
Mastercard Business

Notice d'information

Contrat d'assurance n°10 004 832



Table des matières

MENTIONS LEGALES	3
INFORMATION	3
PRISE D'EFFET ET CESSATION DES GARANTIES	3
TABLEAU SYNOPTIQUE DES GARANTIES	4
DESCRIPTIF DES GARANTIES.....	5
VOYAGE	8
1. Retard/Annulation d'un moyen de <i>Transport public</i> par le transporteur.....	8
2. Retard / Perte / Vol / Détérioration de <i>Bagages</i> confiés à un transporteur	10
3. <i>Décès / Invalidité permanente</i> accidentels.....	12
DOMMAGES AU VEHICULE DE LOCATION	15
ACHATS A DISTANCE	18
1. Exécution de <i>Commande</i>	18
2. Indemnité défense amiable – litige achat carte.....	21
QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?	22
PRESCRIPTION	23
RECLAMATION / MEDIATION	24
PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	25
LOI APPLICABLE	28
AUTORITE DE CONTROLE	28
TRIBUNAUX COMPETENTS	28



MENTIONS LEGALES

Contrat d'assurance n°10 004 832 souscrit auprès de CAMCA (Société d'assurance mutuelle à cotisations variables - SIRET 784 338 527 00053 -53, rue la Boétie CS40107 75380 Paris Cedex 08) pour le compte des *Assurés* conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des assurances.

Ce contrat d'assurance 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 du pilotage du programme d'assurance cartes et délégation de signature

INFORMATION

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

Il est convenu avec l'*Assureur* que la responsabilité de la bonne information du *Titulaire* incombe à l'*Emetteur*.

L'*Emetteur* s'engage à informer, par tout moyen à sa convenance, le *Titulaire* des conditions de garantie prévues à la présente notice d'information. 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*.

PRISE D'EFFET ET CESSATION DES GARANTIES

Les garanties de la présente notice d'information prennent effet à compter du 1^{er} janvier 2025 à 00H00 et s'appliquent aux *Sinistres* dont la *Survenance* est postérieure au 1^{er} janvier 2025 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'*Assureur*, 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*.



TABLEAU SYNOPTIQUE DES GARANTIES

Voyage	
Retard/Annulation d'un moyen de <i>Transport public</i> par le transporteur	Jusqu'à 450 €
Retard de <i>Bagages</i>	Jusqu'à 450 €
Perte, <i>Vol</i> ou détérioration de <i>Bagages</i> confiés à un transporteur	Jusqu'à 850 €
<i>Décès/Invalidité permanente</i> accidentels	Pour un Accident de Voyage : jusqu'à 155 000 € Pour un Accident de pré ou post acheminement : jusqu'à 46 000 €
Véhicule de location	
Dommages au <i>Véhicule de location</i>	Montant de la <i>Franchise</i> ou des frais de réparation dans la limite de 2 (deux) <i>Sinistres</i> par année civile <i>Franchise kilométrique</i> : néant
Achats à distance	
Exécution de <i>Commande</i>	Jusqu'à 3 000 €
Indemnité défense amiable – litige achat carte	Jusqu'à 400 €

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



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*.

Sauf stipulation contraire, l'Assuré bénéficie des garanties à la condition impérative que la prestation assurée ou le bien assuré ait été réglé(e), totalement ou partiellement avant la *Survenance* du *Sinistre*. Ce règlement doit s'effectuer avec les moyens de paiement suivants mis à disposition par l'*Emetteur* : la *Carte* ou chèque bancaire ou virement. Pour connaître les prestations ou les biens concernés, l'Assuré doit se reporter aux conditions de chaque garantie.

PREAMBULE

Tous les termes figurant en *italique* dans le présent *Contrat* font l'objet d'une définition dans DEFINITIONS COMMUNES ou DEFINITIONS PARTICULIERES. **Pour un même terme, les DEFINITIONS PARTICULIERES prévalent sur les DEFINITIONS COMMUNES.**

TERRITORIALITE

Sauf stipulation contraire, les garanties sont acquises dans le MONDE ENTIER.

DEFINITIONS COMMUNES

Accident

Toute atteinte ou lésion corporelle non intentionnelle de la part de l'Assuré provoquée par l'action soudaine d'une cause extérieure à la victime et constatée par une autorité médicale compétente.

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,
- les *Collaborateurs*, au maximum deux par *Voyage*.

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. **Toutefois, les *Collaborateurs* ne sont garantis que s'ils voyagent avec le *Titulaire*.**

Assureur

CAMCA.

Carte

La carte bancaire « Mastercard Business » délivrée par l'*Emetteur* à laquelle sont attachées les garanties.

En cas de paiement d'une prestation avec une autre carte émise par l'*Emetteur*, les *Assurés* pourront bénéficier des conditions de garanties les plus favorables attachées à la carte la plus élevée dans la gamme sans toutefois pouvoir cumuler les garanties. Cette règle ne s'applique pas entre les cartes émises à usage non professionnel et les cartes à usage professionnel.



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'assurance n°10 004 832.

Domicile

Lieu de résidence principal et habituel de l'*Assuré*.

Emetteur

L'établissement bancaire qui délivre la *Carte*.

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.

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 le fait dommageable, c'est-à-dire celui qui constitue la cause génératrice du dommage.

Tiers

Toute personne autre que :

- le *Titulaire* et son *Conjoint*,
- leurs ascendants et leurs descendants,
- leurs préposés rémunérés ou non par l'*Assuré*, dans l'exercice de leur fonction.

Titulaire

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

Transport

Moyen aérien, ferroviaire, routier, maritime ou fluvial auquel l'*Assuré* recourt pour effectuer son *Voyage*.

Transport public

Moyen de *Transport* collectif de passagers, agréé pour le *Transport* public de voyageurs et ayant donné lieu à délivrance d'une licence de *Transport*.

Trajet de post acheminement

Chemin le plus direct à parcourir entre le lieu d'arrivée du *Voyage* (aéroport, gare, port) et le lieu du *Domicile* de l'*Assuré* ou le lieu de travail habituel de l'*Assuré*. (*Voyage Retour*).

Trajet de pré acheminement

Chemin le plus direct à parcourir entre le lieu du *Domicile* de l'*Assuré* ou le lieu de travail habituel de l'*Assuré* et le lieu de départ du *Voyage* (aéroport, gare, port). (*Voyage Aller*)



Véhicule de location

Tout véhicule terrestre à moteur à quatre roues, immatriculé, faisant l'objet d'un contrat de location auprès d'une société spécialisée dans la location de véhicules.

Vol

Soustraction frauduleuse commise par effraction, agression ou ruse.

Voyage

Tout déplacement privé ou professionnel **d'une distance supérieure à 100 (cent) km Aller (Franchise de 100 (cent) km)** du *Domicile* de l'Assuré ou de son lieu de travail habituel. Le *Voyage* commence lorsque l'Assuré quitte son *Domicile* ou son lieu de travail habituel et se termine lorsque l'Assuré regagne l'un de ces deux lieux.

Quelle que soit la durée du Voyage, l'Assuré ne peut bénéficier des garanties que pendant les 90 (quatre-vingt-dix) premiers jours du Voyage.

EXCLUSIONS COMMUNES

Sauf stipulation contraire explicitement prévue ci-après, sont exclus :

- la guerre civile ou étrangère, l'instabilité politique notoire ou les mouvements populaires, les émeutes, les actes de terrorisme, les repréailles, les restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, les fermetures des frontières, les grèves pour autant que l'Assuré y prenne une part active, la désintégration du noyau atomique ou tout rayonnement ionisant, et/ou tout autre cas de *Force majeure*,
- l'épidémie ou la pandémie, ainsi que les conséquences des mesures gouvernementales et administratives prises pour endiguer la situation de crise sanitaire corrélative,
- la faillite du prestataire (transporteur, hébergeur, voyageur ...),
- l'acte intentionnel ou dolosif,
- l'acte intentionnel ou dolosif de la part de l'Assuré, et/ou de la part de son *Conjoint*, ses ascendants et/ou ses descendants,
- le suicide ou la tentative de suicide de l'Assuré,
- les *Accidents* causés ou provoqués à la suite de la consommation par l'Assuré, de drogues, de stupéfiants, de tranquillisants non prescrits médicalement,
- les *Accidents* résultant de la conduite en 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*,
- les conséquences des incidents survenus lors de la pratique de sport aérien ou à risque, dont notamment le deltaplane, le parachutisme, la voltige, le vol en parapente et en planeur, le polo, le skeleton, le bobsleigh, le hockey sur glace, la plongée sous-marine, la spéléologie, le saut à l'élastique, et tout sport nécessitant l'utilisation d'un engin à moteur, ou lorsque l'assuré est tracté par cet engin ou lorsqu'il s'élance de cet engin,
- les conséquences des incidents survenus lors de la pratique de sports de combat ou de défense, les jeux de guerre sous toutes leurs formes, les activités sportives impliquant des sauts et des chutes à partir d'un point fixe ou mobile,
- la participation à des paris, rixes, bagarres,
- la participation aux compétitions nécessitant une licence,
- la pratique d'un sport à titre professionnel,
- l'absence d'aléa, c'est-à-dire la *Survenance* ou l'absence d'incertitude de *Survenance* d'un *Sinistre* préalablement à la prise d'effet des garanties.
-



VOYAGE

Sauf cas particulier de la garantie « *Décès / Invalidité permanente* », l'Assuré bénéficie de la garantie « *Voyage* » à l'occasion d'un *Voyage* aux conditions cumulatives suivantes :

- En dehors de l'événement garanti invoqué par l'Assuré, aucun autre événement ne s'oppose à la réalisation effective du *Voyage* (événements détaillés dans les Exclusions Communes et Particulières),
- que le *Transport* ou l'hébergement ait été réglé ou réservé avant la *Survenance* du *Sinistre* avec les moyens de paiement suivants mis à disposition par l'Emetteur : la *Carte* ou chèque bancaire ou virement.

1. Retard/Annulation d'un moyen de *Transport public* par le transporteur**OBJET DE LA GARANTIE**

Au cours d'un *Voyage* et en cas de *Survenance* de l'un des événements garantis expressément énoncés ci-après affectant le moyen de *Transport public* utilisé par l'Assuré, ce dernier sera indemnisé des **seuls frais initialement non prévus suivants et strictement nécessités par les circonstances** :

- frais de repas et de rafraîchissements dans la limite de 50 euros par repas et par Assuré,
- frais d'hébergement,
- frais de *Transport*.

L'indemnisation intervient en complément des indemnités versées par le transporteur et seulement en cas de reste à charge.

EVENEMENTS GARANTIS

Sont garantis les événements suivants :

- un retard de plus d'une heure (**Franchise de 1 (une) heure**) lors du *Trajet de pré acheminement*.
- un retard supérieur à 2 heures (**Franchise de 2 (deux) heures**) du fait du transporteur,
- une annulation par le transporteur,
- un refus d'admission à bord en cas de réservation excédentaire (« surbooking »),
- un manquement de correspondance à la suite de l'un des événements garantis ci-dessus, **sans application de la Franchise kilométrique de 100(cent) Km**, survenant lors du déplacement primaire.

DUREE DE LA GARANTIE

La garantie commence à courir lorsque le *Voyage* commence et cesse lorsqu'il se termine, **dans la limite des 90 (quatre-vingt-dix) premiers jours au-delà desquels les *Sinistres* ne sont pas garantis**.

ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR

L'indemnité maximum n'excèdera pas **450 € par *Sinistre***.

EXCLUSIONS PARTICULIERES

Outre les exclusions communes (se reporter aux EXCLUSIONS COMMUNES), est également exclu le retrait temporaire ou définitif du moyen de *Transport public*, qui aura été ordonné par les autorités officielles locales et qui aura été annoncé préalablement au départ.

Sont également exclus tous les frais engagés par l'Assuré à son retour dans le pays où il est domicilié et qui seraient postérieurs à l'arrivée du dernier moyen de *Transport public* emprunté.



PIECES JUSTIFICATIVES PARTICULIERES A FOURNIR EN CAS DE SINISTRE

En supplément des pièces justificatives communes (se reporter aux PIECES JUSTIFICATIVES COMMUNES A FOURNIR EN CAS DE SINISTRE), l'Assuré devra produire les pièces suivantes :

- une attestation de retard,
- les factures des frais engagés.



2. Retard / Perte / Vol / Détérioration de Bagages confiés à un transporteur

DEFINITIONS PARTICULIERES

Bagages

Les valises, malles, sacs de voyage ainsi que leur contenu enregistrés et placés sous la responsabilité d'un transporteur pour autant qu'il s'agisse de vêtements, d'effets, d'objets personnels et d'*Objets de Valeur* emportés ou acquis au cours du *Voyage* à l'**exclusion des effets vestimentaires portés par l'Assuré.**

Objets de valeur

Tout objet dont la valeur d'achat est égale ou supérieure à 250 €

Valeur de remboursement

La *Valeur de remboursement* correspond au prix d'achat des *Bagages* après déduction de la *Vétusté*.

Vétusté

Perte de valeur due à l'usage. Il n'est pas déduit de *Vétusté* la première année suivant la date d'achat. **Elle est de 25 (vingt-cinq) % la deuxième année suivant la date d'achat, et de 10 (dix) % par an pour les années suivantes.**

OBJET DE LA GARANTIE

Si les *Bagages* de l'*Assuré*, dûment enregistrés et placés sous la responsabilité d'un transporteur avec lequel l'*Assuré* effectue un *Voyage*, ne lui sont pas remis dans un délai de 4 (quatre) heures (**Franchise de 4 (quatre) heures**) après son arrivée à destination, l'*Assuré* sera indemnisé **des frais engagés pour se procurer d'urgence des vêtements et accessoires de toilette, à l'exclusion de tout autre frais.**

L'*Assuré* doit apporter la preuve du caractère urgent des frais engagés étant entendu que relèvent systématiquement du caractère urgent, les achats effectués lors du déplacement Aller et dans tous les cas lorsque l'*Assuré* se trouve en correspondance.

Les frais engagés postérieurement à l'arrivée au Domicile de l'Assuré ne sont pas garantis.

Si les *Bagages* de l'*Assuré* sont perdus, volés, détruits totalement ou partiellement, l'*Assuré* sera indemnisé de leur *Valeur de remboursement*.

L'indemnisation intervient en complément des indemnités versées par le transporteur et seulement en cas de reste à charge.

CONDITIONS DE GARANTIE

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de *Force majeure*, l'*Assuré* devra signaler immédiatement aux autorités compétentes du transporteur l'absence ou la détérioration de *Bagages* et impérativement obtenir un récépissé de déclaration de retard, de perte, de détérioration ou de *Vol*.

DUREE DE LA GARANTIE

La garantie commence à courir lorsque le *Voyage* commence et cesse lorsqu'il se termine, **dans la limite des 90 (quatre-vingt-dix) premiers jours au-delà desquels les Sinistres ne sont pas garantis.**

ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR

L'indemnité maximum n'excèdera pas :

- en cas de retard : **450 € par Sinistre,**
- en cas de perte/Vol/destruction : **850 € par Bagage (dont 300 € par Objet de valeur)** après application d'une *Franchise* de 50 € sur le montant total du préjudice.

Toute indemnisation due au titre d'un retard de *Bagages* sera déduite du montant total remboursé au titre d'une perte, d'un *Vol* ou d'une destruction de *Bagages*.



EXCLUSIONS PARTICULIERES

Outre les exclusions communes (se reporter aux EXCLUSIONS COMMUNES), sont également exclus :

- les bagages déposés dans les casiers à bagages des trains ou dans les soutes à bagages des autocars ne sont pas considérés comme étant placés sous la responsabilité du transporteur,
- la confiscation ou réquisition par les douanes ou toute autorité gouvernementale,
- les articles achetés postérieurement à la remise des *Bagages* par le transporteur, ou achetés plus de 4 jours après l'heure d'arrivée à l'aéroport ou à la gare de destination même si les *Bagages* ne sont toujours pas remis à l'*Assuré*,
- les pertes ou dommages :
 - causés par l'usure normale, la vétusté, le vice propre de la chose,
 - occasionnés par les mites ou vermines, par un procédé de nettoyage ou par les conditions climatiques, dus au mauvais état des *Bagages* utilisés pour le transport des effets personnels,
- les pertes, *Vols* ou dommages affectant les biens suivants :
 - prothèses et appareillages de toute nature, lunettes, lentilles de contact,
 - espèces, titres de valeurs, chèques de voyage, cartes de paiement et/ou de crédit, clés, papiers personnels, papiers d'identité, documents de toute sorte et échantillons,
 - bijoux,
 - billets d'avion, titres de *Transport* et «voucher», coupons d'essence,
 - produits illicites et/ou contrefaits,
 - objets de verre, de cristal ou de porcelaine ou assimilés, tous appareils multimédias et de téléphonie, objets connectés, denrées périssables, produits et animaux interdits par le transporteur.

PIECES JUSTIFICATIVES PARTICULIERES A FOURNIR EN CAS DE SINISTRE

En supplément des pièces justificatives communes (se reporter aux PIECES JUSTIFICATIVES COMMUNES A FOURNIR EN CAS DE SINISTRE), l'*Assuré* devra produire les pièces suivantes :

- le ticket d'enregistrement des *Bagages*,
- la déclaration de retard, perte, *Vol* ou détérioration effectuée auprès du transporteur,
- l'attestation du transporteur confirmant le retard (avec mention de la durée du retard), la perte, le *Vol* ou la détérioration,
- en cas de retard de *Bagages* :
 - les factures correspondantes aux frais engagés suite au retard,
 - la preuve du caractère urgent,
- en cas de perte, *Vol*, destruction de *Bagages* :
 - l'inventaire des *Bagages* perdus / volés / détériorés,
 - les factures des *Bagages* perdus / volés / détériorés.



3. Décès / Invalidité permanente accidentels

DEFINITIONS PARTICULIERES

Accident de pré ou post acheminement

Tout *Accident* dont l'*Assuré* est victime au cours du *Trajet de pré ou post acheminement* en tant que :

- passager d'un *Transport Public* dont le titre de *Transport* a été payé avec un moyen de paiement mis à disposition par l'*Emetteur* : avec la *Carte*, un chèque bancaire ou un virement,
- passager ou conducteur d'un *Véhicule de location* dont la location a été réglée avec un moyen de paiement mis à disposition par l'*Emetteur* : avec la *Carte*, un chèque bancaire ou un virement.

Accident de Voyage

Tout *Accident* dont l'*Assuré* est victime au cours d'un *Voyage* en tant que :

- passager d'un *Transport Public* dont le titre de *Transport* a été payé avec un moyen de paiement mis à disposition par l'*Emetteur* : avec la *Carte*, un chèque bancaire ou un virement,
- passager ou conducteur d'un *Véhicule de location* dont la location a été réglée avec un moyen de paiement mis à disposition par l'*Emetteur* : avec la *Carte*, un chèque bancaire ou un virement.

Bénéficiaire

En cas de *Décès*, le *Bénéficiaire* est, sauf stipulation contraire adressée à l'*Assureur* par l'*Assuré* au moyen d'une disposition écrite et signée, l'époux non séparé de corps ou de fait et non divorcé survivant de l'*Assuré*, à défaut les enfants nés ou à naître de l'*Assuré* par parts égales, à défaut les ayants droit de l'*Assuré*.

Dans tous les autres cas garantis, le *Bénéficiaire* est l'*Assuré*.

Consolidation

Date à partir de laquelle l'état du blessé ou du malade est considéré comme stabilisé du point de vue médical.

Décès

Mort constatée médicalement ou *Disparition*.

Disparition

Lorsque le corps de l'*Assuré* n'est pas retrouvé dans l'année qui suit la date de disparition ou de destruction du moyen de *Transport* à bord duquel il se trouvait au moment de l'*Accident*, l'*Assuré* est présumé décédé à la suite de cet *Accident*.

Famille

L'ensemble des *Assurés*.

Invalidité permanente

Diminution du potentiel physique ou psychique d'une personne dont l'état est consolidé.

Maladie

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

OBJET DE LA GARANTIE

Le *Contrat* a pour objet de garantir le *Décès* et l'*Invalidité permanente* de l'*Assuré* à la suite de la *Survenance* de l'un des seuls événements garantis suivants :

- *Accident de Voyage*,
- *Accident de pré ou post acheminement*.

Est également couvert le *Décès* ou l'*Invalidité permanente* de l'*Assuré* résultant de l'exposition involontaire de l'*Assuré* aux éléments naturels par suite d'un *Accident*.



LE MONTANT DES GARANTIES VARIE SELON L'EVENEMENT GARANTI ET LE MODE DE *TRANSPORT*.

DANS TOUS LES CAS, LES REGLES SUIVANTES S'APPLIQUENT :

- ◆ En cas de *Décès* immédiat ou survenant dans les 100 (cent) jours qui suivent la date de l'*Accident*, l'*Assureur* verse au *Bénéficiaire* un **capital**,
- ◆ En cas d'*Invalidité permanente* survenant dans les 2 (deux) ans qui suivent la date de l'*Accident*, l'*Assureur* verse à l'*Assuré* un **capital maximum variable selon le barème d'indemnisation des accidents du travail**.

1) ACCIDENT DE VOYAGE

A bord d'un *Transport public* :

- ◆ Le capital versé par l'*Assureur* est un capital maximum de **155 000 € par Sinistre et par Famille**.

A bord d'un *Véhicule de location* :

- ◆ Le capital versé par l'*Assureur* est un capital maximum de **46 000 € par Sinistre et par Famille**.

2) ACCIDENT DE PRE OU POST ACHEMINEMENT

A bord d'un *Transport public* :

- ◆ Le capital versé par l'*Assureur* est un capital maximum de **46 000 € par Sinistre et par Famille**.

A bord d'un *Véhicule de location* :

- ◆ Le capital versé par l'*Assureur* est un capital maximum de **46 000 € par Sinistre et par Famille**.

En cas de *Décès* avant *Consolidation* de l'*Invalidité permanente*, le capital prévu en cas de *Décès* sera versé déduction faite des sommes qui auraient pu éventuellement être versées au titre de l'*Invalidité permanente*. Il n'y a pas cumul des deux garanties lorsqu'elles sont mises en œuvre à la suite d'un seul et même *Sinistre*.

DUREE DE LA GARANTIE

La garantie commence à courir lorsque le *Voyage* commence et cesse lorsqu'il se termine, **dans la limite des 90 (quatre-vingt-dix) premiers jours au-delà desquels les Sinistres ne sont pas garantis**.

ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR

Dans tous les cas, quel que soit le nombre d'*Assurés* accidentés, l'indemnité maximum n'excèdera pas **par Sinistre et par Famille** :

- pour un *Accident de Voyage* : **155 000 €**
- pour un *Accident de pré ou post acheminement* : **46 000 €**

En cas de pluralité d'Assurés, l'indemnité sera répartie par parts égales en fonction du nombre d'Assurés accidentés.

EXCLUSIONS PARTICULIERES

Outre les exclusions communes (se reporter aux EXCLUSIONS COMMUNES), sont également exclus :

- les *Voyages* effectués à bord d'avions loués par l'*Assuré* à titre privé ou professionnel,
- les atteintes corporelles résultant de la participation à une période militaire, ou à des opérations militaires, ainsi que lors de l'accomplissement du service national,
- les atteintes corporelles résultant de lésions causées directement ou indirectement, partiellement ou totalement par :
 - toute forme de *Maladie*,
 - les infections bactériennes à l'exception des infections pyogéniques résultant d'une coupure ou blessure accidentelle,
 - les interventions médicales ou chirurgicales sauf si elles résultent d'un *Accident*.

PIECES JUSTIFICATIVES PARTICULIERES A FOURNIR EN CAS DE SINISTRE



En supplément des pièces justificatives communes (se reporter aux PIÈCES JUSTIFICATIVES COMMUNES A FOURNIR EN CAS DE SINISTRE), l'Assuré devra produire les pièces suivantes :

Dans tous les cas :

- toute(s) pièce(s) de nature à rapporter la matérialité de l'Accident,

En cas de Décès :

- la copie de l'acte de Décès,
- le certificat médical établissant les liens de causalité entre l'Accident et le Décès à faire remplir et signer par le médecin ayant constaté le Décès. Si le certificat ne permet pas d'établir les liens de causalité, le Bénéficiaire devra fournir toutes pièces justificatives permettant d'établir ce lien (procès-verbal de police, coupures de journaux, etc.),
- la copie du procès-verbal d'enquête indiquant le numéro du PV et les coordonnées du commissariat ou de la gendarmerie l'ayant établi,
- les coordonnées du notaire chargé de la succession.

En cas d'Invalidité permanente :

- le certificat médical de constatation permettant à l'Assureur d'apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation, et notamment établissant les liens de causalité entre l'Accident et l'état d'Invalidité permanente. Si le certificat ne permet pas d'établir les liens de causalité, le Bénéficiaire devra fournir toutes pièces justificatives permettant d'établir ce lien (procès-verbal de police, coupures de journaux, etc.),
- le certificat médical de Consolidation de l'état de santé de l'Assuré,
- la notification du taux d'Invalidité permanente par l'organisme social : **dans tous les cas, l'Assureur procédera à une expertise médicale pour déterminer le taux d'Invalidité permanente selon le barème d'indemnisation des accidents de travail, prévu contractuellement.**



DOMMAGES AU VEHICULE DE LOCATION

L'Assuré bénéficie de la garantie « Dommages au Véhicule de location » sans application de la Franchise kilométrique de 100 (cent) Km, à la condition impérative que le Véhicule de location ait été réglé ou réservé au moyen de la Carte ou d'un chèque bancaire ou d'un virement avant la Survenance du Sinistre. Lorsque le paiement avec la Carte est demandé par le loueur et si le règlement intervient à la fin de la période de location, l'Assuré doit rapporter la preuve d'une réservation au moyen de la Carte antérieurement à la signature du contrat de location, comme par exemple une pré-autorisation.

DEFINITIONS PARTICULIERES

Assuré

Le Titulaire et les personnes dont les noms sont portés **préalablement** sur le contrat de location, en qualité de conducteurs.

Dommage matériel

Toute détérioration du Véhicule de location résultant d'un événement imprévu et extérieur à la chose endommagée.

Frais d'immobilisation

Forfait journalier de stationnement du véhicule éventuellement facturé par le réparateur.

Véhicule de location

Tout véhicule terrestre à moteur à quatre roues, thermique ou électrique (à l'exclusion de ceux visés aux **EXCLUSIONS PARTICULIERES**), immatriculé, faisant l'objet d'un contrat de location auprès d'une société spécialisée dans la location de véhicules, ainsi que le véhicule de remplacement, prêté par un réparateur, lorsque le véhicule du Titulaire est immobilisé pour réparation, sous réserve que ce prêt fasse l'objet d'un contrat en bonne et due forme, assorti d'une facturation.

CONDITIONS DE GARANTIE

La garantie est acquise aux Assurés à condition que :

- **la condition de paiement fixée ci-dessus soit remplie,**
- **leurs noms aient été préalablement portés sur le contrat de location,**
- **la durée totale du contrat de location n'excède pas 60 (soixante) jours, même si la location est constituée de plusieurs contrats successifs,**
- **la conduite du Véhicule de location soit conforme aux clauses du contrat de location que le Titulaire a signé avec le loueur,**
- **les critères de conduite imposés par le loueur ainsi que la loi ou la juridiction locale soient réunis.**

L'Assureur recommande à l'Assuré :

- de veiller à ce que le contrat de location soit rempli de manière exhaustive, sans rature ou surcharge et qu'il indique le montant des frais applicable en cas de dommage,
- d'établir un constat contradictoire de l'état du Véhicule de location avant et après la location de celui-ci,
- en cas de Vol ou de vandalisme du Véhicule de location, d'effectuer sous 48 heures un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes précisant les circonstances du Sinistre et les références du véhicule (marque, modèle...)

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

OBJET DE LA GARANTIE

En cas de Vol du Véhicule de location ou en cas de Dommage matériel occasionné au Véhicule de location, avec ou sans tiers identifié, responsable ou non responsable, l'Assureur prend en charge les frais mis à la charge de l'Assuré par le loueur conformément au contrat de location à savoir le montant :

- de la Franchise prévue au contrat de location,
- ou des réparations du Véhicule de location fixé par le rapport d'expertise ou le devis d'un réparateur professionnel.

En cas de Dommage matériel occasionné au Véhicule de location, l'Assureur prend en charge les Frais d'immobilisation dans la limite du prix de la location journalière pendant le nombre de jours d'immobilisation nécessitée par la réparation du Véhicule de location, sans pouvoir excéder le nombre de jours de location initialement prévus au contrat de location.

Enfin, dans le cas où le loueur facturerait des frais de dossier à l'Assuré, l'Assureur garantira le remboursement de ces frais dans la



limite de 75 € par *Sinistre*, sachant qu'il ne prend pas en charge les frais facturés par le loueur correspondant à l'éventuelle perte d'exploitation.

DUREE DE GARANTIE

La garantie prend effet à compter de la signature du contrat de location et cesse lorsque l'Assuré rend le *Véhicule de location* dans la limite de 60 (soixante) jours consécutifs même si ladite location est constituée de plusieurs contrats successifs.

Ainsi le cumul de ces contrats ne pourra excéder 60 (soixante) jours même en cas de multi-détention de cartes bancaires. Au-delà du 60°(soixantième) jour, correspondant à 60 jours consécutifs de location on non consécutifs, la garantie s'éteint.

ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR

La présente assurance est accordée à concurrence de 2 (deux) *Sinistres réglés* dans l'ordre chronologique de *Survenance* par année civile.

EXCLUSIONS PARTICULIERES

Outre les exclusions communes (se reporter aux EXCLUSIONS COMMUNES), sont également exclus :

- la location des véhicules suivants :
 - AC Cobra, Acura, ARO, Aston Martin, Audax, Bentley, Berkeley Cars, BMW série M, Briklin, Bugatti, Cadillac, Camaro, Caterham, Chevrolet Corvette, Dodge (Viper, Stealth, Charger), Coste, Daimler, De Loeran, De Tomaso, Donkervoort, Eagle, Excalibur, Ferrari, Geo, Gillet, Ginetta, GMC, Graham Paige, GTM, Holden, Hudson, Hummer, Imola, Infiniti, Intermecanica, International Harvester, Isdera, Jaguar, Jeep, Jansen, Lamborghini, Lexus, Lincoln, Lotus, Maserati, Mac Laren, Mercedes AMG tous modèles, Mikrus, Mopar, Morgan, Mega, Mustang, Packard, Pierce Arrow, Porsche, Pickup, Range Rover, Riley motor car, Rolls Royce, Stallion, Studebaker, Tucker, TVR, Venturi, Wiesmann, véhicules utilitaires Chevrolet, Kit Cars,
 - les limousines de toutes marques et tous modèles,
 - les voitures de collection de plus de 20 ans ou dont la production a été arrêtée depuis plus de 10 ans par le constructeur,
 - les véhicules utilitaires de plus de 3,5 tonnes de poids total en charge et/ou de plus de 8m3 de volume utile,
 - les campings cars, caravanes, vans aménagés homologués, véhicules de constructeurs équipés d'un couchage, les quads et les buggys, les nacelles, engins agricoles et de chantier,
- la location de plus d'un *Véhicule de location*,
- la location de véhicules s'exerçant dans le cadre d'un abonnement à un service public, tel Autolib à Paris et en région parisienne,
- les véhicules de particuliers mis en location par l'intermédiaire d'une plate-forme spécialisée,
- les véhicules de transport de personnes payants notamment les VTC,
- les véhicules de maîtres,
- la location d'un véhicule s'exerçant dans le cadre d'un contrat de LLD (location de longue durée) ou de LOA (location avec option d'achat),
- la location par le représentant légal de la société de location d'un véhicule appartenant à sa flotte,
- les dommages causés par l'usure du *Véhicule de location* ou un vice de construction,
- tous les dommages volontaires,
- les dommages causés à l'habitacle du *Véhicule de location*,
- les clés du véhicule loué,
- l'erreur de sélection de carburant,
- les dépenses n'ayant pas trait à la réparation ou au remplacement du *Véhicule de location* (à l'exception des frais d'immobilisation et de remorquage qui seraient facturés à l'Assuré),
- Les dommages causés à la suite de la confiscation ou de l'enlèvement du *Véhicule de location* par les autorités de police ou sur réquisition,
- les dommages survenant lors de l'utilisation tout terrain du *Véhicule de location*,
- les primes d'assurance acquittées au loueur,
- la location régulière de véhicules utilitaires à usage de livraison, courses, déménagement :
 - pour les *Titulaires* dont les activités résident dans le transport (courses, livraisons, messagerie, déménagement, etc...) : la location de véhicule utilitaire est limitée à 8 fois par année civile,
 - pour les *Titulaires* dont les activités ne résident pas dans le transport : la location est limitée à 4 fois par année civile.



PIECES JUSTIFICATIVES PARTICULIERES A FOURNIR EN CAS DE SINISTRE

En supplément des pièces justificatives communes (se reporter aux PIECES JUSTIFICATIVES COMMUNES A FOURNIR EN CAS DE SINISTRE), l'Assuré devra produire les pièces suivantes :

- le contrat de location,
- le ticket de pré-autorisation ou le voucher,
- un extrait Kbis de l'entreprise précisant son activité,
- en cas de *Vol* : le dépôt de plainte auprès des autorités compétentes,
- en cas de *Dommage matériel* :
 - o le constat contradictoire établi avec le loueur,
 - o le devis ou la facture des réparations,
 - o le rapport d'expertise,
- le relevé d'identité bancaire du loueur si les frais n'ont pas été payés ou la preuve de paiement desdits frais par l'Assuré.

L'Assureur se réserve la faculté de demander toutes pièces complémentaires qu'il jugera utile pour vérifier la matérialité des faits notamment l'attestation de non intervention de l'assureur du véhicule accidenté ou volé.



ACHATS A DISTANCE

Sauf pour le cas d'une *Utilisation frauduleuse* de la *Carte*, l'*Assuré* bénéficie de la garantie « Achats à distance » à la condition impérative que le *Bien assuré* ait été réglé avant la *Survenance* du *Sinistre*. Ce règlement peut s'effectuer avec les moyens de paiement suivants mis à disposition par l'*Emetteur* : la *Carte* ou virement.

1. Exécution de Commande

DEFINITIONS PARTICULIERES

Assuré
Le *Titulaire*.

Bien assuré
Tout bien matériel **meuble**, d'une **valeur unitaire supérieure à 15 €** (hors frais de port) à **usage professionnel** acheté **neuf** au moyen de la *Carte* ou de la carte virtuelle qui lui serait associée ou d'un virement, faisant l'objet d'une *Vente à Distance* par un *Commerçant* à l'*Assuré*.

Commande
Achat d'un ou de plusieurs *Biens assurés* auprès d'un même *Commerçant*, qui sont payés ensemble lors d'une même transaction.

Commerçant
Personne morale, dont la profession habituelle est d'exercer des actes de commerce, et proposant la *Vente à Distance* de *Biens assurés*.

Internet
Réseau informatique mondial constitué d'un ensemble de réseaux, qui sont reliés par un protocole de communication TCP-IP, et qui coopèrent dans le but d'offrir une interface unique à leurs utilisateurs.

Livraison non-conforme
La livraison est non conforme lorsque :
- le bien livré ne correspond pas au *Bien assuré* effectivement commandé par l'*Assuré*,
- et/ou, le *Bien assuré* est livré défectueux, endommagé ou incomplet.

La non-conformité doit être constatée dans le délai prévu aux conditions générales de vente du *Commerçant* ou, à défaut, dans le délai de 7 jours calendaires suivant la date de la réception du bien.

Non-livraison
La non-livraison est établie lorsque le *Bien assuré* n'est pas livré dans le délai de 30 jours calendaires suivant l'enregistrement de tout ou partie de la transaction sur le compte bancaire de l'*Assuré* auquel est rattaché la *Carte* ou le virement.

Suivi de commande
Fonctionnalité proposée par un *Commerçant*, permettant à l'*Assuré*, après que sa *Commande* ait été effectuée, d'en suivre l'état d'avancement jusqu'au moment de sa livraison.

Vente à distance
Vente d'un *Bien assuré* conclue, sans la présence physique simultanée des parties, entre un *Assuré* et un *Commerçant* qui, pour la conclusion de ce contrat, utilisent exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance.
Constitue une *Vente à Distance*, notamment celle conclue sur *Internet*.
Toutefois, ne constitue pas une *Vente à Distance*, celle conclue au moyen d'un distributeur automatique ou d'un paiement sans contact.



OBJET DE LA GARANTIE

La présente garantie a pour objet de rembourser à l'Assuré :

En cas de Livraison non conforme d'un Bien assuré:

- les frais de réexpédition du *Bien assuré*,
- le prix d'achat du *Bien assuré*,

à la condition, qu'après réclamation auprès du Commerçant, celui-ci n'a pas livré un bien de remplacement conforme ou procédé au remboursement.

En cas de Non-livraison d'un Bien assuré :

- le prix d'achat de ce bien.

à la condition, qu'après réclamation auprès du Commerçant, celui-ci n'a pas procédé à la livraison ou au remboursement.

DUREE DE LA GARANTIE

La garantie commence à courir dès l'achat du *Bien assuré* et cesse le jour où le *Bien assuré* est livré conformément à la *Commande*.

TERRITORIALITE

La garantie est acquise quel que soit le lieu du siège social ou de l'établissement du *Commerçant*, **à condition que l'adresse de livraison des *Biens assurés* soit en France métropolitaine, Monaco, Andorre et DROM-COM.**

ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR

L'indemnité maximum n'excèdera pas **1 500 € par Sinistre et 3 000 € par année civile.**

En cas de *Non-livraison*, il sera fait application d'une **Franchise de 30 €** pour l'indemnisation des *Biens assurés* achetés sur *Internet* auprès de *Commerçants n'assurant pas un Suivi de Commande*.

L'indemnité est calculée sur la base du prix d'achat du bien garanti réglé par l'Assuré et des frais de réexpédition éventuels.

EXCLUSIONS PARTICULIERES

Outre les exclusions communes (se reporter aux EXCLUSIONS COMMUNES), sont également exclus :

- les biens suivants :
 - les animaux,
 - les véhicules à moteur,
 - les denrées alimentaires et boissons,
 - les espèces, actions, obligations, coupons, titres, papiers, et valeurs de toute espèce,
 - tous les titres de Transport à l'exception, en cas de *Non-livraison*, des titres de Transport sur lesquels figure en toutes lettres le nom du passager,
 - la billetterie (concerts, spectacles, rencontres sportives),
 - les fleurs et plantes, en cas de *Livraison non conforme*,
 - les bijoux et objets en métaux précieux massifs, les fourrures,
 - les données numériques et les éléments informatiques à visualiser ou à télécharger en ligne (fichiers MP3, photos, logiciels...),
 - les biens acquis sur des sites d'échange ou d'enchère et les biens achetés d'occasion,
 - les biens acquis sur des sites à caractère violent, pornographique, discriminatoire, portant gravement atteinte à la dignité humaine et/ou à la décence,
 - les biens dont le commerce est interdit et/ou acquis sur des sites interdits par le droit français,
 - les biens achetés pour être revendus,
 - les dommages relevant de la garantie légale relative aux défauts cachés au sens des articles 1641 et 1648 du Code civil,
 - les dommages relevant de la garantie légale relative aux défauts de conformité au sens des articles L217-4, L217-5, L217-12, et L217-16 du Code de la consommation.
 - les actes d'insurrections ou de confiscation par les autorités,
 - les retards de livraison du fait du commerçant ou du transporteur ou d'une grève du service assurant cette livraison,
 - les conséquences financières de la non livraison d'un Bien consécutives à une annulation de l'Assuré.

OBLIGATIONS DE L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de *Force majeure*, dès qu'il constate la non-conformité du bien livré, l'Assuré doit immédiatement faire une réclamation auprès du *Commerçant*, par lettre recommandée avec accusé de réception (ou tout autre moyen mis à sa disposition par le *Commerçant*), selon un modèle qui lui aura été communiqué par l'Assureur.

Par ailleurs, si le bien est un titre de *Transport* nominatif, l'Assuré doit faire cette réclamation avant la date du *Transport*.

En cas de livraison du bien conforme, avant indemnisation par l'Assureur, l'Assuré conserve ce bien et renonce à l'indemnisation.

En cas de livraison du bien, après indemnisation par l'Assureur, l'Assuré peut :

- soit conserver ce bien et restituer à l'Assureur l'indemnité perçue ;
- soit conserver l'indemnité et adresser ce bien à l'Assureur, qui devient automatiquement sa propriété, contre remboursement des frais d'expédition.

Dans tous les cas, l'Assuré est tenu d'informer immédiatement l'Assureur de la réception du bien sous peine de déchéance de la garantie.

PIECES JUSTIFICATIVES PARTICULIERES A FOURNIR EN CAS DE SINISTRE

En supplément des pièces justificatives communes (se reporter aux PIECES JUSTIFICATIVES COMMUNES A FOURNIR EN CAS DE SINISTRE), l'Assuré devra produire les pièces suivantes :

En cas de Livraison non conforme :

- justificatif de la commande ou du mail de confirmation d'acceptation de la *Commande* émis par le *Commerçant* avec les conditions générales de vente,
- justificatif du paiement de la *Commande* (relevé bancaire, relevé d'opérations carte),
- justificatif de la livraison (bon de livraison, récépissé de réception),
- descriptif de la non-conformité de la livraison (nature des dommages, du défaut, etc...),
- justificatif de la réclamation adressée au *Commerçant*,
- attestation sur l'honneur pour non-remplacement d'un bien conforme ou pour non-remboursement,
- justificatif du montant des frais de réexpédition avec AR en cas de renvoi au *Commerçant*,
- justificatif d'acceptation de retour de marchandises par le *Commerçant*.

En cas de Non-livraison :

- justificatif de la *Commande* ou du mail de confirmation d'acceptation de la commande émis par le *Commerçant* avec les conditions générales de vente,
- justificatif du paiement de la *Commande* (relevé bancaire, relevé d'opérations carte),
- justificatif de la réclamation adressée au *Commerçant*,
- déclaration sur l'honneur de *Non-Livraison* des marchandises commandées et payées en cas de non-réception dans les 30 jours calendaires et de non-remboursement.



2. Indemnité défense amiable – litige achat carte

DEFINITIONS PARTICULIERES

Assuré

Toute personne physique titulaire d'une carte bancaire en cours de validité et comportant les garanties visées ci-dessous.

Litige

Toute réclamation ou tout différend opposant l'Assuré à un *Tiers*, le conduisant à faire valoir un droit ou à résister à une prétention.

Le *Litige* doit être né pendant la période de garantie et résulter de faits ou d'événements survenus pendant cette même période.

Sinistre

C'est la survenance d'un *Litige* garanti.

Tiers

Toute personne physique ou morale, autre que les parties au contrat.

Utilisation Frauduleuse

Toute opération de paiement ou de retrait effectuée par un *Tiers* à l'aide de la *Carte* perdue ou volée pendant la durée de validité de la *Carte*.

TERRITORIALITE

La garantie du présent *Contrat* est acquise dès lors que le *Litige* relève de la compétence des juridictions françaises.

OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de prendre en charge les prestations tendant à la résolution amiable ou judiciaire d'un litige opposant l'Assuré à un *Tiers* et le conduisant à faire valoir un droit, à résister à une prétention ou à se défendre devant une juridiction répressive :

En cas de *Litige* opposant l'Assuré à un *Tiers*, dans les domaines suivants :

- l'*Utilisation frauduleuse* de la *Carte* de l'Assuré,
- l'achat d'un bien mobilier ou d'une prestation de service par l'Assuré, réglé au moyen de la *Carte* ou toute carte virtuelle qui lui est associée.

ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR

l'Assureur prend en charge la somme des frais et honoraires **à hauteur de 400 € maximum par Sinistre**.

EXCLUSIONS PARTICULIERES

Outre les exclusions communes (se reporter aux EXCLUSIONS COMMUNES), sont également exclus :

- tout *Litige* portant sur le non-paiement de sommes dues par l'Assuré, dont le montant ou l'exigibilité n'est pas sérieusement contestable ou résultant de son état d'insolvabilité ou de celui d'un *Tiers*,
- tout *Litige* avec les douanes,
- tout *Litige* relevant de la garantie « Exécution de *Commande* ».



QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

L'Assuré peut déclarer son Sinistre :

- par téléphone, en appelant le numéro figurant au verso de la *Carte* du lundi au samedi et de 8h00 à 21h00, hors jours légalement fériés et/ou chômés.
- par internet sur <https://ca-assistancesolutions.fr>,
- par courrier à « Europ Assistance France - Service Gestion Assurance Carte - TSA 21234 - 80209 PERONNE CEDEX » en indiquant lisiblement des coordonnées téléphoniques et email auxquelles le contacter afin de compléter la déclaration.

DELAI DE DECLARATION

Sauf stipulation contraire, il est fait obligation à l'Assuré de déclarer sincèrement et avec exactitude en fournissant tout document tout Sinistre dont il pourrait réclamer l'indemnisation au titre du présent Contrat dans les **20 (vingt) jours ouvrés** qui suivent sa *Survenance*.

En cas de non-respect de cette obligation, l'Assureur pourra réduire l'indemnité dans la proportion du préjudice que ce manquement lui aura fait subir, jusqu'à déchéance complète des droits de l'Assuré.
 Cette clause ne pourra être opposée à l'Assuré s'il est établi que le retard dans la déclaration de Sinistre est dû à l'impossibilité de faire la déclaration dans les délais impartis par suite d'un cas fortuit ou de *Force majeure* (Article L.113-2 du Code des assurances).

CHARGE DE LA PREUVE

Il appartient à l'Assuré de démontrer la réalité du Sinistre, sachant que toute demande non étayée par des éléments et informations suffisants pour prouver la matérialité des faits, pourra être rejetée.

PIECES JUSTIFICATIVES COMMUNES A FOURNIR EN CAS DE SINISTRE

Pour toutes les garanties :

- le formulaire de demande d'indemnisation transmis après la déclaration et complété par l'Assuré,
- l'attestation de paiement transmise après la déclaration et complétée par l'agence bancaire de l'Assuré,
- un relevé *Carte* sur lequel apparaît le règlement des prestations et/ou des biens assurés,
- un relevé de compte bancaire en cas de paiement par chèque bancaire ou virement sur lequel apparaît le règlement des prestations et/ou des biens assurés,
- un relevé d'identité bancaire comportant l'IBAN et BIC,
- le justificatif de la qualité d'Assuré ou de *Bénéficiaire* : notamment pièce d'identité, livret de famille, certificat de PACS, certificat de vie commune, facture EDF/GDF, avis d'imposition justifiant le rattachement fiscal des ascendants et descendants, copie de la carte d'invalidité des ascendants à charge, certificat d'hérédité...

Pour chaque garantie :

Pour connaître l'ensemble des pièces justificatives nécessaires à la prise en compte de la demande, l'Assuré doit se reporter aux conditions de chacune d'entre elles (PIECES JUSTIFICATIVES PARTICULIERES A FOURNIR EN CAS DE SINISTRE).

De manière générale, seuls feront l'objet d'une prise en charge les frais justifiés par des factures. Par ailleurs et pour chaque garantie, l'Assureur se réserve la faculté de demander toutes pièces complémentaires qu'il jugera utile pour vérifier la matérialité des faits.

INDEMNISATION DU SINISTRE

Sauf cas particulier de la garantie Décès-Invalidité permanente accidentels, l'indemnité sera versée, après réception de l'ensemble des pièces justificatives réclamées, dans les 15 (quinze jours) calendaires qui suivent l'accord des parties ou la décision judiciaire exécutoire.



Elle est versée par virement, toutes taxes comprises, sur le compte de l'Assuré. En cas d'achats effectués dans une devise étrangère, il sera tenu compte de la somme débitée en euros sur le compte de l'Assuré.

SUBROGATION OU RECOURS CONTRE LES RESPONSABLES DU SINISTRE

Comme le prévoit l'article L.121-12 du Code des Assurances, l'Assureur 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.

L'Assureur peut être déchargé, en tout ou en partie, de sa responsabilité envers l'Assuré, quand la subrogation ne peut plus, par le fait de l'Assuré, s'opérer en faveur de l'Assureur.

EXPERTISE

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

Dans tous les cas, pour la garantie « Invalidité permanente », l'Assureur procédera à une expertise médicale afin de déterminer le taux d'Invalidité permanente selon le barème d'indemnisation des accidents de travail, prévu contractuellement.

PLURALITE D'ASSURANCES

Conformément à l'article L.121-4 du Code des assurances, celui qui est assuré auprès de plusieurs assureurs par plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque, doit donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assureurs. L'Assuré doit, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée. Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties et dans le respect des dispositions du Code des Assurances.

PRESCRIPTION

Délais de prescription. La prescription est un **délai**, fixé par la réglementation, **au-delà duquel il n'est plus possible, ni pour l'Assuré, ni pour l'Assureur CAMCA ni pour le courtier CAMCA Courtage, d'engager une procédure judiciaire** (par exemple dans le cas où, suite à une contestation sur un Sinistre, la phase amiable n'a pas abouti à un accord). Les parties au Contrat d'assurance ne peuvent pas, même d'un commun accord, modifier la durée de la prescription fixée par la loi ou ajouter des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

Durée de prescription. Toute action judiciaire découlant du Contrat d'assurance doit être engagée **dans un délai de deux ans** à compter de la survenance du Sinistre (Article L. 114-1 du Code des assurances).

Le début de ce délai de deux ans peut être retardé dans deux situations :

- si l'Assuré fait une déclaration fautive ou inexacte ; dans ce cas, ce délai ne commence qu'au moment où l'Assureur CAMCA ou le courtier CAMCA Courtage le découvrent.
- si un Sinistre est survenu à une date précise mais que les victimes en ont eu connaissance bien après. Dans ce cas, les victimes devront prouver le fait qu'elles ont ignoré l'existence du Sinistre en question et le délai commence au moment où l'Assuré a eu connaissance du Sinistre.

Interruption de la prescription. La prescription peut être interrompue dans certaines situations prévues par la loi. Cela signifie que le délai de prescription initial est arrêté et effacé. Un nouveau délai de deux ans recommence à compter de la date de survenance de ces situations.

Selon la loi, les situations qui peuvent interrompre la prescription sont :



- La reconnaissance par le débiteur (art. 2240 du Code civil). Par exemple, le débiteur admet officiellement que la personne à qui il doit de l'argent a le droit de réclamer ce paiement, cela réinitialise le compteur du délai légal pour exiger le paiement de la dette ;
- Une demande en justice (arts 2241 à 2243 du Code civil),
- Un acte d'exécution forcée d'une décision (arts 2244 à 2246 du Code civil),
- La désignation d'un expert à la suite du Sinistre,
- Par l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique avec accusé de réception que :
 - Le Courtier CAMCA Courtage adresse à l'Assuré au sujet de l'action en paiement de la prime,
 - L'Assuré adresse au Courtier CAMCA Courtage au sujet du règlement de l'indemnité.
(Article L114-2 du Code des assurances)

RECLAMATION / MEDIATION

Pour tout litige relatif à un Contrat ou une opération réalisée en ligne, l'Assuré peut recourir à la plateforme européenne de Règlement des Litiges en Ligne accessible à l'adresse internet suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>. Cette plateforme n'est ouverte qu'aux personnes physiques n'agissant pas pour leurs besoins professionnels.

En premier recours : le Service Clients Cartes de CAMCA Courtage

En cas de mécontentement de l'Assuré dans le cadre du présent Contrat, ce dernier doit porter sa réclamation en premier lieu auprès du Service Clients Cartes intervenant pour le compte de l'Assureur en qualité de délégataire :

- par mail : serviceclientscartes@ca-camcacourtage.fr
- ou
- par voie postale : CAMCA Courtage - Service Clients Cartes - 53, rue la Boétie - 75008 Paris

Les étapes de la réclamation écrite :

1. L'Assuré formule une réclamation auprès du Service Clients Cartes

2. Le Service Clients Cartes accuse réception de la réclamation

Cet accusé de réception intervient dans un délai maximal de **10 jours ouvrables** à compter de l'envoi de la réclamation.

3. Le Service Clients Cartes apporte une réponse à la réclamation

Dans le cadre du traitement de la réclamation, le Service Clients Cartes peut être amené à contacter l'Assureur pour obtenir plus d'informations relatives à l'exécution du Contrat. La réponse est transmise à l'Assuré dans un délai de **2 mois** au plus tard à compter de l'envoi de la réclamation.

En deuxième recours amiable : le Médiateur de l'Assurance

En cas de désaccord sur la réponse donnée par le Service Clients Cartes, ou en tout état de cause, dans un délai de 2 mois après l'envoi d'une première réclamation écrite, **qu'elle ait fait ou non l'objet d'une réponse**, l'Assuré, peut alors saisir « La Médiation de l'Assurance », organisme indépendant de l'Assureur, et ceci sans préjudice des autres voies d'actions légales.

Le recours au Médiateur de l'Assurance est **uniquement ouvert aux personnes physiques n'agissant pas pour leurs besoins professionnels**. L'Assuré autorise expressément l'Assureur à communiquer au Médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission.

Déroulement de la procédure de médiation. L'Assuré peut se renseigner sur le déroulement de cette procédure de médiation en consultant le site internet du Médiateur de l'Assurance.



1. L'Assuré saisit le Médiateur

La demande de l'Assuré doit être adressée dans un **délai d'un an** à compter de votre réclamation écrite formulée auprès de CAMCA.

2. Le Médiateur informe l'Assureur CAMCA de la saisine par l'Assuré

3. Au plus tard dans un délai 90 jours, la médiation prend fin

Ce délai peut être prolongé, à tout moment, par le Médiateur en cas de litige complexe.

L'Assuré peut saisir le médiateur :

- soit par voie électronique sur le site internet suivant : www.mediation-assurance.org,
- soit par courrier adressé à :

La Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09

L'étude du dossier de l'Assuré par le Médiateur ne débutera qu'à réception du dossier complet. Le Médiateur rend un avis dans un délai de 3 (trois) mois après réception du dossier complet, l'Assuré conservant le droit de saisir un tribunal ultérieurement.

Dans le cadre de la gestion des réclamations, le Service Clients Cartes et l'Assureur (lorsqu'une réclamation est portée à sa connaissance) traiteront chacun, à leur niveau, les données personnelles concernant l'Assuré en leur qualité de responsable de traitement conformément aux dispositions énoncées au titre « **PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL** » de la présente notice.

Ces données à caractère personnel ne feront l'objet de traitements que dans le strict cadre et pour la durée nécessaire à la gestion de la réclamation ainsi portée auprès du Service Clients Cartes et/ou de l'Assureur.

PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Identité des Responsables de traitement. Les données personnelles vous concernant sont collectées par des responsables de traitements différents (ils déterminent, chacun, comment ces données sont traitées) :

- L'Assureur CAMCA et CAMCA Courtage, lorsqu'ils recueillent vos données personnelles pour les traiter dans le cadre de la gestion et de l'exécution de votre Contrat d'Assurance ;
- EUROP ASSISTANCE FRANCE, lorsqu'il recueille vos données personnelles à l'occasion de la déclaration d'un sinistre.

L'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur, CAMCA Courtage et EUROP ASSISTANCE FRANCE, délégataire de gestion des sinistres, mettent en œuvre des traitements de données personnelles de l'Assuré conformément à la réglementation relative à la protection des données en vigueur, ayant les finalités décrites ci-après. Les catégories de données personnelles traitées dans le cadre de ces traitements sont les suivantes :

- Les informations d'ordre économique et financier :
 - o Le RIB en cas d'indemnisation faisant suite à une acceptation de prises en charge du sinistre ;
 - o Les 9 premiers chiffres de la carte bancaire de l'Assuré pour vérification de l'éligibilité du porteur de cartes aux garanties d'assurance issues des présentes ;
- L'identité (nom, prénom) ;
- Les coordonnées (adresse postale et de messagerie) ;
- Les données relatives aux déclarations de sinistre telles qu'exposées ci-après dans le cadre de l'exécution du *Contrat (voir « Que faire en cas de sinistre ? »)*.

En l'absence de communication des données précitées, la gestion des déclarations de sinistres de l'Assuré sera plus difficile voire impossible à gérer.

I. Description des finalités, bases légales et durées de conservation des traitements de données à caractère personnel dont l'Assureur CAMCA et CAMCA Courtage sont responsables de traitement autonomes

L'Assuré est informé que ses données personnelles sont traitées pour les finalités décrites ci-après.



Les traitements pour les finalités suivantes sont propres aux contrats d'assurance et nécessaires à l'exécution du présent Contrat :

- administrer et gérer les demandes (déclaration de sinistre, attestation, renseignement, ...) en lien avec l'une ou l'autre des garanties d'assurance prévues dans le cadre des présentes. Il est précisé que ce traitement est réalisé, en partie par EUROP ASSISTANCE FRANCE intervenant dans ce cadre en qualité de sous-traitant au sens du RGPD, par délégation de l'Assureur ;
- assurer la gestion des réclamations portant sur l'exécution du présent contrat ainsi que les suites des saisines du Médiateur qui seraient susceptibles d'intervenir à l'initiative de l'Assuré. Dans le cadre de la gestion des réclamations, le Service Clients Cartes de CAMCA Courtage et l'Assureur traiteront chacun, à leur niveau, les données personnelles concernant l'Assuré en leur qualité de responsable de traitement ;
- traiter les demandes d'informations et les contentieux potentiels en lien avec la conclusion, l'exécution ou le terme du contrat ;
- examiner de dossiers pour lesquels une étude particulière est requise, dans le cadre de procédures exceptionnelles.

Dans le cadre de ces missions, CAMCA Courtage peut recourir à tout prestataire de son choix en vertu d'un mandat de délégation exprès et écrit. Les données personnelles de l'Assuré traitées, dans ce cadre, sont conservées pour toute la durée nécessaire à la gestion du dossier (déclarations de sinistre, réclamations, médiation, demandes d'information ou contentieux), augmentée des durées de prescription (dix (10) ans pour les traitements en lien avec le médical, cinq (5) ans pour les autres traitements) et des durées de conservation obligatoires pour répondre à nos obligations comptables et fiscales.

Les traitements pour les finalités suivantes sont dans l'intérêt légitime de l'Assureur et ont les durées de conservation suivantes :

- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque : durée nécessaire à la gestion des dossiers augmentée des durées de prescription ;
- diligenter des enquêtes de satisfaction auprès des Assurés ayant bénéficié des services d'assurance en vue d'améliorer la qualité des services : trois (3) mois ;
- gérer les demandes d'exercice de droit, formées au titre du RGPD ou de la loi informatique et libertés, par les personnes concernées : trois (3) ans ;
- auditer les délégataires : durée de la mission augmentée d'une durée de six (6) ans pour la conservation des pièces obtenues dans le cadre des missions d'audit conduites par l'Assureur ;
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles : ces données sont traitées de manière agrégée et sont conservées pendant la durée nécessaire à la satisfaction des obligations légales issues de la réglementation européenne, Solvabilité 2.

Les traitements pour les finalités suivantes sont fondés sur le consentement de la personne concernée recueilli, par CAMCA Courtage, au moment de sa mise en œuvre :

- réalisation, avec l'aide de son délégataire, d'enquêtes de satisfaction semestrielles auprès des Assurés ayant bénéficié des services d'assurance, et transmission des résultats des enquêtes et des éléments d'information en vue de l'engagement d'actions correctrices : trois (3) mois.

Les traitements pour les finalités suivantes sont nécessaires pour le respect d'obligations légales :

- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion,
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance.

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.

II. Description des finalités et bases légales des traitements de données à caractère personnel dont EUROP ASSISTANCE FRANCE est responsable de traitement autonome

Les traitements pour les finalités suivantes sont dans l'intérêt légitime de EUROP ASSISTANCE FRANCE agissant en qualité de responsable de traitement autonome :

- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec ses salariés ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés concernés et améliorer la qualité du service : six (6) mois.



III. Destinataires des données à caractère personnel de l'Assuré

L'Assuré est informé que certaines de ses données personnelles peuvent être communiquées à l'Assisteur, responsable de traitement pour la gestion des garanties d'assistance pouvant être attachées à la Carte du Titulaire.

Les données personnelles des Assurés peuvent en outre être transmises 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), notamment en vue de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires auxquelles l'Emetteur, EUROP ASSISTANCE FRANCE et/ou CAMCA Courtage ainsi que l'Assureur sont soumis.

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, mandataires.

Des informations concernant l'Assuré peuvent également être transmises par CAMCA Courtage, dans le cadre de procédures exceptionnelles, aux entités du Groupe auquel il appartient.

IV. Transferts

L'Assuré est informé que les données à caractère personnel le concernant sont communiquées à des destinataires, strictement en vue de mettre en jeu les garanties prévues aux présentes, situés :

-dans des pays tiers non-membres de l'UE disposant d'une protection équivalente par décision d'adéquation de la Commission européenne, ou

-dans des pays tiers non-membres de l'UE et qui ne sont pas reconnus comme offrant un niveau de protection adéquat par la Commission Européenne avec lesquels l'Assureur ou son Délégué, pourrait avoir conclu une convention de flux transfrontaliers établie avec ces destinataires conformément aux clauses contractuelles types émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur, afin d'encadrer ces transferts. A défaut, et lorsqu'aucune convention n'aurait pu être établie, le transfert de données, exclusivement aux fins d'assurer la satisfaction des garanties prévues aux présentes, seront fondés, de manière résiduelle et non systématique, sur l'une des dérogations prévues par le RGPD et en particulier sur l'exécution du contrat entre l'Assureur et l'Assuré.

L'Assuré peut demander une copie des garanties appropriées encadrant les transferts de données à l'une ou l'autre des adresses indiquées ci-dessous. Le Titulaire est également informé que ces transferts sont envisagés dans le cadre de la gestion des demandes en lien avec le contrat d'assurance.

V. Droits des personnes concernées

L'Assuré, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition. Lorsque le traitement de données à caractère personnel est fondé sur le consentement de l'Assuré, ce dernier a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem en prenant attache avec un tiers habilité par la Commission nationale de l'informatique et des Libertés.

Pour l'exercice de ses droits en lien avec les prestations d'assurance, l'Assuré peut adresser sa demande au Délégué à la protection des données d'Europ Assistance France, délégué de gestion, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr
- soit par voie postale : Europ Assistance France, À l'attention du Délégué à la protection des données – 23, avenue des Fruitières – 93212 Saint-Denis cedex

ET

Pour les missions confiées à CAMCA Courtage concernant le pilotage du programme et pour les droits que l'Assuré souhaiterait faire valoir auprès de l'Assureur sur les données le concernant, les demandes peuvent être adressées au Délégué à la protection des données de CAMCA, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : dpo@ca-camca.fr



- soit par voie postale : CAMCA, à l'attention du Délégué à la protection des données – 53, rue la Boétie – 75008 Paris

Enfin, l'Assuré est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation, en lien avec le traitement de ses données à caractère personnel, auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (« CNIL »), 3, place de Fontenoy TSA 80715 75334 Paris cedex 07 – France. L'Assuré peut également saisir la CNIL via son outil en ligne : <https://www.cnil.fr/plaintes> ou par téléphone au 00 33 153 732 222.

LOI APPLICABLE

Le présent *Contrat* est soumis au droit français. 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*.

AUTORITE DE CONTROLE

L'Assureur est soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, sise 4 Place de Budapest CS 92459 75436 Paris Cedex 09.

TRIBUNAUX COMPETENTS

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

