € TTC par Assuré, par événement et par an.**

Dans l'hypothèse où l'*Organisme d'assurance* auquel l'Assuré cotise ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, l'Assisteuse remboursera les frais engagés dans la limite du montant indiqué ci-dessus, 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 l'*Organisme d'assurance*.

Cette garantie cesse à dater du jour où l'Assisteuse est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'Assuré.

Nature des frais ouvrant droit à remboursement (sous réserve d'accord préalable) :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- 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 les *Organismes d'assurance*,
- frais d'*Hospitalisation* à condition que l'*Assuré* soit jugé intransportable par décision des médecins de l'*Assiste*ur, prise après recueil des informations auprès du médecin local (**les frais d'*Hospitalisation* engagés à compter du jour où l'*Assiste*ur est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'*Assuré* ne sont pas pris en charge**),
- frais dentaires d'urgence (**plafonnés à 155 € TTC sans *Franchise* et par événement**).

8. Avance de frais d'*Hospitalisation* à l'*Etranger*

L'*Assiste*ur peut, **dans la limite des montants de prise en charge prévus ci-dessus**, procéder à l'avance des frais d'*Hospitalisation* engagés à l'*Etranger* par l'*Assuré*, aux conditions cumulatives suivantes :

- les médecins de l'*Assiste*ur doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de rapatrier dans l'immédiat l'*Assuré* dans son *Pays de résidence*,
- les soins auxquels l'avance s'applique doivent être prescrits en accord avec les médecins de l'*Assiste*ur.
- l'*Assuré* ou toute personne autorisée par lui doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par l'*Assiste*ur lors de la mise en œuvre de la présente garantie :
 - à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des *Organismes d'assurance* dans le délai de quinze (15) jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par l'*Assiste*ur,
 - à effectuer les remboursements à l'*Assiste*ur des sommes perçues à ce titre de la part des *Organismes d'assurance* dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

Resteront uniquement à la charge de l'*Assiste*ur, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la garantie « Frais médicaux à l'*Etranger* », les frais non pris en charge par les *Organismes d'assurance*. L'*Assuré* devra communiquer à l'*Assiste*ur l'attestation de non prise en charge émanant de ces *Organismes d'assurance*, dans la semaine qui suit sa réception.

A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des *Organismes d'assurance* dans les délais, ou à défaut de présentation à l'*Assiste*ur dans les délais de l'attestation de non prise en charge émanant de ces *Organismes d'assurance*, l'*Assuré* ne pourra en aucun cas se prévaloir de la garantie « Frais médicaux à l'*Etranger* » et devra rembourser l'intégralité des frais d'*Hospitalisation* à l'*Etranger* avancés par l'*Assiste*ur, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par l'*Assuré*.

9. Chauffeur de remplacement

Lorsqu'un *Assuré* est malade ou blessé lors d'un déplacement dans l'un des pays énoncés ci-dessous et ne peut plus conduire son automobile et qu'aucun des passagers n'est susceptible de le remplacer, l'*Assiste*ur met à la disposition de l'*Assuré* un chauffeur pour ramener l'automobile à son *Lieu de résidence* par l'itinéraire le plus direct.

L'*Assiste*ur prend en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur. **Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restant 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 française - 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 8 ans et/ou 150 000 km ou si son état et/ou son chargement n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la route français, l'*Assuré* devra le mentionner à l'*Assiste*ur qui se réserve alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas, et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, l'*Assiste*ur fournit et prend en charge un billet de train en 1ère classe ou un billet d'avion en classe économique pour aller rechercher le véhicule.

Cette garantie s'applique uniquement dans les pays suivants : France (sauf DROM- COM et la Nouvelle-Calédonie), Monaco, Andorre, Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande.

10. Transmission de messages urgents

En cas de *Sinistre*, l'*Assiste*ur peut se charger de la transmission de messages urgents à un *Membre de sa famille* ou à son employeur lorsque l'*Assuré* est dans l'impossibilité de les transmettre lui-même.

ASSISTANCE EN CAS DE DECES

1. Rapatriement de corps

Lorsqu'un *Assuré* décède au cours d'un déplacement, l'*Assisteur* organise et prend en charge le rapatriement du corps.

Si les obsèques ont lieu dans son *Pays de résidence*, l'*Assisteur* prend en charge :

- les frais de transport du corps jusqu'au lieu des obsèques proche de son *Lieu de résidence*,
- les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable,
- les frais directement nécessités par le transport du corps (manutention, aménagements spécifiques au transport, conditionnement).

Tous les autres frais restent à la charge de la famille de l'Assuré.

Si les obsèques ont lieu hors du *Pays de résidence* de l'*Assuré*, l'*Assisteur* organise le rapatriement du corps jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques et prend en charge les frais à concurrence du montant qui aurait été exposé pour rapatrier le corps sur le *Lieu de résidence* de l'*Assuré*.

2. Rapatriement des accompagnants

Lorsque le corps d'un *Assuré* est transporté dans les conditions définies ci-dessus, l'*Assisteur* organise et prend en charge le transport des autres *Assurés* voyageant avec lui par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1ère classe, avion de ligne régulière en classe économique), jusqu'au lieu des obsèques proche du *Lieu de résidence* dans le *Pays de résidence* ou jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques si les obsèques ont lieu hors du *Pays de résidence*. **Dans ce dernier cas, la prise en charge est limitée au montant qui aurait été exposé pour transporter l'accompagnant jusqu'au *Lieu de résidence* de l'Assuré.**

RETOUR ANTICIPE

Si l'*Assuré* en déplacement apprend l'*Hospitalisation* non prévue ou le décès d'un *Membre de sa famille*, l'*Assiste*ur organise et prend en charge son voyage pour lui permettre de se rendre à l'hôpital, au chevet du *Membre de sa famille*.

Cette garantie est limitée par *Carte* soit :

- à la prise en charge du voyage aller/retour d'un *Assuré* avec un retour dans un délai de 1 mois maximum après la date du décès ou de l'*Hospitalisation*,
- à la prise en charge du voyage aller simple de deux *Assurés* voyageant ensemble.

Hors du *Pays de résidence* de l'*Assuré*, l'organisation et la prise en charge s'effectuent jusqu'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 garantie « Retour Anticipé » 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, à domicile 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 » n'est rendue qu'à condition que l'*Assuré* fournisse, à la demande de l'*Assiste*ur, 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.

POURSUITES JUDICIAIRES A L'ETRANGER

Si l'Assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation locale survenue hors de son *Pays de résidence* et intervenue au cours de la vie privée :

- l'Assisteur fait l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, **à concurrence de 15 500 €**.
Si entre-temps la caution pénale est remboursée à l'Assuré par les autorités du pays, l'Assuré devra aussitôt la restituer à l'Assisteur. **L'Assisteur n'intervient pas pour les cautions exigées à la suite d'un accident de la circulation provoqué directement ou indirectement par une infraction au Code de la route local, une conduite en état d'ivresse ou une faute intentionnelle,**
- l'Assisteur participe aux honoraires d'avocat **à hauteur de 8 000 € TTC** et en fait l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, **jusqu'à 15 500 € TTC**.

Remboursement :

L'Assuré s'engage à rembourser les sommes avancées, dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'envoi de la facture. Passé ce délai de deux (2) mois, l'Assisteur se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles.

ACHEMINEMENT D'OBJETS A L'ETRANGER

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

L'*Assisteur* dégage toute responsabilité :

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

1. Acheminement de dossiers et/ou d'objets professionnels

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

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

2. Acheminement de médicaments

Lorsque certains médicaments indispensables prescrits par un médecin ne sont pas disponibles dans le pays où séjourne l'*Assuré*, l'*Assisteur* recherche localement leurs équivalents éventuellement disponibles. A défaut et après avoir obtenu copie de l'ordonnance auprès du médecin traitant de l'*Assuré*, l'*Assisteur* les recherche, en France exclusivement et organise leur envoi. L'*Assisteur* 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 l'*Assisteur* 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.

3. Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives

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

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

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

L'*Assisteur* 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*.

SERVICE EXECUTIVE

ACCES AU SERVICE

Le Service Executive désigne le service chargé de mettre à disposition du *Titulaire* l'ensemble des prestations décrites ci-dessous. Disponible 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7, son numéro de téléphone figure au dos de la carte Business Executive Mastercard. Le Service Executive est le point d'entrée unique pour toutes les demandes du *Titulaire* quelles qu'elles soient.

Lors du premier contact, à l'initiative du *Titulaire* ou du concierge du Service Executive, ce dernier demandera au *Titulaire* de choisir un mot de passe qu'il communiquera ensuite à chacun de ses appels.

Afin d'apporter au *Titulaire* une qualité de service optimale, il a la possibilité de communiquer au conseiller toutes les informations qu'il jugera utiles.

Dans l'exercice de ses missions, le conseiller du Service Executive pourra être conduit à collecter directement, auprès du *Titulaire*, des données personnelles sur lui-même et/ou sur les membres de sa famille et/ou de son entourage afin de fournir un service personnalisé adapté à ses/leurs besoins au titre de l'exécution du Service Executive.

Si le *Titulaire* le souhaite, le conseiller du Service Executive peut conserver ses coordonnées (numéro de carte, permis de conduire, adresse, téléphone, e-mail, personnes à prévenir en cas d'urgence...) et toute information permettant de lui apporter un service sur mesure (centres d'intérêts, préférences etc...). Aussi, le *Titulaire* garantit avoir donné son consentement exprès et/ou obtenu le consentement exprès des membres de sa famille et/ou entourage quant à la communication au conseiller du Service Executive des données personnelles le(s) concernant.

Ces données sont bien entendu, strictement confidentielles et accessibles au conseiller du Service Executive.

En outre, le *Titulaire* consent à ce que ces données puissent également être transmises partiellement ou totalement aux prestataires ou partenaires du Service Executive afin de mettre en œuvre une prestation conforme à sa demande.

Conformément à la loi, le *Titulaire* peut faire valoir ses droits sur ses données selon les modalités définies au paragraphe « SECURITE DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL » en page 3 de la présente notice.

DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service Executive délivre au *Titulaire* toutes les informations de premier niveau concernant les garanties d'assistance et d'assurances de la carte Business Executive Mastercard.

Il a également pour mission d'assister le *Titulaire* en cas de perte ou de vol de la carte, en cas d'endommagement de celle-ci, ou encore en cas de demande d'informations sur le réseau Mastercard. Le *Titulaire* peut bénéficier des services de mise en opposition, ainsi que d'une carte ou de cash de dépannage.

Le Service Executive permet au Titulaire d'obtenir des informations et une assistance pour l'organisation de ses déplacements en France et à l'étranger :

Lors de la préparation d'un voyage à l'étranger, le Service Executive fournit au *Titulaire* des informations touristiques et pratiques sur le pays de destination : les formalités administratives, les vaccins nécessaires, le climat, la monnaie, ou encore les us et coutumes.

Si l'obtention d'un visa est nécessaire, le Service Executive s'occupe des démarches. Selon les délais et les procédures mises en place par les ambassades concernées, le Service Executive se charge de procurer au *Titulaire* les formulaires à remplir et de renvoyer les passeports avec les visas.

Le coût du visa ainsi que les frais d'expédition sont à la charge du Titulaire.

Le Service Executive se renseigne et se charge d'organiser tous les déplacements du *Titulaire* qui bénéficie d'un service de réservation de taxis, de véhicules de locations, d'hôtels et de billetterie. Le Service Executive livre les titres de transports au bureau, au domicile ou les met à la disposition du *Titulaire* à la gare ou à l'aéroport.

Les frais d'expédition sont à la charge du Titulaire.

Le Service Executive propose différents services professionnels, adaptés aux professions libérales et aux dirigeants de petites entreprises :

Secrétariat personnel :

- Le Service Executive réserve à la demande du *Titulaire*, une salle de réunion équipée ou un bureau dans les principales villes, en France ou à l'étranger.
- Le Service Executive organise la traduction de documents commerciaux, techniques et juridiques dans la plupart des langues, après acceptation par le Titulaire du devis et du délai de délivrance du ou des documents.
- Le Service Executive conseille sur les restaurants et réserve une table selon les disponibilités.
- Le Service Executive conseille et réserve des places de spectacles ou de manifestations sportives. Les places sont envoyées à l'adresse souhaitée par le *Titulaire* ou à retirer sur place.
- Le Service Executive se charge de faire livrer des fleurs à la demande du *Titulaire*, en France, comme à l'étranger.

Disposant des coordonnées du *Titulaire*, des renseignements pratiques et de ses éventuelles préférences qu'il a bien voulu communiquer, le concierge se charge de ses réservations à sa place. Dans tous les cas, aucune prestation n'est mise en œuvre par le Service Executive, au nom et pour le compte du *Titulaire*, sans l'accord préalable de ce dernier sur l'objet de la demande et sur le prix de la prestation

Le coût des prestations commandées au nom et pour le compte du *Titulaire* auprès des prestataires (tel que coût des billets, des fleurs, des cadeaux...) ainsi que, le cas échéant, les frais afférents (tels que frais de réservation, frais d'annulation ou de modification des réservations, frais de livraison, assurances, taxes, écarts de change, ...) restent à la charge de celui-ci.

Leur paiement s'opère par l'intermédiaire de la *Carte* du *Titulaire*, ce dernier ayant expressément autorisé le Service Executive à effectuer la transaction dans les conditions de confidentialité et de sécurité requises.

Ces prestations sont mise en œuvre par le Service Executive dans le cadre d'une obligation de moyens. Dans tous les cas, les prestations ne peuvent être organisées que sous réserve des contraintes administratives ou légales propres à chacun des pays.

Le Service Executive ne peut être tenu responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de *Force majeure*.

Hotline informatique :

Le Service Executive met le *Titulaire* en relation avec des experts informatiques qui aident et répondent par téléphone à toutes questions concernant la configuration, les connections, les pannes de réseau, les virus, les sauvegardes, l'installation et l'utilisation des logiciels les plus courants.

Informations pratiques à caractère juridique :

Le Service Executive met à la disposition du *Titulaire* un service téléphonique d'informations pratiques et juridiques.

Les questions doivent porter sur des points qui relèvent du droit français tels le commerce, la fiscalité, le droit social, les relations avec les administrations (liste non exhaustive).

Les experts du Service Executive s'engagent à apporter toute diligence afin de répondre à toute demande qui entre dans le cadre défini dans le présent *Contrat* et dans les limites qu'il détermine. Les experts ne peuvent cependant pas intervenir dans la poursuite des actions ou des démarches que le *Titulaire* entreprendra à partir des renseignements ou informations qui lui auront été communiquées.

Les informations communiquées constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi n° 71-1130 modifiée du 31 décembre 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques.

Les demandes de prestations ci-dessus pourront être formulées 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 auprès du Service Executive. Toutefois, certaines prestations sont soumises aux horaires d'ouverture des différents partenaires du Service Executive.

TABLEAU SYNOPTIQUE

En cas de Maladie ou d'Accident	
Transfert / Rapatriement	Frais réels
Rapatriement d'un accompagnant	Frais réels
Accompagnement des enfants de moins de 15 ans	Frais réels
Garde des enfants de moins de 15 ans	Jusqu'à concurrence de 200 € par jour pendant 5 jours maximum
Présence <i>Hospitalisation</i>	Transport Aller/Retour : frais réels Hébergement : - Les 10 ^{ères} nuits : jusqu'à concurrence de 250 € par nuit - Au-delà : jusqu'à concurrence de 250 € par nuit et pour un montant maximum de 750 €
Envoi d'un <i>Collaborateur</i> de remplacement à l' <i>Etranger</i>	Frais réels
Frais médicaux à l' <i>Etranger</i>	Jusqu'à 155 000 € TTC par <i>Assuré</i> , par événement et par an avec une <i>Franchise</i> de 75 € par dossier
Frais dentaires d'urgence	Jusqu'à 155 € TTC par événement sans aucune <i>Franchise</i>
Avance de frais d' <i>Hospitalisation</i> à l' <i>Etranger</i>	Jusqu'à 155 000 € TTC par <i>Assuré</i> , par événement et par an avec une <i>Franchise</i> de 75 € par dossier
Chauffeur de remplacement	Frais réels
Transmission de messages urgents	
En cas de décès	
Rapatriement de corps	Frais réels
Rapatriement des accompagnants	Frais réels
En cas de décès / Hospitalisation d'un Membre de la famille	
Retour anticipé	Frais réels
En cas de poursuites judiciaires à l'Etranger	
Avance en cas de caution pénale	Jusqu'à 15 500 € TTC
Participation aux frais d'avocat	Jusqu'à 8 000 € TTC
Avance en cas de frais d'avocat	Jusqu'à 15 500 € TTC
Acheminement d'objets à l'Etranger	
Acheminement de dossiers/objets professionnels	
Acheminement de médicaments	
Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives	
Service Executive	

Ce synoptique ne constitue qu'un résumé des garanties dont les conditions, limites, *Franchises* et exclusions sont définies ci-avant.