BNP PARIBAS

La banque
et l'assurance
d'un monde qui change

**NOTICE D'INFORMATION**
**Carte Visa Business**

Contrat d'assurance n° A8C
**Janvier 2027**

# NOTICE D'INFORMATION DES GARANTIES D'ASSISTANCE DE LA CARTE VISA BUSINESS

La présente Notice d'information vous explique tout ce que vous devez savoir, en tant que Bénéficiaire, sur les garanties d'assurance incluses avec votre Carte dont vous bénéficiez, leurs modalités ainsi que leurs exclusions. Prenez-en connaissance attentivement !



SMONCBUOSA2PDF0101

# QUI SOMMES-NOUS ?

Les garanties d'assistance du contrat d'assurance pour compte n° A8C, ci-après « Contrat d'Assistance » sont :

Souscrites par :

- Le « Souscripteur » ou la « Banque » : la société BNP Paribas, établissement de crédit agréé, qui délivre la Carte bancaire dans laquelle sont incluses les garanties d'assurance, société anonyme au capital de 2 203 201 214 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 662 042 449 et dont le siège social est situé au 16 boulevard des Italiens, 75009 Paris, France.

En tant que Souscripteur du Contrat d'assurance, la Banque possède des droits propres au titre de ce contrat à l'encontre de l'Assureur.

Auprès de :

- L'« Assureur » ou « nous » : la société Redion, entreprise régie par le Code des assurances, société anonyme au capital de 61 712 744 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, dont le siège social est situé au 89 rue Taitbout, 75009 Paris, France, numéro ADEME-IDU : FR398967_01DJMJ1.

Par l'intermédiaire de :

- Le « Courtier gestionnaire » ou « Redion France » : la société Redion France, société de courtage d'assurance immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07029463 (www.orias.fr), société par actions simplifiée au capital de 5 316 384 € immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 403 147 903, dont le siège social est situé 11-17 avenue François Mitterrand, 93200, Saint-Denis, France, numéro ADEME-IDU : FR398967_01DJMJ.

Pour le compte du :

- Titulaire de la Carte ou des « Bénéficiaires », ou « vous ».

Vous bénéficiez des garanties d'assistance prévues dans la présente Notice d'information, établie conformément au Contrat d'Assistance.

## QUAND ET COMMENT NOUS CONTACTER ?

### Avant votre départ :

Avant votre Déplacement, vous pouvez contacter notre Service Information au numéro indiqué au dos de votre Carte, de 8 h à 19 h 30, sauf les dimanches et jours fériés.

À votre demande, nous pouvons vous fournir des informations concernant :

- les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre un Déplacement (vaccins, médicaments, etc) ;
- les formalités administratives à accomplir avant ou en cous d'un Déplacement (visas, etc.) ;
- les conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'Avion, etc.).

**Si vous êtes sous traitement médical, nous vous conseillons d'emporter vos médicaments dans vos bagages à main** afin d'éviter une interruption du traitement, en cas de retard ou de perte de vos bagages. L'envoi de certains médicaments n'est pas autorisé dans certains pays.

### Pendant vos Déplacements et en cas de demande d'assistance 24h24 et 7j/7

**Contactez Redion au +33 (0) 1 41 85 98 01 afin d'obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense.**

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom et prénom ;
- l'adresse exacte où vous vous trouvez ;
- le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre ;
- la nature de l'assistance dont vous avez besoin.

IMPORTANT :
En cas d'urgence, contactez les services de secours (pompiers, l'équivalent du SAMU…) puis Redion afin d'obtenir un numéro de dossier qui seul pourra permettre une prise en charge.

## QU'ALLEZ-VOUS TROUVER DANS LA PRESENTE NOTICE D'INFORMATION ?

Pour mieux comprendre vos garanties d'assistance, vous trouverez un **Lexique à la fin de la présente Notice d'information**.

Vous trouverez aussi, au début de chaque chapitre, des définitions particulières pour expliquer les termes techniques utilisés. Dans la présente **Notice d'information**, ces mots sont utilisés avec une majuscule, au singulier ou au pluriel.

# TABLEAU DES MONTANTS DE VOS GARANTIES D'ASSISTANCE, DES PLAFONDS DE PRISE EN CHARGE, AINSI QUE DES FRANCHISES APPLICABLES

Ce tableau n'est qu'un **résumé des garanties**.

Les conditions, limites, **Franchises** et exclusions de garantie sont définies ci-après dans la présente Notice d'information.

Aussi pour plus de détails sur vos garanties et les éventuelles exclusions, nous vous invitons à vous référer aux conditions d'application détaillées dans chacun des Chapitres la présente Notice d'information.

Tous les montants sont exprimés en **euros** et s'entendent **Toutes Taxes Comprises (TTC)**.

**Tableau de synthèse — garanties et plafonds**

| GARANTIES | PLAFOND DE PRISE EN CHARGE |
|---|---|
| **En cas de Maladie ou Blessure** | |
| Transport/Rapatriement | Frais réels |
| Présence d'un Proche en cas d'Hospitalisation | Billet Aller/Retour : frais réels<br>Hébergement : 125 €/nuit maximum, avec un plafond de dix nuits |
| Prolongation d'hébergement du Bénéficiaire | 125 €/nuit maximum,<br>avec un maximum de dix nuits |
| Remboursement de frais téléphoniques | 100 €/Sinistre maximum |
| Collaborateur de remplacement | Billets* Aller/Retour |
| Chauffeur de remplacement | Frais réels |
| Frais médicaux à l'Etranger | Jusqu'à 76 300 €/Bénéficiaire/an/Sinistre<br>Franchise 50 € |
| Urgence dentaire | 500 €/Bénéficiaire/an/Sinistre |
| **En cas de décès du Bénéficiaire** | |
| Rapatriement de corps | Frais réels |
| Frais d'Inhumation sur place | 800 € maximum |
| Frais de cercueil ou d'urne | 800 € maximum |
| **En cas d'Hospitalisation ou décès d'un Membre de la famille** | |
| Retour anticipé du Bénéficiaire | 1 billet* Aller/Retour |
| **En cas de poursuites judiciaires à l'Etranger** | |
| Avance de la caution pénale | 15 500 € maximum |
| Avance des honoraires d'avocat | 15 500 € maximum |
| Prise en charge des honoraires d'avocat | 3 100 € maximum<br>Franchise 50 € |
| **Aide à la poursuite du voyage** | |
| Assistance aux démarches administratives | Frais à votre charge |
| Avance de frais sur place | 770 € maximum |

*Train 1re classe ou Avion en classe économique.

# SOMMAIRE


Chapitre 1 INFORMATIONS GENERALES SUR VOS GARANTIES D'ASSISTANCE ..... 7

1.1 Informations des Titulaires – Remise de la Notice d'information ..... 7

1.2 Quand prend effet la Notice d'information ? ..... 7

1.3 Quels sont les Déplacements couverts ? ..... 7

1.4 Quelles sont les conditions d'application des garanties d'assistance ? ..... 8

1.5 Quelle est la couverture géographique des garanties d'assistance ? ..... 8

1.6 Quelles sont les limites d'intervention de l'Assisteur du fait de l'application des sanctions internationales ? ..... 10

1.7 Que devez-vous faire en cas de cumul des assurances ? ..... 10

1.8 Quelles sont les exclusions communes et générales applicables à toutes les garanties de la présente Notice d'information ? ..... 11

Chapitre 2 VOS GARANTIES D'ASSISTANCE ..... 13

2.1 Assistance médicale en cas de Blessure ou de Maladie ..... 13

2.2 Assistance en cas de décès ..... 19

2.3 Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'Etranger ..... 20

2.4 Aide à la poursuite du Déplacement ..... 21

Chapitre 3 MODALITES A SUIVRE EN CAS DE SINISTRE ..... 23

3.1 Quand et comment déclarer votre Sinistre ? ..... 23

3.2 Quels sont les documents et pièces justificatives à fournir ? ..... 23

3.3 Que faire si vous disposez déjà d'un titre de transport ? ..... 24

3.4 Déchéance de garantie en cas de fausse déclaration intentionnelle ..... 24

3.5 Que se passe-t-il en cas de refus de votre part de suivre les solutions préconisées par notre Equipe médicale ? 24

3.6 A qui incombe la charge de la preuve des conditions de la garantie ? ..... 24

3.7 Limitations de responsabilité – Force majeure - Circonstances exceptionnelles ..... 25

3.8 Dans quel cas l'Assisteur peut-il exercer vos droits à votre place ? ..... 25

Chapitre 4 LE CADRE DE VOTRE NOTICE D'INFORMATION ..... 26

4.1 Comment introduire une réclamation ou saisir la Médiation de l'assurance ? ..... 26

4.2 Quels sont les délais de prescription applicables ? ..... 26

4.3 Comment vos données personnelles sont-elles protégées ? ..... 27

4.4 Quelle est la loi applicable ? ..... 28

4.5 Quelle est l'Autorité de contrôle compétente ? ..... 28

Chapitre 5 LEXIQUE DES DEFINITIONS COMMUNES ..... 29

# CONSEILS AUX VOYAGEURS AVANT LE DEPART

IMPORTANT
Avant tout départ à l'Etranger, veillez à vous munir des formulaires adaptés à la durée et à la nature de votre voyage, ainsi qu'aux pays de destination.
Si vous voyagez dans l'Union européenne, un Etat membre de l'Espace Économique Européen (EEE) ou en Suisse, une législation spécifique s'applique : pensez à demander votre Carte européenne d'assurance maladie (CEAM). Ce document, délivré par votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie, permet une prise en charge directe de vos frais médicaux en cas de maladie ou d'accident durant votre séjour.
Si vous voyagez dans un pays situé en dehors de l'Union européenne et de l'EEE, il est indispensable de vérifier avant votre départ si un accord de Sécurité sociale existe entre ce pays et la France. Votre Caisse d'Assurance Maladie pourra vous indiquer si vous relevez du champ d'application de cet accord et, le cas échéant, quelles formalités accomplir (par exemple, retrait d'un formulaire spécifique).
Pour obtenir l'ensemble des documents nécessaires, vous devez vous adresser à l'organisme compétent — en France, votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie — avant votre départ.

Attention : en cas de séjour à l'Etranger d'une durée supérieure à six mois, vous courez le risque de perdre votre affiliation au régime français de Sécurité sociale. Il est donc essentiel de vous renseigner auprès de votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie afin de connaître les conséquences d'un séjour prolongé et d'anticiper les démarches éventuelles pour maintenir votre couverture ou organiser une protection alternative.

Pour bénéficier des garanties de la présente Notice d'information, et plus précisément de la garantie « Frais médicaux à l'Etranger », vous devez impérativement être affilié à un régime primaire d'assurance maladie ou tout autre organisme de prévoyance.

- Afin de constituer le dossier d'obtention de votre visa, en tant que Bénéficiaire des garanties de la présente Notice d'information, une attestation d'assistance médicale peut vous être délivrée sans frais par le Courtier gestionnaire pour notre compte dans un délai maximum de huit jours ouvrés à compter de la réception de votre demande assortie de tous les éléments nécessaires à sa rédaction à savoir vos nom, prénom, adresse, destination et dates de voyage. D'autres informations peuvent vous être demandées selon les exigences spécifiques émises par le consulat du pays de destination.

Cette attestation est disponible selon les conditions indiquées sur le site : https://bnppvoyages.redion.com/

- Lors de vos Déplacements, vous devez emporter les documents nécessaires à votre Déplacement et avoir préalablement vérifié leur validité : 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.

# Chapitre 1 INFORMATIONS GENERALES SUR VOS GARANTIES D'ASSISTANCE

## 1.1 Informations des Titulaires – Remise de la Notice d'information

La présente Notice d'information décrit les garanties, les exclusions et les obligations de l'Assisteur et des Bénéficiaires ainsi que les formalités à accomplir en cas de besoin d'assistance.

La Banque s'engage à vous remettre la présente Notice d'information, en tant que Titulaire de la Carte.

En cas de modification des termes de la présente Notice d'information, ou en cas de résiliation du Contrat d'Assistance, la Banque s'engage à vous en informer, par tout moyen à sa convenance, au moins deux mois avant la date d'effet de la modification ou de la résiliation.

## 1.2 Quand prend effet la Notice d'information ?

Les garanties d'assistance de la présente Notice d'information prennent effet à compter du 1er janvier 2027 à 00h00.
Elles s'appliquent uniquement aux Sinistres dont la Survenance a lieu après le 1er janvier 2027 à 00h00.
Vous bénéficiez de ces garanties à compter :

- de la date de délivrance de votre Carte, et
- à la condition que votre Carte soit en cours de validité au moment de la survenance du Sinistre donnant lieu à une demande d'assistance.

Toutefois, la déclaration de perte ou de vol de votre Carte ne suspend pas les garanties.

Le bénéfice des garanties cesse pour chaque Bénéficiaire, dans les cas suivants :

- de plein droit, en cas de retrait total d'agrément de l'Assisteur, conformément à l'article L326-12, alinéa 1 du Code des assurances ;
- en cas de résiliation, de non-renouvellement, de retrait ou de blocage de la Carte par la Banque ou le Titulaire ;
- à la date d'effet de la résiliation ou de cessation du Contrat d'Assistance, notamment en cas de non-renouvellement du Contrat d'Assistance par la Banque ou l'Assisteur ;
- la Banque s'engage à vous informer sans délai de la date d'effet de la résiliation ou de la cessation du Contrat d'Assistance, et par conséquent de la présente Notice d'information.

IMPORTANT
Vous êtes exclusivement couvert pour les montants des plafonds de garanties attachées à votre Carte. Si vous détenez d'autres Cartes de la gamme Visa auprès de BNP Paribas, vous bénéficiez uniquement de l'assurance liée à la Carte, sans possibilité de cumuler avec les garanties prévues par les autres contrats d'assurance de vos autres Cartes.

## 1.3 Quels sont les Déplacements couverts ?

Les garanties d'assistance de la présente Notice d'information s'appliquent dans le cadre de vos Déplacements uniquement professionnels dont la durée n'excède pas 90 jours consécutifs.

## 1.4 Quelles sont les conditions d'application des garanties d'assistance ?

IMPORTANT
Les garanties d'assistance sont acquises du seul fait de la détention de la Carte, sous réserve du respect des conditions prévues par la présente Notice d'information.
La qualité de Bénéficiaire est attribuée automatiquement, sans démarche particulière de votre part et sans autre condition.
Avant toute demande au titre des prestations d'assistance médicale, vous devez avoir consulté un Médecin.
Nous ne pouvons, en aucun cas, nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.
Les garanties d'assistance décrites ci-après sont destinées à être organisées exclusivement par l'Assisteur. Nous réglons directement le coût des prestations aux prestataires auxquels nous faisons appel.
A cet effet, vous acceptez que les données vous concernant, nécessaires à la mise en œuvre des prestations prévues par la présente Notice d'information, soient transmises, partiellement ou totalement, à nos prestataires, lesquels peuvent être établis, le cas échéant, hors de l'Union Européenne.
Avant toute demande au titre des prestations d'assistance médicale, vous devez avoir été examiné par un Médecin qui doit poser un diagnostic.

A titre exceptionnel, si les circonstances l'exigent et si vous êtes éligible, nous pouvons vous autoriser à organiser tout ou partie d'une garantie. Dans ce cas, seuls les frais engagés avec notre accord préalable et exprès peuvent vous être remboursés, dans la limite des frais que nous aurions nous-mêmes engagés pour la mise en œuvre de cette garantie, et sur présentation des justificatifs :
- par internet : https://bnppvoyages.redion.com
- par courrier :

REDION
Service Clients
TSA 61247
Route de Barleux
80209 Peronne Cedex

## 1.5 Quelle est la couverture géographique des garanties d'assistance ?

Les garanties d'assistance s'appliquent en dehors de votre Lieu de résidence, sans Franchise kilométrique, pendant les 90 premiers jours de votre Déplacement, **uniquement professionnel,** dans les conditions suivantes :

- si votre Pays de résidence est situé en France : les garanties s'appliquent en France et hors de France ;
- si votre Pays de résidence est situé hors de France : les garanties s'appliquent uniquement hors de votre Pays de résidence.

Par exception, ces conditions sont différentes pour les prestations suivantes, pour lesquelles les garanties s'appliquent uniquement hors de France et hors du Pays de résidence :

- Frais médicaux à l'Etranger ;
- Chauffeur de remplacement ;
- Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'Etranger ;
- Aide à la poursuite du Voyage.

| GARANTIES | PAYS DE RÉSIDENCE SITUÉ EN FRANCE | | PAYS DE RÉSIDENCE SITUÉ HORS DE FRANCE | |
|---|---|---|---|---|
| | Déplacement dans le Pays de résidence | Déplacement hors du Pays de résidence | Déplacement dans le Pays de résidence | Déplacement hors du Pays de résidence |
| Transport / Rapatriement | oui | oui (1) | non | oui (1) |
| Présence d'un Proche en cas d'Hospitalisation | oui | oui (1) | non | oui (1) |
| Prolongation d'hébergement du Bénéficiaire | oui | oui (1) | non | oui (1) |
| Remboursement de frais téléphoniques | oui | oui (1) | non | oui (1) |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Chauffeur de remplacement | non | oui (1) | non | oui (1) (2) |
| Collaborateur de remplacement | non | oui (1) | non | oui (1) (2) |
| Frais médicaux à l'Etranger | non | oui (1) | non | oui (1) (2) |
| Urgence dentaire | non | oui (1) | non | oui (1) (2) |
| Retour anticipé du Bénéficiaire en cas de décès ou d'Hospitalisation d'un Membre de la famille | oui | oui (1) | non | oui (1) (2) |
| Décès du Bénéficiaire :<br>- Rapatriement de corps<br>- Frais d'Inhumation sur place<br>- Frais de cercueil ou d'urne | <br>oui<br>oui<br>oui | <br>oui (1)<br>oui (1)<br>oui (1) | <br>non<br>non<br>non | <br>oui (1)<br>oui (1)<br>oui (1) |
| Assistance en cas de poursuites judiciaires :<br>- Avance de la caution pénale<br>- Avance des honoraires d'avocat<br>- Prise en charge des honoraires d'avocat | <br>non<br>non<br>non | <br>oui (1)<br>oui (1)<br>oui (1) | <br>non<br>non<br>non | <br>oui (1) (2)<br>oui (1) (2)<br>oui (1) (2) |
| Aide à la poursuite du voyage :<br>- Assistance aux démarches administratives<br>- Avance de frais sur place | <br>non<br>non | <br>oui (1)<br>oui (1) | <br>non<br>non | <br>oui (1) (2)<br>oui (1) (2) |

(1) Pendant les 90 premiers jours du Déplacement.

(2) Sauf Déplacements en France.

⛔ Exclusions territoriales

Les garanties d'assistance ne s'appliquent pas si vous envisagez de partir ou si vous êtes en Voyage dans les pays suivants :

- sont exclus les pays, qui, à la date de départ en Déplacement, sont en état de guerre civile ou étrangère, ou subissant un cataclysme/une catastrophe naturelle (un tremblement de terre, un tsunami, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation, une tempête, un ouragan, la grêle, ou un glissement de terrain), émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (que le motif soit sanitaire, de sécurité, météorologique ou découlant de la décision souveraine d'un état), ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.
- sont également exclus les voyages vers un pays, une région ou une zone territoriale où le ministère Français de l'Europe et des Affaires étrangères (www.diplomatie.gouv.fr) déconseille « formellement » à la date de départ de se rendre.

Pour plus d'information avant votre départ, veuillez consulter le site suivant : https://www.redion.com/fr/informations-reglementaires-internationales/

## 1.6 Quelles sont les limites d'intervention de l'Assisteur du fait de l'application des sanctions internationales ?

⛔ Redion ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge aucune prestation et ne fournira aucun service décrit dans la présente Notice d'information si cela peut l'exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telles que définies par l'Organisation des Nations Unies, et/ou la France et/ou l'Union européenne, et/ou le Royaume-Uni et/ou les États-Unis d'Amérique. Plus d'informations disponibles sur https://www.redion.com/international-regulatory-information/ (en anglais) ou https://www.redion.com/fr/informations-reglementaires-internationales/ (en français).

A ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les prestations d'assistance ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants : Biélorussie, Corée du Nord, Iran, Républiques Populaires de Donetsk, Louhansk, Kherson et Zaporijjia, Russie, Syrie, territoire de Crimée. Cette liste est applicable à la date d'édition du présent document. La liste mise à jour des pays et territoires sous sanction figure à l'adresse suivante : https://www.redion.com/fr/informations-reglementaires-internationales/.

Dans l'hypothèse où le présent contrat comprend une garantie de responsabilité civile personnelle, il est précisé que cette garantie ne s'applique pas dans le cas des voyages à destination de l'Iran.

Par ailleurs, il est précisé qu'aucun paiement ni aucune transaction en provenance et/ou à destination des pays susvisés, ainsi que de l'Iran, ou de tout autre pays ou région sous embargo total ne sera effectué par l'Assisteur.

Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba et/ou au Venezuela, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée par la preuve que le voyage à destination de Cuba et/ou du Venezuela respecte les lois des États Unis. Les ressortissants américains incluent toute personne, où qu'elle se trouve, étant un citoyen américain ou résidant habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une Carte verte) ainsi que toute société de capitaux, société de personnes, association ou autre organisation, qu'elles y soient constituées ou y exercent des activités qui sont détenues ou contrôlées par de telles personnes.

## 1.7 Que devez-vous faire en cas de cumul des assurances ?

Si vous avez souscrit des contrats d'assistance couvrant le même objet, le même risque et le même intérêt que les garanties d'assistance prévues par la présente **Notice d'information**, vous devez immédiatement en informer chaque assureur (Articles L121-1 et L121-4 du Code des assurances).

En cas de Sinistre, vous pouvez choisir d'être indemnisé par l'Assisteur ou un autre assureur ou prestataire de votre choix, que vous ayez souscrit directement le contrat ou que vous soyez Bénéficiaire des garanties.

## 1.8 Quelles sont les exclusions communes et générales applicables à toutes les garanties de la présente Notice d'information ?

⛔ Sont exclues les demandes consécutives :
- aux frais engagés sans l'accord préalable de Redion ou non expressément prévus par la présente Notice d'Information ;
- aux demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence ou des Transports primaires à savoir l'équivalent du SAMU ou des pompiers en France, et les frais s'y rapportant ;
- à un Évènement trouvant son origine dans une Maladie et/ou Blessure préexistante diagnostiquée et/ou traitée ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les six mois précédant toute demande d'assistance, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état ;
- à un Sinistre survenu dans l'un des pays exclus par la présente Notice ou en dehors des dates de validité de garantie ;
- à l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre « Transport / Rapatriement » pour des affections qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas de poursuivre le Déplacement ou le Voyage garanti ;
- aux demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée et ses conséquences ou à l'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences ;
- aux demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences ;
- à l'organisation des recherches et secours des personnes, notamment en montagne, en mer ou dans le désert, et les frais s'y rapportant ;
- aux frais de secours hors-piste de ski ;
- aux frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques engagés dans le Pays de résidence qu'ils soient ou non consécutifs à une Maladie ou une Blessure survenue hors du Pays de résidence du Bénéficiaire ;
- aux voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant ;
- aux frais d'optique, à savoir : lunettes (montures et verres), lentilles de contact et produits d'hygiène associés ;
- aux frais d'appareillages médicaux et prothèses (dentaires, auditives, médicales) ;
- aux frais liés à la prise en charge d'états pathologiques ne relevant pas de l'urgence ;
- aux frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination ;
- aux frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés dans le Pays de résidence ;
- aux frais de services médicaux ou paramédicaux et d'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française ;
- aux voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement et/ou d'accouchement.
- aux conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions (ou leurs essais) quelles qu'elles soient, soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque le Bénéficiaire y participe en qualité de concurrent ;
- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes des actes de terrorisme ;
- à la participation volontaire du Bénéficiaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait ;
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité ;
- aux conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents ;
- aux conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter le Bénéficiaire avant ou pendant son Déplacement ;
- aux conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement ;
- aux conséquences de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie excédant le taux en vigueur du pays dans lequel la garantie d'assistance est requise ;
- à un acte intentionnel ou dolosif de la part du Bénéficiaire, d'une tentative de suicide ou suicide ;
- à des cures thermales, interventions à caractère esthétique ou séjours en maison de repos ainsi que les frais en découlant ;
- à des séances de rééducation, kinésithérapie, consultation de chiropraxie et les frais en découlant ;
- à des visites médicales de contrôle et les frais en découlant ;
- aux dommages survenus au Bénéficiaire se trouvant sous la responsabilité de l'autorité militaire ;
- aux frais de restaurant, aux frais de douane, aux frais d'annulation de séjour ;
- aux frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par Avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le Bénéficiaire ;
- aux cautions exigées à la suite d'une conduite en état d'ivresse ou d'une faute intentionnelle ;
- les frais non justifiés par des documents originaux ;
- les Déplacements vers un pays, une région ou une zone vers lesquels les voyages sont « formellement » déconseillés par France Diplomatie ou les autorités gouvernementales du Pays de résidence du Bénéficiaire à la date de départ ;

- les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant ;
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant ;
- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, et les frais y afférents.

# Chapitre 2 VOS GARANTIES D'ASSISTANCE

Dans cette partie, nous vous présentons le détail de vos garanties d'assistance, leurs modalités d'application, la limite des plafonds de prise en charge et les exclusions spécifiques à chacune des garanties, applicables en sus des exclusions communes à toutes les garanties.

## 2.1 Assistance médicale en cas de Blessure ou de Maladie

IMPORTANT
Les informations transmises par les Médecins locaux vous ayant pris en charge sont nécessaires pour permettre à notre Equipe médicale de prendre la décision de rapatriement en adéquation avec votre état de santé. Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort à notre Equipe médicale, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.
Par ailleurs, dans le cas où vous refuseriez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par notre Equipe médicale, ce refus nous déchargera de toute responsabilité quant aux conséquences financières, opérationnelles ou médicales de votre décision, à titre d'exemple, en cas de retour par vos propres moyens et/ou d'aggravation consécutive de votre état de santé.

### Durée de garantie

La garantie d'assistance débute le jour de votre départ en Voyage et expire au terme des 90 premiers jours de votre Voyage. Tout Evénement survenant en dehors de cette période n'est pas couvert.

### Définitions particulières

Pour bien comprendre vos garanties, en complément des Définitions Communes du Lexique figurant au dernier chapitre de cette Notice d'information, vous trouverez ci-dessous les définitions des termes commençant par une majuscule utilisée dans le présent :

| Terme | Définition |
|---|---|
| Avion | Avion de ligne régulière en classe économique. |
| Blessure | Toute atteinte corporelle médicalement constatée, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure atteignant le Bénéficiaire et non intentionnelle de la part de ce dernier. |
| Equipe médicale | L'Equipe médicale est constituée soit d'un Médecin, ou d'un(e) infirmier(e) titulaire du diplôme d'Etat d'infirmier inscrit au tableau de l'Ordre des infirmiers, autorisé(é) à exercer le métier d'infirmier(e) dans son pays. |
| Frais médicaux à l'Etranger | Les Frais médicaux à l'Etranger sont constitués des frais suivants :<br>- les honoraires médicaux, pour des consultations, des examens médicaux et des soins pratiqués par des Médecins, infirmiers, biologistes, chirurgiens-dentistes, sage-femmes ;<br>- les frais de médicaments prescrits localement par un Médecin ;<br>- les frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un Médecin pour un trajet local à l'Étranger ;<br>- les frais de soins dentaires urgents ;<br>- les frais d'Hospitalisation que vous avez réglés directement auprès de l'hôpital lorsque vous êtes jugé(e) intransportable. |
| Franchise | Part du Sinistre laissée à la charge du Bénéficiaire 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 d'au moins une nuitée, imprévu et non programmé, en hôpital ou clinique prescrit en urgence par un Médecin, consécutif à une Maladie ou à une Blessure. |
| Organismes d'assurance frais de santé | Tout organisme d'assurance maladie primaire ou complémentaire (sécurité sociale ou mutuelle) au titre duquel le Bénéficiaire est assuré à titre individuel ou collectif pour ses frais médicaux. |

| | |
|---|---|
| Maladie | Etat pathologique dûment constaté par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible. |
| Médecin | Toute personne titulaire d'un diplôme de docteur en médecine, inscrite au tableau de l'Ordre des médecins dans son pays d'exercice et habilitée à exercer la médecine dans ce pays. |
| Membre la famille | - Les enfants, le conjoint / concubin / partenaire de P.A.C.S. de l'Assuré, la mère, le père de l'Assuré, les parents du conjoint de l'Assuré, les petits-enfants de l'Assuré,<br>- Ainsi que la soeur ou le frère, y compris les enfants du conjoint / concubin / partenaire de P.A.C.S. du père ou de la mère de l'Assuré. |
| Proche | Une personne choisie par vous, ou par un Membre de la famille. |
| Rapatriement | Organisation de votre transport depuis le lieu de votre Maladie ou votre Blessure jusqu'à votre Domicile, ou un service hospitalier proche de votre Domicile ayant accepté votre admission. |
| Train | Train en première classe (place assise en 1re classe, couchette 1re classe ou wagon-lit). |
| Transport primaire | Transport entre le lieu de survenance de la Maladie ou de la Blessure et le centre médical ou le centre hospitalier le plus proche, et l'éventuel retour jusqu'au lieu où vous séjourniez durant votre Déplacement au moment de la Survenance du Sinistre. |
| Véhicule | Véhicule privé ou professionnel, à moteur automobile, dont le Titulaire est propriétaire, dont le poids total en charge (PTAC) est inférieur ou égal à 3,5 tonnes, immatriculé en France métropolitaine.<br>⛔ Ne sont pas considérés comme un Véhicule : les « pocket bike » ou moto miniature, les quads, les karts, les motocyclettes non immatriculées, les voiturettes immatriculées conduites sans permis, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), taxis, ambulances, véhicules de location, véhicules de courtoisie, auto-écoles, véhicules écoles, et les corbillards. |

### 2.1.1 Transport / Rapatriement

#### a) Ce que nous couvrons :

Si au cours d'un Déplacement, vous êtes malade ou blessé(e), notre Equipe médicale prend contact avec les services médicaux locaux qui vous a pris en charge et posé un diagnostic à la suite de la Maladie ou de la Blessure.

Les informations transmises par les services médicaux locaux vous ayant pris en charge sont nécessaires pour permettre à notre Equipe médicale de prendre la décision d'un rapatriement et l'organiser en adéquation avec votre état de santé.

Selon votre situation médicale, ce transport peut consister :

- soit en votre Rapatriement à votre Domicile ;
- soit en votre Rapatriement, avec une surveillance médicale si nécessaire, vers un établissement hospitalier approprié, situé le plus près possible de votre Domicile, et ayant accepté votre admission ;
- soit en un premier transport en vue de votre Hospitalisation dans un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre Domicile.

La décision de transport, le choix du moyen utilisé et, le cas échéant, le choix du lieu d'hospitalisation sont pris uniquement en fonction de votre situation médicale et le respect des règlements sanitaires en vigueur.

### b) Quel est le plafond de prise en charge ?

La prise en charge de cette garantie s'effectue aux frais réels.

⛔ Sont exclus :
- l'organisation et la prise en charge des Transports primaires ;
- l'organisation et la prise en charge des recherches en montagne, en mer, dans les zones désertiques ;
- les demandes de transport et/ou de Rapatriement non justifiées médicalement ;
- les frais que vous avez engagés sans notre autorisation préalable ;
- les conséquences de Maladies et/ou Blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les six mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état ;
- l'organisation et la prise en charge d'un transport pour des Maladies ou Blessures qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas de poursuivre le Déplacement.

## 2.1.2 Présence d'un Proche en cas d'Hospitalisation

### a) Ce que nous couvrons

Si vous êtes hospitalisé(e) sur le lieu du Sinistre et que notre Equipe médicale ne préconise pas un Transport ou un Rapatriement **avant dix jours**, nous organisons et prenons en charge le transport et l'hébergement d'un Proche, afin de lui permettre de se rendre à votre chevet.

### b) Quel est le plafond de prise en charge ?

Nous organisons et prenons en charge :
- le transport aller et retour par Train ou par Avion du Proche que vous désignez ;
- les frais d'hôtel, comprenant exclusivement la chambre et le petit-déjeuner, du Proche que vous désignez dans la limite de 125 € par nuit, avec un maximum de dix nuits.

Aucune Franchise de durée d'Hospitalisation n'est appliquée pour les cas suivants :
- le Bénéficiaire est un enfant de moins de 15 ans ;
- votre état de santé est considéré comme critique par notre Equipe médicale.

⛔ Sont exclus les frais d'hébergement du Proche déjà présent à votre chevet si la garantie « Rapatriement des accompagnants Bénéficiaires » a été mise en œuvre.

## 2.1.3 Prolongation d'hébergement du Bénéficiaire

### a) Ce que nous couvrons

Lorsque vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour pour des raisons médicales avérées, sans Hospitalisation, et avec l'accord préalable de notre Equipe médicale, nous prenons en charge les frais d'hôtel liés à cette prolongation.

### b) Quel est le plafond de prise en charge ?

Nous prenons en charge vos frais d'hôtel, comprenant exclusivement la chambre et le petit-déjeuner.

Cette prise en charge est à hauteur de 125 € par nuit, avec un maximum de dix nuits.

Cette garantie « Présence d'un Proche en cas d'Hospitalisation » n'est pas cumulable avec la garantie « Rapatriement des accompagnants Bénéficiaires ».

## 2.1.4 Remboursement de frais téléphoniques

### a) Ce que nous couvrons

Lorsque les garanties d'assistance décrites dans la présente Notice d'Information sont mises en œuvre, nous remboursons vos frais téléphoniques exclusivement pour les appels émis vers nous ou reçus de notre part.

Le remboursement s'effectue uniquement sur présentation de la facture originale ou certifiée, établie à votre nom par votre opérateur téléphonique, et détaillant les communications.

### b) Quel est le plafond de prise en charge ?

La prise en charge est limitée à 100 € par Sinistre.

### 2.1.5 Chauffeur de remplacement

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

#### a) Ce que nous couvrons

Si au cours d'un Déplacement, vous êtes malade ou blessé(e), et que votre état de santé, évalué par notre Équipe médicale à partir des informations transmises par le Médecin local, ne vous permet plus de conduire votre Véhicule, nous pouvons intervenir.

Cette garantie s'applique uniquement si aucun passager ne peut vous remplacer au volant.

Dans ce cas, nous pouvons vous proposer l'envoi d'un chauffeur, afin de ramener votre Véhicule jusqu'à votre Domicile en suivant l'itinéraire le plus direct.

#### b) Quel est le plafond de prise en charge ?

Nous prenons en charge :
- les frais de voyage du chauffeur ;
- ainsi que le coût de son intervention, selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession.

Cette garantie est accordée à la condition que vous nous transmettiez :

- une copie du **certificat d'immatriculation** du Véhicule ;
- l'**attestation d'assurance automobile** du Véhicule en cours de validité.

Votre Véhicule doit également :

- être dûment assuré au titre de l'assurance automobile obligatoire ;
- être conforme aux normes du Code de la route national et international ;
- ne pas être en panne ;
- respecter les obligations des normes du contrôle technique.

⛔ Ce que nous excluons :
- les frais de route : carburant, péages éventuels, passages bateau ;
- les frais d'hôtel et de restaurant des éventuels passagers ;
- les frais de douane ;
- les conséquences d'une éventuelle panne ;
- les conséquences en cas de vol ou perte des bagages laissés dans le Véhicule.

### 2.1.6 Collaborateur de remplacement

#### a) Ce que nous couvrons

Si le Bénéficiaire est transporté dans le cadre de la prestation « Transport / Rapatriement » suite à une Maladie ou une Blessure occasionnant une interruption de sa mission de plus de 10 jours, ou en cas de décès du Bénéficiaire, nous organisons le transport d'un collaborateur de remplacement désigné par l'Adhérent.

Le transport du collaborateur de remplacement doit s'effectuer dans un délai de deux mois à compter de la date de retour du Bénéficiaire.

#### b) Quel est le plafond de prise en charge ?

Nous organisons le transport du collaborateur de remplacement en Train ou Avion.

### 2.1.7 Frais médicaux à l'Etranger

#### a) Ce que nous couvrons

Lorsque, au cours d'un Déplacement à l'Etranger, vous êtes victime d'une Maladie ou d'une Blessure, nous vous remboursons les Frais médicaux engagés à l'Etranger et restés à votre charge après intervention de vos Organismes d'assurance frais de santé dans les conditions définies à l'article « Conditions d'octroi de la garantie « Frais médicaux à l'Etranger » ci-après.

Conditions d'octroi de la Garantie « Frais médicaux à l'Etranger »

Cette garantie est rendue :

- dans tous les cas hors de France et hors du Pays de résidence ;
- pendant les 90 premiers jours de votre Déplacement à l'Etranger.

Cette garantie est accordée uniquement si l'ensemble des conditions suivantes sont réunies :

- vous devez être affilié(e) à un Organisme d'assurance frais de santé (tel que la Sécurité sociale ou une mutuelle). Vous devez être en mesure de justifier de cette affiliation ;
- vous, ou l'un de vos ayants droit, devez nous **transmettre les pièces justificatives** mentionnées à l'article « Modalités de prise en charge des frais médicaux engagés par le Bénéficiaire à l'Etranger après remboursement de ses Organismes d'assurance frais de santé » ci-après ;
- les frais médicaux doivent avoir fait l'objet d'un **accord préalable** de nos services ;
- en cas d'Hospitalisation, nous devons être informés dans **les 24 heures** suivant la date d'admission mentionnée au certificat d'Hospitalisation.

A défaut, la garantie « Frais médicaux à l'Etranger » ne sera pas due.

### b) Quel est le plafond de prise en charge ?

Le remboursement des Frais médicaux restés à votre charge est limité à 76 300 € maximum par Bénéficiaire, par Sinistre et par an, à l'exception des soins dentaires urgents qui sont limités à 500 € par Bénéficiaire, par Sinistre et par an.

Cette garantie ne peut pas permettre au Bénéficiaire de recevoir au total un montant supérieur aux dépenses réellement engagées.
Une Franchise de 50 € est appliquée par Sinistre (Maladie ou Blessure) dans tous les cas.
Toutefois, cette Franchise ne s'applique pas aux soins dentaires urgents.

Notre prise en charge des frais d'Hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer le Rapatriement, même si vous choisissez de rester sur place.
En cas d'avance sur frais d'Hospitalisation par nous, le montant de la Franchise doit être réglé directement par le Bénéficiaire auprès de l'hôpital ou de la clinique, sur présentation de facture.

Conditions d'octroi de la Garantie « Frais médicaux à l'Etranger »

Cette garantie est rendue :

- dans tous les cas hors de France et hors du Pays de résidence ;
- pendant les 90 premiers jours de votre Déplacement à l'Etranger.

Cette garantie est accordée uniquement si l'ensemble des conditions suivantes sont réunies :

- Vous devez être affilié(e)à un Organisme d'assurance frais de santé (tel que la Sécurité sociale ou une mutuelle). Vous devez être en mesure de justifier de cette affiliation ;
- vous, ou l'un de vos ayants droit, devez nous **transmettre les pièces justificatives** mentionnées à l'article « Modalités de prise en charge des frais médicaux engagés par le Bénéficiaire à l'Etranger après remboursement de ses Organismes d'assurance frais de santé » ci-après ;
- les frais médicaux doivent avoir fait l'objet d'un **accord préalable** de nos services ;
- en cas d'Hospitalisation, nous devons être informés dans **les 24 heures** suivant la date d'admission mentionnée au certificat d'Hospitalisation.

A défaut, la garantie « Frais médicaux à l'Etranger » ne sera pas due.

Modalités de prise en charge de vos frais médicaux engagés à l'Etranger, après remboursement par vos Organismes de frais de santé.

Pour bénéficier de la prise en charge des frais médicaux que vous avez engagés et qui seront restés à votre charge après remboursement par vos Organismes d'assurance frais de santé, vous, ou l'un de vos ayants droit, devez effectuer dès que possible toutes les démarches nécessaires à la prise en charge de vos Frais médicaux exposés à l'Etranger auprès de vos Organismes d'assurance frais de santé.

Vous devez ensuite nous transmettre les documents suivants :

- les décomptes originaux de vos Organismes d'assurance frais de santé, justifiant des remboursements obtenus ; à défaut, une attestation de non-prise en charge de ces frais par ces Organismes d'assurance frais de santé ;
- les photocopies des notes de soins, permettant de justifier les dépenses engagées ;
- un compte rendu médical, ou tout autre document, précisant l'acte médical à l'origine de ces dépenses.

À défaut de transmission de ces documents, nous ne pourrons pas procéder à une prise en charge.

Possibilité d'avance des frais d'Hospitalisation d'urgence à l'Etranger par l'Assisteur

Les frais d'Hospitalisation d'urgence à l'Etranger prévus au Contrat peuvent faire l'objet d'une avance lorsque vous êtes hospitalisé(é) et jugé(e) intransportable.

Cette décision est prise par notre Equipe médicale, après recueil des informations transmises par le Médecin local.

**L'avance de ces frais d'Hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer le transport, même si vous décidez de rester sur place.**

Si vous êtes affilié(e) auprès d'Organismes d'assurance frais de santé français

Lorsque nous avons effectué une avance sur vos frais d'Hospitalisation, vous pouvez, afin d'éviter d'avoir à nous rembourser cette avance avant la prise en charge de vos Organismes d'assurance frais de santé, nous subroger à vos droits.

Cette subrogation nous permet d'effectuer, pour votre compte, les démarches aux fins de prise en charge de vos remboursements des frais d'Hospitalisation auprès de vos Organismes d'assurance frais de santé.

Pour permettre cette subrogation, vous devez signer et nous retourner l'ensemble des documents nécessaires pour effectuer ces démarches, à savoir :

- une attestation à jour d'affiliation à un régime primaire d'assurance maladie ;
- une attestation à jour d'affiliation à votre ou vos organismes complémentaires d'assurance frais de santé ;
- une autorisation écrite, par laquelle vous nous subrogez dans vos droits et actions afin de :
- demander le remboursement auprès de vos Organismes d'assurance frais de santé ;
- percevoir les remboursements correspondant aux frais médicaux que nous avons avancés pour votre compte ;
- ainsi que tout autre document exigé par vos Organismes d'assurance frais de santé pour l'accomplissement de ces recours (par exemple : le formulaire Cerfa 12267*6 « Soins reçus à l'étranger » exigé par la Sécurité sociale française).

Dans le cadre de cette subrogation, les montants pris en charge par vos Organismes d'assurance frais de santé nous seront versés directement par ces derniers dans la limite des montants que nous avons avancés. **Si, malgré la subrogation que vous nous avez donnée, vous percevez directement tout ou partie de ces prises en charge, vous vous engagez à nous reverser immédiatement les sommes concernées. A défaut, vous vous exposez à des poursuites en recouvrement.**

Si l'un de vos Organismes d'assurance frais de santé refuse la subrogation, ou si vous ne signez pas l'ensemble des documents demandés, vous, ou vos ayants droit, vous engagez à nous rembourser l'avance effectuée. Ce remboursement doit intervenir au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la facture que nous aurons émise. En cas de non-paiement à l'expiration de ce délai, nous pourrons exiger, de vous ou vos ayants droit, le remboursement des sommes avancées, majorées des frais et intérêts légaux.

Si vous ne remplissez pas les conditions décrites ci-dessus « Si vous êtes affilié(e) auprès d'Organismes d'assurance frais de santé français »

Lorsque vous ne remplissez pas les conditions décrites ci-dessus, nous pouvons néanmoins effectuer une avance au titre des frais d'Hospitalisation d'urgence à l'Etranger sous réserve du respect des conditions cumulatives suivantes :

Vous, ou l'un de vos ayants droit, avez signé et nous avez retourné :

- le formulaire de « reconnaissance des sommes dues » que nous vous avons adressé, par lequel vous vous engagez à nous rembourser les sommes avancées ;
- un justificatif de couverture en frais de santé (copie de la Carte d'assurance ou attestation d'assurance) ;
- ou une garantie bancaire.

Dans tous les cas, le montant de la prise en charge au titre de l'assurance frais de santé ou de la garantie bancaire doit être au moins égal au montant maximum de l'avance consentie.

Vous, ou vos ayants droit, vous engagez à nous rembourser l'avance effectuée. Ce remboursement doit intervenir au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la facture que nous aurons émise. En cas de non-paiement à l'expiration de ce délai, nous pourrons exiger, de vous ou vos ayants droit, le remboursement des sommes avancées, majorées des frais et intérêts légaux.

Après remboursement intégral de l'avance, nous vous transmettrons, ou à l'un de vos ayants droit, les documents nécessaires pour vous permettre d'effectuer une demande de prise en charge auprès de vos Organismes d'assurance frais de santé.

Une fois les remboursements perçus de vos Organismes d'assurance frais de santé, nous pourrons prendre en charge les frais d'Hospitalisation restant à votre charge, ou de vos ayants droit, selon les modalités et dans les conditions décrites ci-dessus « Modalités de prise en charge de vos frais médicaux engagés à l'Etranger, après remboursement par vos Organismes de frais de santé » ci-dessus.

⛔ Sont exclus de la prestation d'assistance « Frais médicaux à l'Etranger » :
- les remboursements des frais médicaux engagés en France métropolitaine ainsi que dans la Nouvelle-Calédonie, les Départements, Régions et Collectivités d'Outre-Mer (« DROM », à savoir Guadeloupe, Martinique, La Réunion, Guyane et Mayotte et « COM » à savoir Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis-et-Futuna, Polynésie française) et dans votre Pays de résidence ;
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales) ;
- les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant ;
- les cures thermales et les frais en découlant ;
- les frais d'optique, à savoir : lunettes (montures et verres), lentilles de contact et produits d'hygiène associés ;
- les vaccins et frais de vaccination ;
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant, et leurs conséquences ;
- les interventions à caractère esthétique, les frais en découlant ainsi que leurs conséquences ;
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant ;
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, ostéopathies, les frais en découlant, et leurs conséquences ;
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant ;
- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, et les frais y afférents.

### 2.1.8 Retour anticipé du Bénéficiaire en cas de décès ou d'Hospitalisation d'un Membre de la famille

#### a) Ce que nous couvrons

Lorsque vous êtes en Déplacement et que vous apprenez l'Hospitalisation imprévue ou le décès d'un Membre de votre famille, nous organisons et prenons en charge votre transport afin de vous permettre :
- de vous rendre à l'hôpital, au chevet du Membre de votre famille ;
- ou d'assister aux obsèques du défunt.

#### b) Quel est le plafond de prise en charge ?

Dans le Pays de résidence du Bénéficiaire, l'organisation et la prise en charge concernent le titre de transport aller et retour du Bénéficiaire avec un retour dans un délai maximal d'un mois à compter de la date du décès ou de l'Hospitalisation.

Si le retour a lieu hors de votre Pays de résidence, nous organisons et prenons en charge votre transport dans la limite du coût qu'aurait représenté votre retour vers votre Domicile, dans les conditions prévues ci-dessus.

IMPORTANT
La garantie Retour anticipé en cas d'Hospitalisation d'un Membre de la famille est accordée uniquement si l'ensemble des conditions suivantes est réuni :
- l'Hospitalisation du Membre de la famille est supérieure à 24 heures (les Hospitalisations ambulatoires, à Domicile ou de jour ne sont pas prises en compte) ;
- votre retour initialement prévu dans le cadre de votre Déplacement n'intervient pas dans les 24 heures suivant la demande d'assistance ;
- que vous nous fournissiez le bulletin d'Hospitalisation ou le certificat de décès ;
- que vous nous fournissiez tout justificatif établissant votre lien de parenté et/ou celui du Bénéficiaire de la prestation avec le Membre de la famille concerné.

## 2.2 Assistance en cas de décès

Dans cette partie, nous vous présentons le détail de **vos garanties d'assistance, leurs modalités d'application, la limite des plafonds de prise en charge et les Exclusions.**

Durée de garantie

La garantie débute le jour de votre départ en Voyage et expire au terme des 90 premiers jours de votre Déplacement. Tout Evénement survenant en dehors de cette période n'est pas couvert.

Définitions particulières

Pour bien comprendre vos garanties, en complément des Définitions Communes du **Lexique** figurant au dernier chapitre de cette Notice d'information, vous trouverez ci-dessous les définitions des termes commençant par une majuscule utilisée dans le présent chapitre :

| Terme | Définition |
|---|---|
| Avion | Avion de ligne régulière en classe économique. |
| Membre de la famille | - Les enfants, le conjoint / concubin / partenaire de P.A.C.S. de l'Assuré, la mère, le père de l'Assuré, les parents du conjoint de l'Assuré, les petits-enfants de l'Assuré,<br>- Ainsi que la sœur ou le frère, y compris les enfants du conjoint / concubin / partenaire de P.A.C.S. du père ou de la mère de l'Assuré. |
| Proche | Une personne choisie par vous, ou par un Membre de la famille. |
| Train | Train en première classe (place assise en 1re classe, couchette 1re classe ou wagon-lit). |
| Voyage | À titre professionnel uniquement, en France ou à l'Etranger quel que soit le mode de transport, pendant les 90 premiers jours.<br>Aucune Franchise kilométrique n'est appliquée en cas de survenance d'un Evènement garanti hors du Pays du Domicile. |

### 2.2.1 Rapatriement de corps

#### a) Ce que nous couvrons

Lorsqu'un Bénéficiaire décède au cours d'un Déplacement et sur présentation du certificat de décès, nous organisons et prenons en charge les frais de rapatriement du corps ci-dessous, cette liste étant exhaustive :

- les frais de transport du corps jusqu'au lieu des obsèques si les obsèques ont lieu dans votre Pays de résidence ou jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques si les obsèques ont lieu hors de votre Pays de résidence ;
- les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable ;
- les frais directement nécessités par le transport du corps, notamment la manutention, les aménagements spécifiques au transport et le conditionnement ;
- les frais de cercueil ou d'urne, auprès du prestataire funéraire choisi par un Membre de la Famille.

#### b) Quel est le plafond de prise en charge ?

Les frais de cercueil ou d'urne, auprès du prestataire funéraire choisi par un Membre de la Famille sont pris en charge dans la limite de 800 €.

Lorsque les obsèques ont lieu hors de votre Pays de résidence nous prenons en charge uniquement le montant qui aurait été engagé pour rapatrier le corps jusqu'à votre Lieu de résidence.
Si vos ayants droit décident de réaliser les obsèques et en font la demande, nous participons aux frais d'inhumation ou de crémation sur place, dans la limite de 800 €.

Ce que nous excluons :
- les frais de cérémonie ;
- les frais d'inhumation lorsque les obsèques ont lieu dans votre Pays de résidence ;
- les convois locaux ;
- les démarches administratives.

## 2.3 Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'Etranger

Dans cette partie, nous vous présentons le détail de vos garanties d'assistance, leurs modalités d'application, la limite des plafonds de prise en charge et les Exclusions.

Durée de garantie

La garantie d'assistance débute le jour de votre départ en Déplacement et expire au terme des 90 premiers jours de votre Voyage. Tout Evénement survenant en dehors de cette période n'est pas couvert.

Cette prestation nécessite que votre Déplacement ait lieu hors de votre Pays de résidence.

### 2.3.1 Avance de la caution pénale

#### a) Ce que nous couvrons

Si vous faites l'objet de poursuites judiciaires à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation locale **survenue hors de votre Pays de résidence** et intervenue dans le cadre de votre vie privée, nous pouvons intervenir.

Cette garantie est accordée à condition :

- que vous nous ayez communiqué un acte d'accusation et/ou tout document officiel émanant des autorités judiciaires locales, permettant de justifier l'existence de poursuites judiciaires ;
- que vous nous ayez adressé une reconnaissance de dette signé par vous au bénéfice de l'Assisteur.

**Vous vous engagez, au titre de cette reconnaissance de dette à rembourser cette avance à l'Assisteur.**
**Cette garantie sera mise en œuvre à réception de cette reconnaissance de dette.**

#### b) Quel est le plafond de prise en charge ?

Cette avance est limitée à 15 500 €.

Si la caution pénale vous est remboursée par les autorités locales, vous devez nous la restituer immédiatement.

### 2.3.2 Avance et prise en charge des honoraires d'avocat

#### a) Ce que nous couvrons

Nous pouvons faire l'avance des honoraires d'avocat, sous réserve de la signature par **vous** d'une **reconnaissance de dette**.

Nous prenons en charge les frais d'avocat que vous avez été amené(e), de ce fait, à engager sur le lieu de votre Déplacement **hors de votre Pays de résidence**

**Vous vous engagez à rembourser l'ensemble des sommes avancées dans un délai de deux mois à compter de la date d'envoi de la facture.**
**A défaut de remboursement dans ce délai, nous pourrons engager toute procédure de recouvrement utile.**

#### b) Quel est le plafond de prise en charge ?

Nous faisons l'avance des honoraires d'avocat dans la limite de 15 500 €.

Nous participons aux honoraires d'avocat dans la limite de 3 100 €, avec une Franchise de 50 €.

**Ce que nous excluons :**
**Les cautions pénales exigées à la suite :**
- **d'un accident de la circulation, directement ou indirectement causé par une infraction au Code de la route local ;**
- **d'une conduite en état d'ivresse ;**
- **ou d'une faute intentionnelle.**

## 2.4 Aide à la poursuite du Déplacement

Dans cette partie, nous vous présentons le détail de **vos garanties d'assistance, leurs modalités d'application, la limite des plafonds de prise en charge et les Exclusions.**

Durée de garantie

La garantie d'assistance débute le jour de votre départ en Déplacement et expire au terme des 90 premiers jours de votre Voyage. Tout Evénement survenant en dehors de cette période n'est pas couvert.

**Les prestations décrites aux chapitres « Assistance aux démarches administratives » et « Avance de frais sur place » sont accordées uniquement à l'Etranger.**

Lorsque, au cours d'un Déplacement à l'Etranger, vous perdez ou vous faites voler :

- vos papiers d'identité (passeport, Carte nationale d'identité, permis de conduire) ;
- et/ou vos titres de transport ;
- et/ou votre Carte ;
- et/ou certains objets indispensables.

Nous pouvons mettre en œuvre les garanties ci-après afin de vous permettre de poursuivre votre Déplacement ou de rejoindre votre Lieu de résidence.

### 2.4.1 Assistance aux démarches administratives

#### a) Ce que nous couvrons

Cette assistance a pour objectif de vous aider :

- à effectuer les déclarations de perte ou de vol ;
- et à poursuivre votre Déplacement ou rentrer à votre Domicile.

Sont exclus :

- les frais de mission et d'honoraires de la personne qualifiée pour vous assister lors de vos démarches administratives.

#### b) Quel est le plafond de prise en charge ?

L'Assisteur vous informe des démarches administratives à entreprendre auprès des organismes et autorités compétentes pour vous aider à effectuer vos déclarations de perte ou de vol et à poursuivre votre Voyage ou rentrer dans votre Pays de résidence.

### 2.4.2 Avance de frais sur place

#### a) Ce que nous couvrons

Si, lors de votre Déplacement, **vous perdez ou vous faites voler vos titres de transport ou votre Carte**, nous pouvons intervenir.

Après la **mise en opposition de la Carte**, que vous devez effectuer, nous pouvons consentir une **avance de frais** afin de vous permettre de régler des dépenses que **vous ne pouvez plus payer sur place**, telles que :

- l'hôtel ;
- la location de véhicule ;
- le Train ;
- ou l'Avion.

Cette avance sera effectuée après réception d'une reconnaissance de dette signée par vous au bénéfice de l'Assisteur.

Vous vous engagez, au titre de cette reconnaissance de dette, à rembourser à l'Assisteur les sommes avancées dans un délai d'un mois à compter de la date d'envoi de la facture.

À défaut de remboursement dans ce délai, nous pourrons engager toute procédure de recouvrement utile.

#### b) Quel est le plafond de prise en charge ?

Le montant de l'avance de frais est limité à 770 € maximum.

# Chapitre 3 MODALITES A SUIVRE EN CAS DE SINISTRE

Dès que vous avez connaissance d'un Sinistre, afin de bénéficier des garanties décrites dans la présente Notice d'information, vous (ou un Proche, ou un Ayant-droit) devez suivre les étapes décrites dans ce chapitre.

IMPORTANT
Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence et nous ne prenons pas en charge les frais engagés pour ces secours (transport primaire).
En cas d'urgence, vous devez impérativement contacter en priorité les services de secours primaires locaux pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

IMPORTANT
Toute demande d'assistance doit être formulée auprès de nous dans les plus brefs délais et impérativement avant tout engagement de dépenses. Nous intervenons uniquement à la condition que l'évènement a l'origine de la demande d'assistance était incertain au moment de votre départ. Toute dépense engagée sans notre accord préalable ne donne lieu à aucun remboursement ni a aucune prise en charge ultérieure.

## 3.1 Quand et comment déclarer votre Sinistre ?

Afin de bénéficier des garanties prévues à la présente Notice d'information, vous devez obligatoirement nous contacter, ou nous faire contacter dès que vous avez connaissance d'un Sinistre susceptible de donner lieu à la mise en œuvre d'une garantie :

- par téléphone au **+33 (0) 1 41 85 98 01** 7j/7 24h/24

Après nous avoir contacté dans le cadre de la mise en œuvre d'une garantie pour l'ouverture d'un dossier de Sinistre, vous pouvez nous adresser une demande de remboursement, accompagnée des justificatifs, et suivre l'avancement de votre dossier :

En ligne : https://bnppvoyages.redion.com/

Par courrier :

REDION
Service Clients
TSA 61247
Route de Barleux
80209 Peronne Cedex

Tout paiement effectué par nous au titre d'une demande de remboursement sera exclusivement versé sur votre compte bancaire ouvert auprès de la Banque et associé à la Carte du Titulaire.
Vous vous engagez à maintenir ce compte bancaire actif et à nous fournir toutes informations nécessaires pour permettre la réalisation du remboursement.
Aucun versement ne pourra être effectué sur un autre compte bancaire.

## 3.2 Quels sont les documents et pièces justificatives à fournir ?

Vous devez impérativement nous transmettre tous les justificatifs nécessaires pour établir votre qualité de Bénéficiaire et vérifier votre droit aux garanties d'assistance :

- un justificatif du lien de parenté ;
- un justificatif de l'âge des enfants ;
- un justificatif de Domicile ;
- un justificatif de dépenses engagées ;
- un avis d'imposition, sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autre que le nom, l'adresse, et les personnes composant le foyer fiscal du Bénéficiaire ;
- un justificatif de la durée de votre Déplacement à l'Etranger ;
- un certificat de décès, le cas échéant.

A défaut de transmission de ces justificatifs, nous pourrons refuser la mise en œuvre des garanties et, le cas échéant, vous refacturer les frais déjà engagés.

- permettre à notre Equipe médicale d'avoir un libre accès aux données médicales vous concernant, lorsque cela est nécessaire à la mise en œuvre des garanties d'assistance ;

- nous communiquer uniquement des informations sincères et exactes ;
- permettre à la personne avec laquelle nous vous avons mis en relation pour rendre la prestation, d'intervenir (chauffeur, hôtesse, professionnel de la petite enfance et aide-ménagère.) ;
- respecter les délais indiqués dans la présente Notice d'information pour le respect de vos obligations, sauf Force majeure, cas fortuit ou circonstance exceptionnelle (« Limitations de responsabilité – Force majeure - Circonstances exceptionnelles »).

## 3.3 Que faire si vous disposez déjà d'un titre de transport ?

Lorsque nous organisons et prenons en charge un transport en application de la présente Notice d'information, vous vous engagez :

- soit à nous donner le droit d'utiliser les titres de transport que vous détenez ;
- soit à nous rembourser toute somme que vous récupérerez ensuite, auprès de l'organisme émetteur, au titre du remboursement de ces titres de transport.

## 3.4 Déchéance de garantie en cas de fausse déclaration intentionnelle

IMPORTANT
En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si vous fournissez volontairement des documents inexacts, utilisez des moyens frauduleux ou effectuez des déclarations inexactes ou incomplètes, vous perdez tout droit aux prestations, prévues par la présente Notice d'information, lorsque ces déclaration ou justificatifs sont nécessaires à leur mise en œuvre.

## 3.5 Que se passe-t-il en cas de refus de votre part de suivre les solutions préconisées par notre Equipe médicale ?

En cas de demande d'assistance, la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort à notre Équipe médicale et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorités médicales.
Vous devez vous conformer aux solutions que nous préconisons dans le cadre de la mise en œuvre des garanties d'assistance.

Dans le cas où vous refuseriez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par notre Équipe médicale, votre refus nous déchargerait de toute responsabilité, quant aux conséquences financières, opérationnelles et médicales de votre décision, et à titre d'exemple, en cas de retour par vos propres moyens et/ou d'aggravation de votre état de santé.

## 3.6 A qui incombe la charge de la preuve des conditions de la garantie ?

Il appartient au Bénéficiaire 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.

## 3.7 Limitations de responsabilité – Force majeure - Circonstances exceptionnelles

Nous nous engageons à utiliser tous les moyens disponibles en matière d'assistance.

Toutefois, nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations lorsque ceux-ci résultent de cas de force majeure ou d'évènements indépendants de notre volonté, suivants :

- les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires, les représailles, les actes de terrorisme ou de piraterie ;
- les recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou toute restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif à savoir sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique, transport de marchandises soumises à interdiction ou restriction selon la réglementation applicable ;
- les grèves, la fermeture des espaces aériens par les autorités de votre Pays de résidence ou locales(lock-out), les explosions d'engin, les catastrophes naturelles (tempêtes, ouragans, tremblements de terre, cyclones, éruptions volcaniques ou autres cataclysmes) ;
- les événements nucléaires ou radioactifs, tels que la désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité ;
- les épidémies, les effets de radiation, les effets de la pollution ou toute autre situation exceptionnelle ;
- les délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs nécessaires à votre transport ou à votre entrée et sortie dans un pays (visas, passeport, documents équivalents), y compris vers un pays préconisé par nos Médecins pour y être hospitalisé(e) ;
- le recours obligatoire à des services publics locaux ou à des intervenants imposés par la règlementation locale et/ou internationale ;
- l'absence ou l'inexistence ou l'indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport, y compris refus d'intervention ;
- les restrictions imposées par les transporteurs, à savoir les compagnies aériennes, pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes ;
- les conditions et restrictions applicables jusqu'au début du transport, susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, aménagement particulier ou interdiction de transport).

En cas de force majeure ou évènements assimilés indépendants de notre volonté, le rapatriement ou le transport ne pourra être réalisé que sous réserve de l'accord du transporteur et en l'absence de toute contre-indication médicale, au regard de votre santé ou, le cas échant, de l'enfant à naître.

Limitation de responsabilité relative aux prestataires :

Pour la mise en œuvre des garanties d'assistance, l'Assisteur peut recourir à des prestataires ou partenaires tiers, choisis en toute indépendance.

Il est expressément convenu que l'Assisteur intervient uniquement dans le cadre de l'organisation et de la mobilisation des prestations d'assistance, sans agir en qualité de mandataire, de représentant ou d'agent des prestataires concernés.

En conséquence, l'Assisteur ne saurait être tenu responsable des actes, omissions, carences, retards ou manquements imputables auxdits prestataires, lesquels interviennent sous leur seule responsabilité.

## 3.8 Dans quel cas l'Assisteur peut-il exercer vos droits à votre place ?

Comme le prévoit l'article L121-12 du Code des assurances, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez exercer contre les tiers responsables du Sinistre.

Cette subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagés dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Lorsque les prestations fournies en application du Contrat d'Assistance sont prises en charge, en tout ou partie, par une autre compagnie ou votre Organisme de santé (notamment la CPAM ou une mutuelle), nous sommes également subrogés dans les droits et actions que vous pouvez exercer à l'encontre de cette compagnie ou Votre Organisme de santé.

# Chapitre 4 LE CADRE DE VOTRE NOTICE D'INFORMATION

## 4.1 Comment introduire une réclamation ou saisir la Médiation de l'assurance ?

En cas de mécontentement dans la gestion de votre sinistre, vous pouvez nous adresser une réclamation par écrit ou courriel à l'adresse suivante :

Redion
Service Réclamations Clients
23, avenue des Fruitiers
CS 20021 – 93212 Saint-Denis Cedex
service.qualite.fr@redion.com

Une demande de service ou de prestations, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.
Si vous souhaitez accompagner votre réclamation d'éléments médicaux, vous devez les adresser sous pli cacheté en précisant "**à l'attention du Médecin Conseil de Redion**".

Une réponse vous sera fournie dans les meilleurs délais, et au **plus tard dans les deux mois suivant la date d'envoi de** la première manifestation écrite de votre mécontentement. **Si le délai de traitement doit excéder le délai de dix jours ouvrables, une lettre d'attente vous sera adressée dans ce délai.**

**En tout état de cause, vous pouvez saisir le médiateur de l'Assurance par courrier ou courriel à l'adresse indiquée ci-dessous, dans un délai de deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite, qu'il y ait été répondu ou non :**

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

**Le Médiateur rend un avis dans un délai de trois mois après réception du dossier complet**. Dans cette attente, vous restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

## 4.2 Quels sont les délais de prescription applicables ?

La prescription est un délai, fixé par la réglementation, au-delà duquel il n'est plus possible, ni pour vous, ni pour l'Assisteur, 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).

Vous et l'Assisteur ne pouvez pas, même d'un commun accord, modifier la durée de la prescription fixée par la loi ni ajouter des causes de suspension ou d'Interruption de celle-ci (Article L114-3 du Code des Assurances).

### Durée de prescription

Toute action judiciaire découlant des garanties d'assistance incluses dans votre Carte doit être engagée dans un délai de deux ans à compter de la Survenance du Sinistre (Article L114-1 du Code des assurances).
Le début de ce délai de deux ans peut être retardé dans deux situations :

- si vous faites une déclaration fausse ou inexacte ; dans ce cas, ce délai ne commence qu'au moment où l'Assisteur le découvre ;
- 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 vous avez 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.

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, les situations qui peuvent interrompre la prescription sont :

- la reconnaissance par l'Assisteur de votre droit à la délivrance des Prestations d'Assistance ;
- une demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil) ;
- un acte d'exécution forcée d'une décision (articles 2244 à 2246 du Code civil) ;
- 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 que vous adressez à l'Assisteur au sujet de la délivrance des garanties d'assistance.

## 4.3 Comment vos données personnelles sont-elles protégées ?

Redion, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 89 rue Taitbout, 75009 PARIS, (ci-après désignée « Redion ») traite des informations et en particulier des données personnelles, dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et du Règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016.

Redion agit à ce titre en qualité de Responsable du traitement.

Les traitements des données personnelles des Bénéficiaires ainsi que de toute autre personne susceptible de rentrer en contact avec Redion (désignées ci-après conjointement « les personnes concernées ») reposent sur les bases légales et finalités suivantes :

- l'exécution des garanties d'assurance pour :
  - examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque ;
  - la gestion des demandes d'assurance ;
  - la gestion des réclamations et des contentieux potentiels.
- le respect des obligations légales qui s'imposent à Redion notamment en application du Code des assurances ou du Code monétaire et financier pour :
  - la mise en œuvre des obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y compris le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;
  - la réalisation de déclarations obligatoires auprès des autorités et administrations publiques ;
  - la réponse aux demandes de tiers autorisés notamment en cas de réquisitions judiciaires légalement formées ou de demandes de communication ;
  - la réponse aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées ;
  - la mise en œuvre de dispositions légales.
- l'intérêt légitime de Redion pour :
  - organiser des enquêtes de satisfaction auprès des Bénéficiaires ayant bénéficié des services d'assistance et/ou d'assurance ;
  - organiser des campagnes de prospection commerciale ;
  - élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles ;
  - mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance ;
  - gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de Redion ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.
- l'éventuel consentement qui sera recueilli pour :
  - la gestion des demandes d'assistance nécessitant le traitement de données sensibles ;
  - le transfert des données personnelles en dehors de l'Union Européenne en l'absence de décision d'adéquation ou de clauses contractuelles types.

  À tout moment le consentement peut être retiré librement.

Les catégories de données suivantes sont concernées :

- données d'identification (notamment : nom, prénoms, sexe, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants) ;
- données bancaires ;
- données nécessaires à la détermination des prestations ;
- données de localisation ;
- données de santé et numéro de sécurité sociale (NIR).

La collecte des données est obligatoire, en leurs absence, la gestion des demandes d'assistance des personnes concernées sera plus difficile voire impossible à gérer.

Les personnes concernées sont informées que leurs données personnelles sont destinées à Redion, au Souscripteur, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de Redion. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, Redion peut également être amenée à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.
Les données personnelles des personnes concernées sont conservées pendant une durée strictement nécessaire.

Elles sont par exemples conservées :

- Six mois à partir de la réception de l'appel pour les enregistrements téléphoniques ;
- Cinq ans à compter de la cessation du contrat pour les données nécessaires à la gestion du Contrat d'assistance et si un sinistre s'est produit :
- Deux ans à compter de la date de clôture du sinistre pour les dossiers d'assistance hors cadre médical ;
- Dix ans à compter de la date du sinistre pour les dossiers avec des dommages corporels ou un décès ;
- Cinq ans à compter de la clôture des comptes ou de la cessation de la relation ou de l'exécution des opérations pour les documents relatifs aux opérations de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Ces durées peuvent être prolongées en raison de nos obligations de conservation en matière fiscale ou en cas de contentieux.

Les personnes concernées sont informées que leurs données personnelles peuvent être communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non-membres de l'Union européenne pour la gestion des demandes d'assistance. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont soit encadrés par une décision d'adéquation, soit encadrés par une convention de flux transfrontaliers établie conformément aux clauses contractuelles types émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur.

Dans le cadre de l'exécution de la présente Notice d'information, l'Assisteur et son Courtier gestionnaire, peuvent recourir à des décisions fondées sur des traitements automatisés susceptibles de produire des effets juridiques à votre égard. Ces décisions sont encadrées par des mesures appropriées visant à garantir la protection de vos droits, libertés et intérêts légitimes.

Vous disposez notamment du droit d'obtenir une intervention humaine, d'exprimer votre point de vue, et de contester toute décision automatisée en adressant une réclamation selon modalités mentionnées dans la présente notice.

Par ailleurs, vous êtes informé que vos données personnelles peuvent être utilisées pour l'entraînement de notre système d'Intelligence Artificielle (IA) dans le cadre des services et finalités mentionnés dans le présent article. Aucune donnée de santé ne sera utilisée à cette fin sans votre consentement explicite et préalable.

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Elles disposent en outre d'un droit d'opposition. Les personnes concernées ont le droit de retirer leur consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci. Par ailleurs, elles disposent d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

L'exercice des droits des personnes concernées s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par écrit, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : protectiondesdonnees.fr@redion.com ;
- soit par voie postale : Redion - À l'attention du Délégué à la protection des données - 23 avenue des Fruitiers – CS 20021 - 93212 SAINT-DENIS cedex.

Enfin, les personnes concernées sont informées qu'elles ont le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés en ligne ou par courrier postal à l'adresse :

CNIL
Service des plaintes
3 Place de Fontenoy
TSA 80715
75334 Paris CEDEX 07

## 4.4 Quelle est la loi applicable ?

La présente Notice d'information est régie par la loi française. La langue utilisée pour l'exécution de la Notice d'information est le français.

Tout litige lié à l'exécution, à l'inexécution ou à l'interprétation de la présente Notice d'information relève de la compétence exclusive des juridictions françaises.

## 4.5 Quelle est l'Autorité de contrôle compétente ?

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

# Chapitre 5 LEXIQUE DES DEFINITIONS COMMUNES

Ce Lexique est constitué des Définitions communes applicables à l'ensemble la présente Notice d'information.

Il est précisé que certaines garanties peuvent comporter des Définitions particulières, propres à leur descriptif. Aussi, vous trouverez ces définitions au début de chaque garantie.

Lorsque des définitions différentes existent pour un même terme, la définition particulière applicable à la garantie concernée prévaut sur la définition commune.

| Terme | Définition |
|---|---|
| Assisteur (nous / notre) | Redion, société anonyme régie par le Code des assurances, au capital de 61 712 744 € dont le siège social est situé au 89 rue Taitbout - 75009 PARIS, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, numéro ADEME-IDU : FR398967_01DJMJ1.<br>Redion France est le gestionnaire des prestations d'assistance. |
| Attentat | Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous voyagez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur, et faisant l'objet d'une médiatisation. Cet Attentat devra être recensé par le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères. |
| Bénéficiaire (vous) | Le Titulaire de la Carte. |
| Blessure | Toute atteinte corporelle médicalement constatée, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure atteignant le Bénéficiaire et non intentionnelle de la part de ce dernier. |
| Carte | Carte bancaire Visa Business délivrée par BNP Paribas à laquelle sont rattachées les garanties. |

| | |
|---|---|
| Conjoint | Le Conjoint est soit :<br>- l'époux non séparé de corps ou de fait et non divorcé du Titulaire ;<br>- la personne ayant conclu un PACS (Pacte Civil de Solidarité) en cours de validité avec le Titulaire ;<br>- la personne qui vit en concubinage avec le Titulaire.<br><br>La preuve de la qualité de Conjoint sera apportée :<br>- en cas de mariage, par le livret de famille ;<br>- en cas de PACS, par le certificat de PACS ;<br>- 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 du fournisseur d'électricité ou de gaz aux deux noms, antérieurs à la date de Survenance du Sinistre. |
| Contrat d'assistance | Le contrat d'assistance n° A8C souscrit par le Souscripteur auprès de l'Assisteur. |
| Domicile | Domicile fiscal du Bénéficiaire à la date du Sinistre, situé en dehors de la Principauté d'Andorre. |
| Etranger | Tout pays situé dans le monde entier à l'exception des pays exclus de la couverture par le présent contrat et :<br>- hors de France ;<br>- hors du Pays de résidence. |
| Evènement | Toute situation prévue et garantie dans la présente Notice d'information à l'origine d'une demande d'intervention auprès de l'Assisteur. |
| France | On entend par France : la France métropolitaine, la Principauté de Monaco, les Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie Française, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis-et-Futuna, Saint-Martin et Saint-Barthélemy), la Nouvelle-Calédonie. |
| Médecin | Toute personne titulaire d'un diplôme de docteur en médecine, inscrite au tableau de l'Ordre des médecins dans son pays d'exercice et habilitée à exercer la médecine dans ce pays. |
| Notice d'information | Le présent document qui décrit les garanties d'assistance ainsi que les droits et obligations réciproques de Redion, du Souscripteur et du Bénéficiaire. |
| « Nous organisons » | Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à la prestation, conformément à la présente Notice d'Information. |
| « Nous prenons en charge » | Nous finançons la prestation conformément à la présente Notice d'Information. |
| Pays de résidence | Pays dans lequel est situé le Domicile/Lieu de résidence du Bénéficiaire, à l'exclusion de la Principauté d'Andorre. |
| Sinistre | La réalisation d'un Evènement prévu et couvert par la présente Notice d'information, qui doit demeurer incertain au moment du départ en Déplacement :<br>- atteinte corporelle consécutive à une Maladie ou une Blessure ;<br>- décès ;<br>- Hospitalisation ou décès d'un Membre de la famille du Bénéficiaire ;<br>- poursuites judiciaires à l'Etranger ;<br>- vol ou perte de certains effets personnels à l'Etranger. |

| | |
|---|---|
| Souscripteur ou la Banque | Etablissement bancaire BNP Paribas qui souscrit le Contrat d'Assistance pour le compte du Titulaire à qui il délivre la Carte, et des Bénéficiaires tels que définis à la présente Notice d'information. Il a la charge de la remise de la présente Notice d'information au Titulaire de la Carte. |
| Survenance du Sinistre | La date à laquelle survient le Sinistre, c'est-à-dire celui qui constitue la cause génératrice du dommage. |
| Titulaire | Personne physique dont le nom et le prénom figurent au recto de la Carte. |

BNP PARIBAS

La banque
et l'assurance
d'un monde qui change

**BNP Paribas,** SA au capital 2 203 201 214 € - siège social : 16 bd des Italiens 75009 PARIS, immatriculée sous le N° 662 042 449 RCS Paris, identifiant CE FR 76662042449. ORIAS n° 07 022 735, www.orias.fr – BNP Paribas - PV37546 – 08/2026. Ce document est imprimé sur du papier certifié. N° ADEME : FR200182_01XHWE.