CARTE VISA PLATINUM

Guide d'utilisation et Notice d'information Assurance et Assistance

LA BANQUE POSTALE

CARTE
VISA PLATINUM

Votre Guide d'utilisation **p.3**

1. Votre Carte Visa Platinum au quotidien **p.4**

2. Votre service d'Assistant Personnel Visa Platinum **p.8**

3. Vos garanties d'assurance et d'assistance Visa Platinum **p.12**

Conditions générales du service de Conciergerie Visa Platinum **p.16**

Politique de traitement des données personnelles **p.25**

Votre Notice d'information

Assurance et Assistance **p.32**

VOTRE GUIDE D'UTILISATION

La Banque Postale vous souhaite la bienvenue parmi ses détenteurs de Carte Visa Platinum.

Vous avez choisi la carte Visa Platinum pour vous libérer des contraintes. Plus qu'un simple moyen de paiement, votre carte vous donne accès à des services premium pensés pour répondre à vos besoins :

- Votre Assistant Platinum, qui simplifie votre quotidien et vous permet de profiter plus en gagnant un temps précieux,
- Des capacités de retrait et paiement plus élevées au quotidien,
- Des garanties* d'assurance et d'assistance plus élevées lors de vos déplacements,
- Des avantages partenaires plus généreux.

*Dans les limites et conditions indiquées dans la Notice d'information Assurance et Assistance de la Carte Visa Platinum.

SERVICE PLATINUM

+33 (0)9 69 36 33 33(1)

Disponible 24h/24 et 7j/7

Du lundi au samedi de 9h à 21h (hors jours fériés), vous serez accueilli par l'équipe d'Assistants Visa Platinum.

En dehors de ces horaires, un serveur vocal interactif vous orientera vers l'un des services accessibles 24h/24 et 7j/7 de votre choix (mise en opposition, assurance/assistance, Service Déblocage Carte, taxis).

(1) Appel non surtaxé. Depuis l'étranger : prix d'un appel international vers la France.

1 Votre Carte Visa Platinum au quotidien

ENTREZ DANS L'UNIVERS VISA PLATINUM

Pour profiter pleinement de votre Carte Visa Platinum et de ses services vous pouvez contacter votre Assistant Personnel Platinum, à votre disposition :

Un numéro de téléphone unique disponible 24h/24 et 7j/7 et indiqué au dos de votre Carte Visa Platinum : **+33 (0)9 69 36 33 33**[1]**.**

Une adresse email : **serviceplatinum@visaplatinum.fr**

Par WhatsApp ! Rapide et pratique pour discuter de manière simple avec votre Assistant et lui faire toutes vos demandes !

ZOOM SUR L'APPLICATION MOBILE

L'application my Visa peut être téléchargée gratuitement sur l'App Store et Google Play, en scannant les QR codes ci-dessous. Vous pouvez également accéder à my Visa depuis **my.visa.fr**.

Téléchargez l'application mobile

Disponible sur App Store

DISPONIBLE SUR Google play

Avec cette application, vous pouvez accéder aux services suivants :

- **Assistant** : réservations d'hôtels, spectacles, restaurants, taxis ou encore organisation de séjours.
- **Avantages** : réductions ou services offerts sur de nombreuses marques, dans les univers Voyage, Gourmet, Shopping, Culture et Services au quotidien. Quelques exemples : Avis, Statut Gold ALL, Printemps, Whirlpool et Offre Cinéma.
- **Informations sur votre carte** : assurance, assistance médicale et numéros d'urgence.

(1) Appel non surtaxé. Depuis l'étranger : prix d'un appel international vers la France.

Découvrez l'application mobile et le site my Visa qui vous offrent une expérience utilisateur simplifiée et intuitive.

Sur my Visa, vous retrouverez toujours un accès multicanal à votre Assistant, vos avantages partenaires ainsi qu'un accès simplifié à l'étendue de votre couverture assurance / assistance pour voyager tranquillement.

LES NOUVEAUTÉS : **Des avantages et réductions pour vos voyages à l'étranger**, sur vos vols, vos déplacements et vos expériences gastronomiques (Thaïlande, Émirats arabes unis, Royaume-Uni).

UNE UTILISATION FACILITÉE EN FRANCE COMME À L'ÉTRANGER

Votre Carte Visa Platinum offre une grande souplesse d'utilisation grâce à des capacités de paiement et de retrait supérieures à celles de la Carte Visa Premier **(reportez-vous à la lettre accompagnant ce livret pour connaître le montant de vos plafonds).**

Avec votre Carte Visa Platinum, vous accédez à l'intégralité du réseau Visa : des millions de commerçants à travers le monde et de nombreux distributeurs automatiques de billets sont disponibles dans la plupart des aéroports et des villes à l'étranger.
Retrouvez la liste des distributeurs à l'étranger sur www.visa.fr, rubrique Consommateurs > Voyager avec Visa.



À VOTRE SERVICE

Si vous souhaitez augmenter temporairement le niveau de vos plafonds[1] de paiement et de retrait, effectuez cette opération en temps réel, directement **depuis votre Espace Cartes sur l'application mobile La Banque Postale**, appelez le **3639[2]** ou le **+33 (0)1 45 45 36 39[3]** depuis l'étranger (touche 1) ou envoyez-nous un email depuis votre Espace Client Internet.

N'OUBLIEZ PAS

Pour consulter vos comptes et vos contrats 24h/24 et 7j/7 : munissez-vous de vos codes personnels, appelez le +33 (0)9 69 39 36 39[4] ou connectez-vous sur labanquepostale.fr.

(1) L'augmentation des plafonds de paiement et de retrait est réservée aux personnes majeures et soumise à éligibilité.
(2) Service gratuit + prix appel..
(3) Coût d'une communication internationale pour la France.
(4) Appel non surtaxé. Depuis l'étranger : prix d'un appel international vers la France.

UN SOUTIEN À VOTRE DISPOSITION DANS LES SITUATIONS D'URGENCE

En cas de perte ou de vol de votre carte, faites opposition immédiatement depuis votre Espace Cartes sur l'application mobile La Banque Postale, ou appelez sans tarder votre service Carte Visa Platinum au +33 (0)9 69 36 33 33[1] qui prendra immédiatement en charge les démarches d'opposition de votre carte (avec envoi d'une confirmation par SMS si vous le souhaitez). En plus, si vous vous trouvez à l'étranger, votre service Carte Visa Platinum peut mettre à votre disposition une carte de dépannage ou une avance de fonds sous 48h pour vous permettre de poursuivre votre voyage.

Vous ne retrouvez plus votre carte et pensez pouvoir la retrouver prochainement ? Bloquez temporairement votre carte depuis votre Espace Cartes sur l'application mobile La Banque Postale le temps de la rechercher, puis mettez-la en opposition si vous ne la retrouvez pas après 24 heures.

Vous rencontrez des difficultés à effectuer un retrait ou à payer chez un commerçant ?



Votre service Carte Visa Platinum vous apporte une aide immédiate : informations sur les motifs de refus et proposition d'une solution de déblocage si la situation le permet.

Règles de prudence

Nous vous recommandons de ne communiquer votre code confidentiel à personne et de ne l'inscrire sur aucun support. Par ailleurs, personne n'est habilité à vous demander votre code confidentiel, ni La Banque Postale, ni le centre d'opposition, ni les autorités de police ou tout autre service public, ni votre Assistant Personnel Visa Platinum.
Lors du paiement avec votre carte chez des commerçants, veillez à ne jamais perdre de vue votre carte.

BON À SAVOIR

En cas de transactions suspectes avec votre Carte Visa Platinum, vous êtes immédiatement prévenu par SMS afin de pouvoir intervenir si vous n'en êtes pas à l'origine.

LES SERVICES ADDITIONNELS QUE LA BANQUE POSTALE VOUS PROPOSE

Le paiement Sans Contact[1] avec votre carte : posez, c'est payé ! Il vous permet de régler en quelques secondes vos achats jusqu'à 50 €[2] avec votre carte.

Le paiement mobile avec Wero*, Apple Pay ou Samsung Pay : Vous pouvez payer sans contact tous vos achats, même au-delà de 50 €[3], avec votre smartphone ou montre connectée[4] grâce à Wero, Apple Pay ou Samsung Pay. Pour utiliser l'un de ces services de paiement mobile gratuit, il vous suffit d'ajouter votre carte de

(1) Appel non surtaxé. Depuis l'international : prix d'un appel international vers la France.
*Sous réserve de commercialisation.

La Banque Postale à Wero, Apple Pay ou Samsung Pay. Comme avec votre carte bancaire, présentez votre smartphone ou votre montre sur le terminal de paiement du commerçant pour effectuer votre paiement sans contact.

Achats en ligne : Gagnez du temps avec Click to Pay VISA, la solution qui mémorise vos préférences de paiement sans avoir à ressortir votre carte à chaque commande. Lors du règlement, il vous suffit de cliquer sur le logo puis de valider dans votre application bancaire et c'est payé. C'est rapide, entièrement sécurisé et vous conservez tous vos avantages Visa Platinum.

Profitez de remises sur vos achats du quotidien avec le programme de cashback(5) : Adhérez gratuitement et sans engagement au programme de cashback depuis votre Espace Client La Banque Postale (Internet ou Application mobile) pour bénéficier de remises sur vos achats du quotidien auprès d'une centaine de commerçants en ligne ou en magasin.

Service Option Crédit(6) : pour régler vos achats et/ou effectuer vos retraits, en France, au comptant ou à crédit(7).

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

E-Carte Bleue pour sécuriser vos achats en ligne Avec le service e-Carte Bleue, accessible directement depuis votre Espace Client Internet, vous réalisez vos achats en ligne en toute sécurité sans avoir à transmettre les coordonnées de votre carte bancaire. En complément, vous bénéficiez d'une assurance livraison sur les biens achetés. Pour plus de détails, rendez vous sur votre espace « Cartes ».

Espace Cartes sur l'application mobile La Banque Postale : Consulter et piloter votre carte en toute autonomie depuis votre application mobile, 24H/24 et 7J/7, où que vous soyez. Vous pouvez l'adapter en fonction de vos besoins et de vos usages. Votre application vous permet de :

- **VISUALISER** votre carte et les services associés.
- **CONSULTER** les plafonds de paiement et retrait et les augmenter(8) en cas de dépenses inhabituelles.
- **BLOQUER** temporairement votre carte lorsqu'elle n'est pas en lieu sûr.
- **ACTIVER** ou **DÉSACTIVER**, si vous le souhaitez, le paiement Sans Contact, le paiement en ligne, et choisir les zones géographiques autorisées pour le paiement et le retrait.
- **FAIRE OPPOSITION** sur votre carte en cas de fraude, perte ou vol.
- **RÉÉDITER** votre code confidentiel si vous l'avez oublié.

(1) Le paiement Sans Contact est rattaché à votre carte bancaire de La Banque Postale. (2) Pour des raisons de sécurité, vous pourrez être invité à réaliser un paiement en saisissant votre code confidentiel même si le montant de l'achat est inférieur ou égal à 50 €. (3) Selon le plafond de paiement maximum de votre carte bancaire. (4) Retrouvez la liste des smartphones compatibles avec Wero : https://support.wero-wallet.eu/hc/fr/articles/25599074240401, et la liste des smartphones et montres connectées compatibles avec Apple Pay : https://support.apple.com/fr-fr/102896 et avec Samsung Pay : https://www.samsung.com/fr/apps/samsung-pay/ (5) Cashback signifie Remise après achat. Programme réservé aux majeurs détenteurs de Cartes Réalys, Visa Classic, Visa Premier, Visa Platinum, Visa Infinite, accessible après acceptation des conditions générales d'utilisation sur votre Espace Client (Internet ou Application mobile) depuis la rubrique « Cartes » et validation de votre adhésion. (6) L'octroi des moyens de paiement est soumis à l'acceptation du dossier par La Banque Postale et sous réserve de l'acceptation du Crédit Renouvelable par La Banque Postale Consumer Finance. (7) L'utilisation à crédit de votre carte bancaire est possible uniquement sur les terminaux de paiement et sur les distributeurs automatiques de billets affichant la marque « CB » à l'exception des opérations effectuées à l'étranger, en vente à distance, en paiement sans contact ou à partir de terminaux de paiement ne permettant pas d'effectuer le choix ou n'étant pas connectés. À défaut, le paiement est réalisé au comptant. (8) La délivrance des moyens de paiement est soumise à l'acceptation du dossier par La Banque Postale. L'augmentation du plafond des paiements et retraits est réservée aux personnes majeures.

2 Votre Service d'Assistant Personnel Visa Platinum

UNE ÉQUIPE À VOTRE DISPOSITION POUR VOUS FAIRE GAGNER DU TEMPS

Parce que vous menez une vie intense, l'Assistant Platinum vous libère des contraintes en facilitant l'organisation de votre quotidien (organisation de vos déplacements, gestion de vos réservations et livraisons, taxi prioritaire...)

- **Expert Voyage :** pour vos envies d'évasion, du simple billet au séjour sur mesure et ce, à des tarifs négociés.
- **Expert Gourmet :** pour découvrir le restaurant qui vous ressemble, connaître les bonnes adresses, réserver une table dans votre établissement préféré.
- **Expert Quotidien :** pour réserver un taxi prioritaire (24h/24) ou trouver une baby-sitter, une femme de ménage, un plombier rapidement et sans effort.
- **Expert Billetterie :** pour réserver vos places de spectacle et avoir accès à des événements exclusifs.

À NOTER

L'accès à ce service se fait par téléphone du lundi au samedi et de 9h à 21h (hors jours fériés) au +33 (0)9 69 36 33 33[1], sur Internet, via l'application my Visa ; directement téléchargeable sur l'App Store, Google Play, via WhatsApp, ou par email à l'adresse serviceplatinum@visaplatinum.fr.

En outre, **le temps consacré à répondre à vos demandes ne vous est pas facturé,** et il n'y a pas de limite au nombre de demandes que vous pouvez effectuer.

EXPERT VOYAGE : UNE AGENCE DE VOYAGE À VOTRE DISPOSITION

Besoin d'aide pour votre prochain voyage ?
Contactez votre Assistant Platinum, il s'occupe de tout et vous fait gagner du temps.

(1) Appel non surtaxé. Depuis l'étranger : prix d'un appel international vers la France.

Bénéficiez d'un accompagnement sur mesure grâce à votre Expert Voyage qui vous fait profiter :

- d'une proposition de transport adaptée ;
- de tarifs préférentiels sur la location de voiture ;
- d'une réduction ou d'avantages sur l'hébergement ;
- d'un accompagnement pour les démarches liées à l'organisation de votre voyage (transferts...) ;
- d'une proposition d'activités à réaliser lors de votre séjour, avec avantages négociés.

EXPERT GOURMET : POUR UN DÉJEUNER OU UN DÎNER, PROFITEZ DE BONNES IDÉES !

À la recherche d'une adresse gastronomique ?
Contactez votre Assistant Platinum, il s'occupe de tout et vous fait bénéficier d'avantages dans une sélection de restaurants en France.

Vivez le meilleur de la gastronomie grâce à votre Expert Gourmet qui vous fait profiter dans une sélection de plus de 70 restaurants :

- d'un accueil VIP ;
- d'un apéritif offert ;
- du placement à la meilleure table.



UN RESTAURANT DE SPÉCIALITÉS DE POISSON À SÈTE

Lucie et Nicolas, 37 et 38 ans, Pyrénées-Orientales

Notre demande : Nous sommes en vacances à Sète et avons besoin de différentes recommandations de spécialités de poisson sur place, pour toute la durée de notre séjour.

L'Assistant repère les restaurants de poisson à Sète et aux alentours. Sa sélection porte sur des restaurants prisés par les locaux afin d'éviter les lieux trop touristiques. Il en sélectionne un à 10 mn de route, transmet directement le menu au couple et réserve proactivement le restaurant.

EXPERT QUOTIDIEN :
POUR VOUS FACILITER LA VIE

Une ligne prioritaire pour réserver des taxis

Oubliez les files d'attente interminables et gagnez du temps grâce à un accès prioritaire pour toutes vos demandes de taxi.

Pour bénéficier de ce service, il vous suffit :

- de contacter par téléphone le **+33 (0)9 69 36 33 33**[1],
- d'utiliser WhatsApp,
- d'utiliser votre application mobile ou de vous rendre sur le site my Visa pour réserver votre taxi à l'avance.

Remarque

Au cas où vous réserveriez un taxi et que vous ne vous présentiez pas, le service vous sera facturé 15 € (cf. Conditions Générales du Service de Conciergerie Visa Platinum), tarif en vigueur au 01/01/2026, susceptible de modification en 2027.

Services à la personne

À la recherche d'un professionnel pour une demande du quotidien ?

Contactez votre Assistant Platinum, il s'occupe de tout et vous fait bénéficier des services de prestataires recommandés.

Profitez d'un service de proximité premium pour vos besoins de tous les jours, grâce à votre Expert Quotidien qui vous fait profiter :

- d'une planification et d'un traitement, même en urgence, de toutes vos demandes ;
- d'une mise en relation avec des experts locaux recommandés ;
- de réductions & avantages dans une sélection de partenaires nationaux.

EXPERT BILLETTERIE :
POUR ACCÉDER À VOS ÉVÉNEMENTS PRÉFÉRÉS DE FAÇON PRIVILÉGIÉE

À la recherche d'un billet pour un événement ?

Contactez votre Assistant Platinum, il s'occupe de tout et vous fait bénéficier des meilleures conditions pour y assister.

Accédez à vos événements culturels, sportifs et musicaux préférés de façon privilégiée grâce à votre Expert Billetterie qui vous fait profiter :

(1) Appel non surtaxé. Depuis l'étranger : prix d'un appel international vers la France.

- de places pour des événements Sold out* ;
- de coupe-files dans les musées les plus prisés ;
- de son expertise pour la recherche, la réservation et l'achat de tous vos billets.

OBTENIR DES BILLETS COUPE-FILE POUR UNE ATTRACTION TOURISTIQUE

Hugues, 49 ans, Clermont-Ferrand



Ma demande : Mes amis viennent passer les vacances chez moi à Avignon et je souhaite leur faire découvrir l'incontournable Palais des Papes. Puisque nous sommes en haute saison, j'imagine qu'il y aura beaucoup d'attente...
Je cherche donc cinq billets coupe-file pour une visite sans faire la queue.

L'Assistant parvient à réserver cinq billets coupe-file et il leur propose également les services d'un guide privé pour leur groupe.

LE MAGAZINE VISA PLATINUM ET LA E-NEWSLETTER MENSUELLE POUR VOUS INFORMER

Deux fois par an, retrouvez votre magazine 100% numérique « Visa Platinum Le Mag » sur la page carte Visa Platinum du site labanquepostale.fr et bénéficier de remises dans une sélection de marques de renom !

Vous faire profiter d'avantages sur de nouvelles marques, de billets pour des concerts affichés complets et des invitations à des événements sportifs ou culturels : c'est la mission de la newsletter Visa Platinum.

E-NEWSLETTER

Pour ne rien manquer des offres qui vous sont réservées : abonnez-vous !

À NOTER

Si vous ne souhaitez plus recevoir la e-newsletter, désabonnez-vous simplement en cliquant sur le lien prévu à cet effet dans chacune des e-newsletters.

* Événements Sold Out : Événements complets

3 Vos garanties d'assurance et assistance Visa Platinum

Vous disposez de garanties[1] d'assurance et d'assistance étendues, pour une plus grande tranquillité d'esprit lors de vos déplacements seul ou en famille.

ASSURANCE VOYAGE

Dans les cas d'altération de santé, de décès, de préjudice matériel important (incendie, vol, dégât des eaux...) ou de raisons professionnelles spécifiques :

Modification ou annulation de voyage[1] - Les frais non récupérables résultant de l'annulation ou les frais occasionnés par le report de la date de départ en cas de modification sont remboursés jusqu'à 7 500 € TTC par assuré et par année civile.

Interruption de voyage[1] - La portion des prestations non utilisées, suite à l'événement ayant provoqué l'interruption, vous est remboursée jusqu'à 7 500 € TTC par assuré et par année civile.

ASSURANCE NEIGE ET MONTAGNE

Dans le cas d'un accident survenu lors d'un séjour à la montagne :

Frais de recherche et de secours en montagne[1] - À hauteur des frais restant à votre charge.

Location de matériel de ski[1] - Remboursement des frais laissés à votre charge suite à un bris accidentel ou un vol du matériel de ski loué auprès d'un loueur professionnel.

Forfait et cours de ski[1] - Remboursement à partir du lendemain du sinistre, des jours de forfaits de remontées mécaniques et/ou cours de ski non utilisés suite à un accident (sous réserve d'une incapacité totale temporaire de skier médicalement constatée).

(1) Dans les limites et conditions indiquées dans la Notice d'information Assurance et Assistance de la Carte Visa Platinum.

ASSURANCE TRANSPORT ET BAGAGES

Retard du moyen de transport[1] - Les frais engagés notamment pour les repas, rafraîchissements ou frais d'hôtel et de transfert aller-retour, de l'aéroport ou de la gare, sont remboursés jusqu'à 600 € TTC par retard[2].

Retard de bagages[1] - Les achats de première nécessité (vêtements ou articles de toilette) engagés en conséquence, sont remboursés jusqu'à 600 € TTC par retard[2].

Perte, vol ou détérioration de bagages[1] - Remboursement dans la limite de 1 300 € TTC par bagage si enregistré et placé sous la responsabilité d'une compagnie aérienne ou ferroviaire. Dans la limite de 1 000 € TTC par bagage, en cas de vol ayant lieu dans un hôtel ou survenant dans un véhicule de location.



(1) Dans les limites et conditions indiquées dans la Notice d'information Assurance et Assistance de la Carte Visa Platinum.
(2) Retard de transport de plus de 4h pour les vols réguliers et les trains, de plus de 6h pour les vols charter. Retard de bagages enregistrés et placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne ou de la compagnie ferroviaire parvenus plus de 4h après l'heure d'arrivée de l'assuré. En cas de mise en jeu des garanties Retard de transport et Retard de bagages, le remboursement maximum est de 600 €.

ASSURANCE VOITURE

Véhicule de location[1] - En cas de dommage matériel, le montant total des réparations ou de la remise en état du véhicule de location (dans la limite de la franchise ou de la franchise non rachetable) sont pris en charge (valable pour maximum deux sinistres par an et par carte).

En tant que détenteur d'une Carte Visa Platinum vous bénéficiez en plus de la garantie d'assistance suivante :

Chauffeur de remplacement pour votre véhicule personnel[1] - Dans le cas où vous seriez blessé et dans l'incapacité de conduire, mise à disposition d'un chauffeur qui conduit votre véhicule à votre domicile ; son salaire et ses frais de voyage sont pris en charge.

BON À SAVOIR



Pour vos locations de voiture, nous vous conseillons de conserver les assurances de type LIA (Liability Insurance Automobile : Responsabilité civile automobile) proposées par le loueur.

ASSISTANCE EN CAS DE BLESSURE OU MALADIE SURVENUE LORS D'UN DÉPLACEMENT

Remboursement de la part de vos frais médicaux[1] restée à votre charge après remboursement de la Sécurité sociale et de votre mutuelle, jusqu'à 155 000 € par assuré.

Prise en charge du déplacement aller-retour d'un proche[1], si vous êtes hospitalisé plus de 10 jours sur votre lieu de séjour.

Prise en charge de votre rapatriement médical et du retour de vos accompagnants[1].

Important : pour toute information, tout conseil, toute demande de mise en œuvre et AVANT d'engager des frais, veuillez contacter le Service Carte Platinum au +33 (0)9 69 36 33 33[2].

(1) Dans les limites et conditions indiquées dans la Notice d'information Assurance et Assistance de la Carte Visa Platinum.
(2) Appel non surtaxé. Depuis l'étranger : prix d'un appel international vers la France.

Comment bénéficier de vos garanties ?

Pour vos garanties d'assurance, il est nécessaire de régler, au moins partiellement, vos titres de transport, locations de voiture et prestations de voyage avec votre Carte Visa Platinum.
Pour vos garanties d'assistance, il suffit que votre Carte Visa Platinum soit toujours en cours de validité au moment de votre déplacement.

Avec votre Carte Visa Platinum, qui est assuré ?

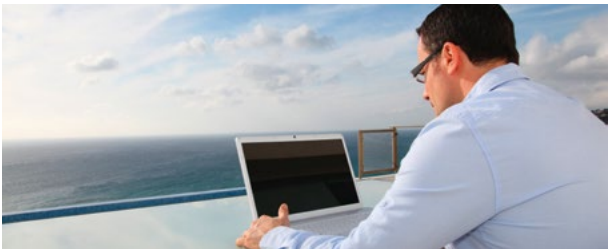
Les garanties d'assurance et d'assistance sont également valables pour vos proches (conjoint, concubin, partenaire de PACS), vos enfants célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge, qu'ils voyagent avec vous ou séparément. Vos petits-enfants célibataires de moins de 25 ans sont également assurés lorsqu'ils séjournent avec vous.

Retrouvez votre Notice d'information présentant l'intégralité et le détail des garanties assurance et assistance en page 32.

INFORMATIONS PRATIQUES

Découvrez l'Espace Assurance et Assistance sur www.labanquepostale-assurancescartes.fr :
- accès à votre Notice d'information,
- téléchargement de votre attestation d'assistance,
- déclaration de sinistre et de suivi de dossier.

Les 9 premiers chiffres de votre Carte Visa Platinum sont nécessaires pour vous connecter.



CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE DE CONCIERGERIE VISA PLATINUM

Le Service de Conciergerie Visa Platinum (le « **Service de Conciergerie Visa Platinum** ») désigne l'ensemble des prestations proposées par la Banque lors de la souscription de votre carte Visa Platinum (ci-après la « **Carte** ») et délivré par l'Assistant Visa Platinum.

Les conditions d'utilisation du Service de Conciergerie Visa Platinum (les « **Conditions Générales d'Utilisation** ») ont pour objet de régir l'accès et l'utilisation du Service de Conciergerie Visa Platinum, fourni par la Banque et réalisé par son prestataire Visa Europe Limited, Société de droit anglais dont le siège social est situé 1 Sheldon Square, Londres W2 6TT, Royaume Uni, immatriculé sous le numéro 5139966 agissant au travers de sa succursale française sise au 83-85, avenue de la Grande Armée – 75116 Paris (France) immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 509 930 699 (« Visa »), au travers de son prestataire, la société Service Concierge, société par actions immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 485 281 232, dont le siège social est situé 64-66 rue des Archives, 75003 Paris (l' « **Assistant Visa Platinum** »).

L'Assistant Visa Platinum ne joue qu'un rôle d'intermédiaire entre les Détenteurs de la Carte et Tiers Fournisseurs et/ou les Partenaires qui délivrent réellement les services ou biens commandés par le biais du Service de Conciergerie Visa Platinum.

1. DÉFINITIONS

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

Assistant Visa Platinum	Désigne la société prestataire de Visa visée au Préambule et/ou un personnel de ce prestataire chargé de traiter les Demandes dans le cadre du service de Conciergerie.
Banque	Désigne la banque émettrice de votre Carte et auprès de laquelle vous avez souscrit votre Carte.
Carte	Désigne la Carte Visa Platinum, ainsi que tout autre moyen de paiement, quel qu'en soit le support, auquel est associé le Service de Conciergerie Visa Platinum.
Contrat Porteur	Désigne le contrat conclu entre la Banque et le Détenteur de la Carte en vue de la souscription de la Carte.
Demande	Désigne un ordre de service préalable à toute fourniture de prestation du Service de Conciergerie Visa Platinum, adressé par un Détenteur de la Carte à l'Assistant Visa Platinum, par courrier électronique, par téléphone, par le canal du Site Internet ou de l'application mobile my Visa ou par tout autre canal que Visa déciderait de mettre en place.
Détenteur de la Carte	Désigne la personne physique cliente de la Banque, signataire du Contrat Porteur, détentrice de la Carte, et bénéficiant à ce titre du Service de Conciergerie Visa Platinum.
Partenaires	Désigne les entreprises partenaires de Visa, de l'Assistant Visa Platinum et/ou de la Banque dans le cadre du Service de Conciergerie Visa Platinum fournis au Détenteur de la Carte.

Service de Conciergerie Visa Platinum	Désigne les prestations rendues par l'Assistant Visa Platinum au profit des Détenteurs de la Carte pour répondre à une Demande, selon les modalités convenues par la Banque, l'Assistant Visa Platinum, les Partenaires et les Tiers Fournisseurs.
Tiers Fournisseurs	Désigne tout prestataire de service ou commerçant auquel l'Assistant Visa Platinum fait appel pour traiter les Demandes, et qui n'est pas contractuellement lié ni à Visa, ni à l'Assistant Visa Platinum ni à la Banque.
Visa Platinum	Désigne la marque du produit enregistrée et propriété de Visa, identifiant la Carte.

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

ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Avant toute utilisation du Service de Conciergerie Visa Platinum, le Détenteur de la Carte reconnaît avoir lu, compris, et consenti aux Conditions Générales d'Utilisation. Dans le cas contraire, le Détenteur de la Carte ne doit pas, ni ne peut utiliser le Service de Conciergerie Visa Platinum.

Dans le respect des limites et conditions imposées par la réglementation applicable, l'Assistant Visa Platinum, Visa ou la Banque se réserve le droit de modifier les Conditions Générales d'Utilisation à tout moment, moyennant l'information préalable des Détenteurs de la Carte, sans que cette liste ne soit limitative, dans le cadre d'une mise en conformité à la suite d'un changement de la législation ou pour refléter des évolutions techniques apportées au Service de Conciergerie Visa Platinum. En cas de modification des Conditions Générales d'Utilisation, la Banque en communiquera une nouvelle version au Détenteur de Carte.

La Banque met à disposition des Détenteurs de la Carte un Service de Conciergerie par le biais de Visa. Visa a conclu un contrat avec l'Assistant Visa Platinum afin de mettre à disposition des Détenteurs de la Carte le Service de Conciergerie Visa Platinum. En cas de fin, pour quelque raison que ce soit, du contrat entre Visa et l'Assistant Visa Platinum, le Détenteur de la Carte recevra des nouvelles conditions générales et continuera à bénéficier du Service de Conciergerie Visa Platinum qui sera assuré par le nouveau prestataire.

2. CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE DE CONCIERGERIE VISA PLATINUM

En souscrivant une Carte Visa Platinum auprès de sa Banque, le Détenteur de la Carte bénéficie automatiquement du Service de Conciergerie Visa Platinum adossé à cette Carte.
Pour accéder au Service de Conciergerie Visa Platinum, le Détenteur de la Carte doit être :
- âgé au minimum de 18 ans; et
- porteur d'une Carte Visa Platinum émise à son nom par la Banque et en cours de validité.

Le Détenteur de la Carte a accès au Service de Conciergerie Visa Platinum à compter de la réception de la Carte. Le Détenteur de la Carte perdra l'accès au Service de Conciergerie Visa Platinum en cas de résiliation ou de non-renouvellement du Contrat Porteur, en cas de retrait de la Carte ou de blocage de l'utilisation de la Carte par la Banque ou par le Détenteur de la Carte, et ce, pour quelque raison que ce soit, en cas d'invalidité de la carte (à la suite d'une déclaration de perte ou de vol de la Carte notamment).

Le Détenteur de la Carte est le seul à pouvoir bénéficier d'un accès au

Service de Conciergerie Visa Platinum. Cet accès au Service de Conciergerie Visa Platinum est strictement personnel.
Le Détenteur de la Carte s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour qu'aucune tierce personne n'utilise ses identifiants à sa place.

L'Assistant Visa Platinum peut être amené à vérifier l'identité du Détenteur de la Carte en demandant certaines informations, notamment les nom, prénom, date de naissance et/ou les quatre (4) derniers chiffres de la Carte.

Le Détenteur de la Carte dispose d'un accès au Service de Conciergerie Visa Platinum de 9h à 21h du lundi au samedi (hors jours fériés), par le biais des outils de communication suivants :
- les applications mobiles iOS et Android « my Visa » (le « Site ») et/ou l'espace membre disponible sur le site internet www.my.visa.fr ;
- WhatsApp ;
- par téléphone au numéro de téléphone figurant au dos de la Carte ou bien sur le Site ;
- par email à l'adresse suivante : serviceplatinum@visaplatinum.fr;
- tout nouveau canal qui serait mis en place à cette fin.

Le bénéfice d'une Demande passée auprès de l'Assistant Visa Platinum est strictement personnel et est réservé au Détenteur de la Carte. Le bénéfice de la Demande ne peut être transféré à une tierce personne.

La Banque se réserve le droit de suspendre l'accès au Service de Conciergerie Visa Platinum du Détenteur de la Carte, sans mise en demeure préalable, dans les cas listés dans la Clause 3.3 (Exclusions du Service de Conciergerie Visa Platinum) et y compris en cas d'utilisation abusive, frauduleuse, illégale, contraire à la morale, aux bonnes mœurs ou à l'éthique du Service de Conciergerie Visa Platinum, de falsification des informations transmises à l'Assistant Visa Platinum et/ou aux Tiers Fournisseurs/Partenaires.

En cas de non-utilisation du Service de Conciergerie Visa Platinum, aucun remboursement ou dédommagement de quelque sorte que ce soit ne sera opéré au profit du Détenteur de la Carte par la Banque, Visa ou l'Assistant Visa Platinum.

3. DESCRIPTION DU SERVICE DE CONCIERGERIE VISA PLATINUM

3.1 PÉRIMÈTRE DU SERVICE DE CONCIERGERIE VISA PLATINUM

Dans le cadre du Service de Conciergerie Visa Platinum, un Concierge est à la disposition du Détenteur de la Carte pour toute Demande, en France comme à l'étranger, notamment en matière d'hôtellerie, gastronomie, spectacles, transports, voyages, recherche d'objets et toute autre prestation pour laquelle le Détenteur de la Carte souhaiterait le support ou l'expertise de l'Assistant Visa Platinum.

A titre d'illustration, l'Assistant Visa Platinum, au nom et pour le compte du Détenteur de la Carte peut, après avoir renseigné le Détenteur de la Carte sur les conditions et modalités d'exécution d'un service qui fait objet de la Demande :
- Procéder à des recommandations et/ou réservations de billets d'avion ou de train, de places de spectacles, de chambres d'hôtel, de table dans un restaurant, etc. ;
- Commander des objets (par ex : fleurs, cadeaux) ou prestations de services (par ex jardinier, baby-sitting, taxi) auprès de Partenaires ou de Tiers Fournisseurs ;
- Procéder à la réservation d'expériences privilégiées et d'avantages particuliers proposés notamment les évènements ou les privilèges offerts aux Détenteurs de la Carte par Visa et ses partenaires ;
- Procéder à la mise en relation nécessaire auprès des services d'assu-

rance, d'assistance médicale, et de monétique, qui sont en lien avec la Carte Visa Platinum du Détenteur de la Carte.

3.1 EXCLUSION DU PÉRIMÈTRE DU SERVICE DE CONCIERGERIE VISA PLATINUM

Sont exclus du périmètre du Service de Conciergerie Visa Platinum :

- Toute Demande n'entrant pas dans le périmètre des services décrits à la Clause 3.1 (Périmètre du Service de Conciergerie Visa Platinum) ;
- Les Demandes de prestations entrant dans le périmètre d'activité d'une profession réglementée (par exemple : agent immobilier, médecin, avocat/conseil juridique, notaire...) ;
- toute Demande ne respectant pas les contraintes administratives ou légales propres à chaque pays ;
- toute Demande entachée d'illégalité ou susceptible de porter atteinte à la vie privée ;
- toute Demande contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- toute Demande portant sur la livraison de marchandises en grande quantité à des fins commerciales ou de revente.

L'Assistant Visa Platinum se réserve le droit de ne pas répondre favorablement à une Demande qui serait en contradiction avec les lois et réglementations nationales, européennes et/ou internationales dûment applicables, et notamment en termes d'éthique et de bonnes mœurs.

4. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE DE CONCIERGERIE VISA PLATINUM

Le Détenteur de la Carte adresse ses Demandes à l'Assistant Visa Platinum, qui fera ses meilleurs efforts pour y répondre, en utilisant l'un des canaux de communication définis à l'article 2 (Conditions d'accès au Service de Conciergerie Visa Platinum).

L'Assistant Visa Platinum s'engage à accuser réception des Demandes dans un délai de deux (2) heures.

Il est possible que la Demande implique que l'Assistant Visa Platinum se rapproche de Tiers Fournisseurs ou de Partenaires dont les horaires de services peuvent ne pas être en 24/7. En ce cas, l'Assistant Visa Platinum sera en mesure de revenir vers le Détenteur de la Carte lors du jour ouvré suivant, dans le délai pratiqué par le Tiers Fournisseur et/ou le Partenaire, et en informera le Détenteur de la Carte.

Avant de procéder au traitement de la Demande, l'Assistant Visa Platinum contactera le Détenteur de la Carte pour l'informer des modalités de la Demande. Il est rappelé que l'ensemble des Demandes effectuées sont soumises aux conditions générales et tarifs des Tiers Fournisseurs et/ou des Partenaires en vigueur au jour de la Demande, et aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.

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

Pour l'ensemble des Demandes, chaque Partenaire et/ou Tiers Fournisseur dispose de conditions de vente, de services et d'annulation qui lui sont propres, et qui sont transmis au Détenteur de la Carte par

email ou accessibles depuis le Site. Il appartient au Détenteur de la Carte d'en prendre connaissance avant de valider sa Demande. En cas de Demande validée, le Détenteur de la Carte sera automatiquement et irrévocablement lié par les conditions générales de vente du Tiers Fournisseur ou du Partenaire et notamment les conditions d'annulation pouvant impliquer des frais d'annulation ou l'absence de conditions d'annulation.

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

L'Assistant Visa Platinum est tenu de faire ses meilleurs efforts pour satisfaire aux Demandes. Par la nature même de son activité, l'Assistant Visa Platinum est tenu à une obligation de moyens et non de résultat.

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

Si l'Assistant Visa Platinum ne peut pas donner satisfaction à une Demande pour des raisons externes à sa volonté, et que la solution de remplacement qu'il propose ne convient pas, le Détenteur de la Carte ne peut prétendre à aucune indemnité compensatoire de quelque sorte que ce soit, de la part de l'Assistant Visa Platinum, de la Banque ou de Visa.

Dans le cadre du traitement des Demandes, l'Assistant Visa Platinum n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire entre le Détenteur de la Carte et les Tiers Fournisseurs/Partenaires. Les prestations sont en effet commandées par l'Assistant Visa Platinum, au nom et pour le compte du Détenteur de la Carte ; ainsi, lorsque le Détenteur de la Carte effectue une Demande, il donne mandat à l'Assistant Visa Platinum d'effectuer des commandes et/ou des réservations auprès des Tiers Fournisseurs/Partenaires. L'Assistant Visa Platinum demandera toujours au Détenteur de la Carte de valider une Demande avant de procéder à une commande ou réservation ferme.

Enfin, le Détenteur de la Carte est informé qu'il peut bénéficier de certaines offres ou privilèges directement auprès des Partenaires sans l'intervention de l'Assistant Visa Platinum. Pour ces offres et privilèges-là, il appartient au Détenteur de la Carte de s'informer sur les conditions générales de vente et d'utilisation du Partenaire concerné. Dans ce cadre-là, Visa n'interviendra qu'en qualité d'intermédiaire et n'est pas partie prenante à la transaction entre le Détenteur de la Carte et le Partenaire.

5. PAIEMENT

L'Assistant Visa Platinum communique les tarifs des prestations dans le cadre de chaque Demande, et les modalités de paiement, le cas échéant. Le tarif et le paiement des prestations est soumis aux conditions générales de vente du Tiers Fournisseur et/ou du Partenaire.

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

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

Si les Demandes nécessitent que le paiement soit effectué directement par l'Assistant Visa Platinum pour le compte du Détenteur de la Carte, celui-ci collecte les données nécessaires au paiement (numéro de carte bancaire, date d'expiration et cryptogramme), afin de procéder à ce paiement et ce, dans le respect des normes de sécurité imposées par le secteur bancaire (PCI-DSS). Il est demandé au Détenteur de la Carte d'envoyer un email à l'adresse qui lui sera indiquée par l'Assistant Visa Platinum, attestant de son accord pour que l'Assistant Visa Platinum procède au paiement avec le moyen de paiement communiqué. **Cet email ne doit contenir aucune donnée de paiement.**

A la demande du Détenteur de la Carte et sous réserve de son accord écrit, l'Assistant Visa Platinum peut conserver les données de paiement qui lui ont été transmises lors d'une Demande, à l'exception du cryptogramme qui, lui, n'est jamais conservé. Dans ce cas, ces données de paiement sont uniquement conservées sur une plateforme sécurisée, conformément aux normes imposées par le secteur bancaire (PCI-DSS).

6. DEMANDES PARTICULIÈRES À L'ASSISTANT VISA PLATINUM

6.1. BILLETTERIE

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

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

L'Assistant Visa Platinum ne joue ici qu'un rôle d'intermédiaire entre les Tiers Fournisseurs et le Détenteur de la Carte et ne prend aucune commission ou marge sur le prix des billets achetés.

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

Le Détenteur de la Carte est tenu de vérifier la date et l'heure de l'évènement/spectacle, le Tiers Fournisseur organisateur de l'évènement étant susceptible de les modifier selon les conditions générales de vente du Tiers Fournisseur, sous réserve du respect des dispositions légales en vigueur.

Les billets sont pleinement soumis aux conditions générales de vente des Tiers Fournisseurs, organisateurs des évènements / spectacles, et notamment les conditions d'annulation, de report et/ou de rétractation le cas échéant ; ainsi l'Assistant Visa Platinum ne peut être responsable de l'annulation ou de report d'évènements, qui sont sous la seule responsabilité des Tiers Fournisseurs, organisateurs des évènements / spectacles. L'Assistant Visa Platinum recommande le Détenteur de la Carte de lire ces conditions générales de vente qui lui sont pleinement opposables et qui sont accessibles, avant l'achat, sur le site officiel de l'évènement /spectacle en cause.

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

6.2. TAXIS

Lorsque la Demande concerne une réservation de taxi, et que le Détenteur de la Carte ne se présente pas au rendez-vous prévu au moment de la commande et plus généralement si le taxi ne charge pas la course du fait du Détenteur de la Carte (« **Non-charge** »), celui-ci est redevable d'un montant forfaitaire de quinze (15) euros TTC (montant en vigueur, susceptible d'être modifié en 2027).

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

Il est cependant précisé qu'une tolérance sera accordée à la première survenue d'une Non-charge et que ces frais ne seront facturés qu'à compter de la seconde occurrence de Non-charge. Le non-paiement d'une Non-charge pourra entraîner la suspension d'accès aux demandes de taxis.

6.3. VOYAGES

Pour toute Demande relative aux voyages, les Détenteurs de la Cartes sont tenus de se référer aux conditions générales et/ou au contrat de voyage qui leur seront communiqués par l'Assistant Visa Platinum dans l'email de proposition commerciale avant la confirmation de commande.

7. RESPONSABILITÉ

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

L'Assistant Visa Platinum s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir une qualité de service optimale et permettre un accès au Service de Conciergerie Visa Platinum dans les conditions décrites à la Clause 2 (Conditions d'accès au Service de Conciergerie Visa Platinum)

sauf dans le cas d'un évènement de force majeure tel que défini par la loi à l'article 1218 du Code Civil et/ou la jurisprudence.

L'Assistant Visa Platinum ne saurait être tenu responsable en cas d'utilisation frauduleuse du Service de Conciergerie Visa Platinum par le Détenteur de la Carte, en raison de l'incapacité de celui-ci à préserver la confidentialité de ses identifiants.

Les Demandes du Détenteur de la Carte formulées auprès de l'Assistant Visa Platinum sont fournies/réalisées par des Tiers Fournisseurs ou les Partenaires et sont dès lors soumis à des conditions d'utilisation et des politiques de confidentialité spécifiques à chacun des Tiers Fournisseurs ou Partenaires qui en sont seuls responsables. Pour connaître lesdites conditions d'utilisation et/ou politique de confidentialité applicables, le Détenteur de la Carte devra contacter ou se rendre sur le site du Tiers Fournisseur ou du Partenaire. L'Assistant Visa Platinum exclut tout responsabilité concernant les prestations fournies par un Tiers Fournisseur ou Partenaire. Toute réclamation devra être adressée directement au Tiers Fournisseur ou Partenaire concerné.

En cas de doute du Détenteur de la Carte quant à la qualité de son interlocuteur (Tiers Fournisseur/Prestataire), il est invité à se rapprocher de l'Assistant Visa Platinum qui pourra le renseigner et le cas échéant, l'orienter sur la procédure à suivre en cas de réclamation.

De même, l'Assistant Visa Platinum ne peut être tenu responsable de l'inexécution de certaines prestations en cas d'impossibilité de paiement par la Carte Visa Platinum, dans les cas où un pays et/ou commerçant n'accepterait pas ce moyen de paiement.

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

Si l'inexécution ou la mauvaise exécution d'une Demande résulte du fait de l'Assistant Visa Platinum, celui-ci s'efforce de remédier à la situation afin d'exécuter la Demande. En cas de désaccord ou de litige entre un Détenteur de la Carte et l'Assistant Visa Platinum, conformément aux dispositions de l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le Détenteur de la Carte a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige relatif au Service de Conciergerie Visa Platinum :

Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de justice (CM2C)
Modalités de saisine : https://www.cm2c.net/comment-nous-saisir.php

Il est rappelé que le litige ne sera pas examiné par le médiateur si :

- le Détenteur de la Carte ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de le résoudre directement auprès du service réclamation joignable ici : serviceplatinum@visaplatinum.fr
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- la demande est introduite auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la saisine du service réclamation ;
- le litige est hors champ de compétence du médiateur.

8. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET CONFIDENTIALITÉ

Dans le cadre du Service de Conciergerie Visa Platinum et du traitement des Demandes, la Banque (responsable du traitement), Visa (sous-traitant de la Banque) et l'Assistant Visa Platinum (sous-traitant ultérieur de Visa) sont amenés à connaître et traiter des données personnelles vous concernant, dans les conditions détaillées dans la politique de confidentialité adossée aux Conditions Générales d'Utilisation.

9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Dans le cadre de l'utilisation du Service de Conciergerie Visa Platinum, les Détenteurs de la Cartes ont accès à des marques, logos, éléments visuels, photographies, dessins, textes, vidéos, au Site, à des Applications mobiles, à des e-newsletters, ou à toute autre donnée / information, sous quelque forme qu'elle soit (les « **Eléments** »). Ces Eléments sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques, le droit des brevets, ou tout autre droit de propriété intellectuelle et sont la propriété exclusive de l'Assistant Visa Platinum, de la Banque, de Visa ou de leurs filiales, des Tiers Fournisseurs, des Partenaires (le « **Titulaire des droits** »).

Toute utilisation des Eléments non expressément autorisée par écrit par le Titulaire des droits entraîne une violation de ses droits de propriété intellectuelle pouvant constituer une contrefaçon et peut également entraîner une violation du droit à l'image, du droit des personnes ou de tout autre droit et réglementation en vigueur. La responsabilité pénale et/ou civil du Détenteur de la Carte pourrait être engagée.

Il est donc interdit de copier, modifier, reproduire, distribuer, publier, d'intégrer sur quelque support que ce soit, adapter, céder, donner en licence, donner en garantie, transmettre de toute autre manière sous quelque forme que ce soit, partiellement et totalement, les Eléments, sans l'autorisation expresse préalable du Titulaire des droits.

10. DIFFAMATION

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

11. LOI APPLICABLE

Les Conditions Générales d'Utilisation sont régies par le droit français. Tout litige qui viendrait à naître à propos de la validité, de l'exécution ou de l'interprétation des Conditions Générales d'Utilisation est soumis compétence exclusive des juridictions françaises compétentes.

SERVICE DE CONCIERGERIE VISA PLATINUM
POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE DES DONNEES PERSONNELLES

La politique de confidentialité a pour objet d'informer le Détenteur de la Carte sur la façon dont ses Données Personnelles sont collectées, traitées et partagées par la Banque, l'Assistant Visa Platinum et Visa.

Le Service de Conciergerie Visa Platinum est délivré conformément à la règlementation applicable en matière de données à caractère personnel, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dite « Loi Informatique et Libertés » telle que modifiée notamment par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 et le Règlement Européen n° 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« **RGDP** ») (ci-après la « **Règlementation Applicable** »).

Au sens de la Règlementation Applicable, la Banque agit en qualité de Responsable de Traitement de vos Données Personnelles, Visa agit en qualité de Sous-Traitant et l'Assistant Visa Platinum agit en tant que Sous-Traitant ultérieur de Visa.

1. DÉFINITIONS

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

« Donnée Personnelle Sensible » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable qui révèle son origine raciale ou ethnique, ses opinions politiques, ses convictions religieuses ou philosophiques, son appartenance syndicale, ses données génétiques, ses données biométriques, des données concernant sa santé, des données concernant sa vie ou son orientation sexuelle.

« Responsable de Traitement » désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du Traitement des Données Personnelles.

« Sous-Traitant » désigne l'entité qui traite des Données Personnelles pour le compte du Responsable de Traitement.

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

« Règlementation Applicable en matière de Données Personnelles »: désigne toute loi ou réglementation applicable au Traitement des Données Personnelles réalisé dans le cadre du Contrat, et notamment (i) le Règlement Général sur la Protection des Données (UE) n° 2016/679 et/ou tous décrets d'application ou lois nationales équivalentes (RGPD), et (ii) toute autre loi ou réglementation locale applicable relative à la protection des Données Personnelles ou à la cybersécurité.

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

2. DONNEES PERSONNELLES COLLECTEES

Dans le cadre du Service de Conciergerie Visa Platinum, les Données Personnelles du Détenteur de la Carte recueillies dans le cadre de la souscription à la Carte ainsi qu'au moment de l'utilisation du Service de Conciergerie Visa Platinum sont obligatoires et nécessaires à la délivrance du Service de Conciergerie Visa Platinum. À défaut, la demande du Détenteur de la Carte ne pourra être traitée par l'Assistant Visa Platinum ou sera retardée.

2.1. DONNÉES PERSONNELLES COLLECTÉES PAR LA BANQUE AU MOMENT DE LA SOUSCRIPTION DE LA CARTE

Les Données Personnelles listés ci-après sont nécessaires et obligatoires pour la fourniture du Service de Conciergerie Visa Platinum. Ces Données Personnelles sont collectées par la Banque du Détenteur de la Carte, au moment de la souscription de son Contrat Porteur. Ces Données Personnelles sont systématiquement transmises et Traitées par votre Concierge :
- Civilité
- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- Numéro de téléphone
- Identifiant du Détenteur de la Carte
- 4 derniers chiffre de la Carte
- Date d'échéance de la Carte utilisée
- Type de Carte utilisée

Sans la communication de ces Données Personnelles obligatoires, le Détenteur de la Carte ne pourra pas bénéficier du Service de Conciergerie Visa Platinum.

2.2. DONNÉES PERSONNELLES COLLECTÉES LORS DE L'UTILISATION DU SERVICE DE CONCIERGERIE VISA PLATINUM

Lors de l'utilisation du Service de Conciergerie Visa Platinum, des Données Personnelles complémentaires nécessaires à l'exécution d'une Demande du Détenteur de la Carte pourront être collectées directement par l'Assistant Visa Platinum auprès du Détenteur de la Carte afin de pouvoir satisfaire sa Demande.

A titre d'illustration : des données liées à un programme de fidélité du Détenteur de la Carte qui est lié à une Demande du Détenteur de la Carte (la réservation d'un vol auprès d'une compagnie aérienne par exemple).

Données Personnelles sensibles

Dans le cadre du Traitement des Demandes du Détenteur de la Carte, et uniquement avec son consentement, l'Assistant Visa Platinum peut être amené à collecter auprès du Détenteur de la Carte des Données Personnelles dites sensibles au sens de la Règlementation Applicable (les « **Données Personnelles Sensibles** ») et notamment des Données Personnelles relatives à la santé du Détenteur de la Carte (ex : allergies alimentaires lors de la réservation d'une prestation impliquant un repas ou une collation, réservation d'une chambre d'hôtel pour personne à mobilité réduite) mais aussi à ses orientations politiques, religieuses, ou encore sexuelles (ex : réservation d'une place à un meeting politique). Les Données Personnelles Sensibles seront automatiquement supprimées par l'Assistant Visa Platinum dès que les Demandes, dans le cadre desquelles elles ont été collectées, aurons été Traitées par l'Assistant Visa Platinum en application de ce qui est défini à l'article 7 (Durée de conservation de vos Données Personnelles).

Cependant, le Détenteur de la Carte pourra demander à l'Assistant Visa Platinum, lors d'une Demande, de conserver des Données Personnelles Sensibles pour faciliter ses Demandes ultérieures. Celles-ci seront alors conservés pour la durée décrite dans l'article 7 (Durée de conservation de vos Données Personnelles).

Données de paiement

Dans le cadre de certaines Demandes pour lesquelles le paiement devra être fait par l'Assistant Visa Platinum pour le compte du Détenteur de la Carte, l'Assistant Visa Platinum peut collecter les données de paiement du Détenteur de la Carte. Ces données sont supprimées dès que l'Assistant Visa Platinum a fait droit à la Demande.

Cependant, le Détenteur de la Carte peut demander la conservation de ses données de paiement, qui sont alors conservées pour une durée décrite à l'article 7 (Durée de conservation de vos Données Personnelles), avec l'accord préalable du Détenteur de la Carte, et uniquement sur une plateforme sécurisée conformément aux normes du secteur bancaire et monétique (norme PCI DSS). Il est rappelé que le cryptogramme n'est jamais conservé par l'Assistant Visa Platinum.

Aucune communication écrite (email) contenant le cryptogramme ou un visuel de la Carte ne sera jamais demandée.

Données Personnelles de tiers

Dans le cadre d'une Demande (ex - envoyer un cadeau à un ami, réserver un voyage avec sa famille), le Détenteur de la Carte peut être conduit à communiquer des Données Personnelles sur des tiers y compris des mineurs.

Avant de communiquer des Données Personnelles de tiers à l'Assistant Visa Platinum, le Détenteur de la Carte doit s'assurer du consentement des personnes concernées. Plus particulièrement concernant des Données Personnelles de mineurs de moins de 15 ans, le Détenteur de la Carte s'engage à obtenir l'autorisation du mineur concerné ainsi que des personnes détenant l'autorité parentale le cas échéant.

Ces Données Personnelles de tiers seront automatiquement supprimées par l'Assistant Visa Platinum une fois que les Demandes dans le cadre desquelles elles ont été collectées seront Traitées par votre Concierge.
Cependant, lorsque ces Données Personnelles de tiers y compris des mineurs sont celles de vos proches, le Détenteur de la Carte peut

demander la conservation des Données Personnelles de ces tiers, avec l'autorisation du Détenteur de la Carte, et, dans le cas particulier des mineurs, sous réserve de l'accord des personnes détenant l'autorité parentale sur le mineur concerné. Ces Données Personnelles de tiers sont alors conservées pour une durée décrite à l'article 7 (Durée de conservation de vos Données Personnelles).

3. FINALITES DU TRAITEMENT DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Les Données Personnelles collectées sont traitées pour les finalités suivantes :

- exécuter le service de conciergerie Visa Platinum et répondre aux Demandes du Détenteur de la Carte ;
- mesurer et d'améliorer la satisfaction des Détenteurs de la Carte et la qualité du service de conciergerie Visa Platinum ;
- d'envoyer le magazine Visa Platinum et des emails au Détenteur de la Carte (par exemple l'email de bienvenue dans le cadre du parcours de bienvenue, ou information sur des offres) ;
- procéder à des recoupements, analyses et combinaisons des données afin de déterminer les centres d'intérêts, les préférences, le profil client du Détenteur de la Carte et permettre à l'Assistant Visa Platinum de réaliser des opérations de fidélisation ou de prospection et de lui adresser des offres personnalisées (sans que cela ne produise d'effet juridique à votre égard ou vous affecte de manière significative de façon similaire) ;
- faire découvrir au Détenteur de la Carte et exécuter les services inclus dans le Service de Conciergerie Visa Platinum ;
- vérifier l'identité et la qualité du Détenteur de la Carte du Service de Conciergerie Visa Platinum
- Informer le Détenteur de la Carte du suivi de ses Demandes ;
- permettre au Détenteur de la Carte de procéder au paiement des produits ou services dans le cadre d'une Demande ;
- répondre aux commentaires et questions du Détenteur de la Carte ;
- Répondre à l'exercice de vos droits tels que décrits dans l'article 9 (Vos droits) ;
- Respecter les obligations légales ou règlementaires ;
- Facturer des prestations de service dans le cadre du traitement des Demandes.

Le Détenteur de la Carte est également informé que dans le cadre d'une démarche qualité, ses appels téléphoniques à l'Assistant Visa Platinum peuvent être enregistrés, écoutés et analysés, et qu'il a la possibilité de s'y opposer.

4. BASES LEGALES DU TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

Le Traitement des Données Personnelles du Détenteur de la Carte repose sur les bases légales suivantes :

- Intérêt légitime : l'amélioration du Service de Conciergerie Visa Platinum (études de données comparées, statistiques, rapport d'activité – les résultats de ces études n'étant partagé avec aucun tiers autre que votre Banque, Visa et/ou votre Concierge), la veille qualitative

(questionnaire, enquête, sondage) ou la lutte contre la fraude ;

- Respect d'une obligation légale ;
- L'exécution du Contrat Porteur aux fins d'étude des Demandes du Détenteur de la Carte et la délivrance du Service de Conciergerie ;
- Le consentement du Détenteur de la Carte à chaque fois que cela est nécessaire tel que décrit dans l'article 2 (Données Personnelles collectées).

5. DESTINATAIRES DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Les Données Personnelles recueillies dans le cadre du Service de Conciergerie Visa Platinum sont destinées au personnel habilité des acteurs suivants :

- l'Assistant Visa Platinum qui réalise le Service de Conciergerie pour le compte de la Banque ;
- les prestataires, sous-traitants, Tiers Fournisseurs et Partenaires de l'Assistant Visa Platinum et/ou de Visa qui délivrent le service final, objet de la Demande ;
- et le cas échéant, Visa dans le cas d'une réclamation d'un Détenteur de la Carte sur le Service de Conciergerie Visa Platinum, qui lui serait partagé par la Banque ou l'Assistant Visa Platinum.

6. TRANSFERT DE VOS DONNEES PERSONNELLES HORS U.E.

Dans le cadre de l'exécution du Service de Conciergerie Visa Platinum, les Données Personnelles du Détenteur de la Carte sont hébergées par l'Assistant Visa Platinum sur le territoire de l'Union Européenne et, pour son service de routage de SMS, en dehors de l'Union Européenne.

Dans ce dernier cas, l'Assistant Visa Platinum s'engage à prévoir les garanties appropriées pour encadrer les transferts des Données Personnelles en dehors de l'Union Européenne, en conformité avec la Règlementation Applicable.

Dans le cadre de la délivrance du Service de Conciergerie Visa Platinum et sur demande expresse du Détenteur de la Carte, l'Assistant Visa Platinum pourra partager des Données Personnelles avec des Tiers Fournisseurs (hôtels, restaurateurs, compagnies de transport…) situés en dehors de l'Union Européenne, en conformité avec la Règlementation Applicable. Le Tiers Fournisseur est alors destinataire des Données Personnelles du Détenteur de la Carte et le traitement des Données Personnelles sera soumis à la politique de confidentialité du Tiers Fournisseurs concerné. Le Détenteur de la Carte est informé que le Tiers Fournisseur peut ne pas offrir une protection équivalente à celle du RGPD.

7. DURÉE DE CONSERVATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Les Données Personnelles du Détenteur de la Carte sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont fait l'objet d'une collecte.

Les Données Personnelles Sensibles seront automatiquement supprimées dès que les Demandes, dans le cadre desquelles elles ont

été collectées, aurons été Traitées par votre Concierge, sauf dans le cas où le Détenteur de la Carte aura demandé à l'Assistant Visa Platinum de conserver des Données Personnelles Sensibles pour faciliter ses Demandes ultérieures.

Les données de paiement collectées par l'Assistant Visa Platinum lors du Traitement de vos Demandes pourront être conservées à la demande du Détenteur de la Carte pour les seuls besoins du Service de Conciergerie Visa Platinum. Dans tous les cas, le cryptogramme n'est jamais conservé.

Vos Données Personnelles sont supprimées en cas de résiliation ou de non-renouvellement du Contrat Porteur ou en cas de retrait de la Carte ou de blocage de son utilisation par la Banque ou par le Détenteur de la Carte.

Sans contrevenir à ce qui précède, certaines Données Personnelles peuvent être conservées pour satisfaire à l'exécution de nos obligations légales ou à la sauvegarde ou la défense de nos droits (par exemple l'obligation de conservation des factures ou la prescription de droit commun). Une fois le délai légal expiré, vos Données Personnelles seront alors supprimées.

Les durées de conservation des Données Personnelles des Détenteurs de Carte sont précisées dans le tableau ci-dessous :

Données	Durée de conservation
Données transmises par votre Banque	Durée égale à la validité de votre carte Visa Platinum (y compris en cas de renouvellement de votre carte Visa Platinum)
Données collectées lors du traitement de vos Demandes (hors données sensibles)	Durée égale à la validité de votre Carte Visa Platinum (y compris en cas de renouvellement de votre Carte Visa Platinum)
Historique de vos Demandes	Trois ans sous réserve de validité de votre Carte Visa Platinum
Enregistrement des appels au Service de Conciergerie Visa Platinum	Trois mois sauf en cas de refus de Détenteur de la Carte indiqué au début de l'appel entrant.
Données Personnelles Sensibles	Donnée(s) conservée(s) dans votre dossier : Durée égale à la validité de votre Carte Visa Platinum (y compris en cas de renouvellement de votre carte Visa Platinum).
Données bancaires (à l'exception du cryptogramme)	Trois ans à compter de sa collecte et sous réserve de validité de votre Carte Visa Platinum
Données de facturation	Dix ans à compter de la date de facturation

8. SÉCURITÉ

L'Assistant Visa Platinum s'engage à protéger les Données Personnelles collectées afin d'assurer leur sécurité et leur confidentialité. A cet égard, l'Assistant Visa Platinum a pris des mesures techniques et organisationnelles pour prévenir toute perte, utilisation non autorisée, destruction ou altération des Données Personnelles.

Les Données Personnelles sont conservées selon des mesures de sécurité répondant à des critères de sécurité forts et, concernant certaines données, l'Assistant Visa Platinum répond aux exigences de sécurité de la norme PCI DSS.

9. VOS DROITS

Conformément à la Réglementation Applicable, le Détenteur de la Carte dispose d'un droit d'accès, de modification, d'effacement, d'opposition, de limitation du Traitement et à la portabilité de ses Données Personnelles, du droit de retirer son consentement à tout moment (lorsque le Traitement est fondé sur le consentement) et de définir les directives particulières relatives à la gestion de ses Données Personnelles après son décès.

Ces droits peuvent être exercés par le Détenteur de la Carte auprès de l'Assistant Visa Platinum, en justifiant de votre identité par tout moyen :

- par courrier à l'adresse suivante : Service Concierge - Service Juridique – 64-66, rue des Archives - 75003 Paris, ou
- par email à vosdonnees@visaplatinum.fr

En cas de retrait du consentement le cas échant, l'Assistant Visa Platinum pourra se trouver dans l'incapacité totale ou partielle de délivrer tout ou partie du Service de Conciergerie Visa Platinum.

Le Détenteur de la Carte dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

10. MISE À JOUR

La Politique en matière de protection des données à caractère personnel pourra faire l'objet de modifications et mise à jour. Le Détenteur de la Carte sera informé par sa Banque.

Dernière mise à jour : Juillet 2025

VOTRE NOTICE D'INFORMATION

ASSURANCE ET ASSISTANCE

Dispositions Générales valant Notice d'information des Contrats d'assurance et d'assistance pour compte régis par le Code des assurances.

À compter du 1er Janvier 2027

Contrat d'assurance et d'assistance pour compte n° 79 910 204 souscrit par La Banque Postale – S.A. à Directoire et Conseil de Surveillance - Capital Social 6 585 350 218 € - 115 rue de Sèvres 75275 Paris CEDEX 06 - RCS Paris 421 100 645 - ORIAS n°07 023 424 - IDU EMP FR231771_01UJPN -

auprès de CNP Assurances IARD – Société Anonyme au capital de 146 952 480 euros. Siège social : 4 Promenade Cœur de ville, 92130, Issy-les-Moulineaux. RCS Nanterre 493 253 652. Entreprise régie par le Code des assurances - IDU EMP FR232845_01WXTG.

CNP Assurances IARD, dans le cadre du contrat d'assurance et d'assistance pour compte souscrit par La Banque Postale, confie l'exécution des prestations d'assistance ainsi que la gestion des sinistres en assurance à Redion France, société par actions simplifiée au capital de 5 316 384 €, ayant son siège social 11-17, avenue François Mitterrand, 93210 Saint-Denis, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 403 147 903, ci-après dénommée "*Service Carte Platinum*".

BON À SAVOIR

Pour toute information, mettre en jeu une prestation d'assistance ou déclarer un *Sinistre*, votre interlocuteur est :

Service Carte Platinum

· Numéro de téléphone unique : **+33 (0)9 69 36 33 33(*)**

ASSISTANCE :

■ Après l'ouverture de votre dossier d'assistance, vous pourrez échanger et/ou adresser les documents demandés par ***Service Carte Platinum*** :

· par courrier :

Service Carte Platinum
Redion - Service Clients
TSA 81249
Route de Barleux,
80209 Peronne Cedex

· par mail : assistances-cartes@ea-assurances.labanquepostale.fr

ASSURANCE :

■ Vous pouvez également déclarer un *Sinistre* :

· en ligne : www.labanquepostale-assurancescartes.fr(**)

· par courrier :

Service Carte Platinum
Redion - Service Clients
TSA 81249
Route de Barleux,
80209 Peronne Cedex

· par mail : assurances-cartes@ea-assurances.labanquepostale.fr

Ces services sont accessibles depuis la France ou l'étranger 7 jours sur 7, 24 heures sur 24

Découvrez votre Espace Assurance et Assistance www.labanquepostale-assurancescartes.fr(**) : accès à votre Notice d'information, téléchargement de votre attestation d'assistance ou d'assurance, déclaration de sinistre, suivi de dossier, réponses aux questions courantes...

Les 9 premiers chiffres de votre Carte Visa Platinum sont nécessaires pour vous connecter.

(*) Service gratuit + prix d'un appel. Depuis l'international : prix d'un appel international vers la France.
(**) Coût de connexion selon le fournisseur d'accès.

INFORMATION DES ASSURÉS

La Banque Postale s'engage à remettre au titulaire de la *Carte Assurée* la présente Notice d'information définissant ses garanties et ses modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir en cas de *Sinistre*.

L'*Assuré* est informé que la cotisation pour les garanties d'assurance et d'assistance est incluse dans le prix de la *Carte Assurée*.

En cas de modification des conditions ou en cas de résiliation du contrat d'assurance et d'assistance pour compte, La Banque Postale informera par tout moyen à sa convenance le titulaire de la *Carte Assurée* dans les conditions prévues dans les Conditions d'utilisation des Cartes émises par La Banque Postale.

Service Carte Platinum est l'interlocuteur privilégié de l'*Assuré* pour toute information relative à son contrat d'assurance et d'assistance pour compte ou aux évènements qui en découlent.

Lorsque l'*Assuré* souhaite obtenir des précisions sur les clauses ou conditions d'application du contrat pour compte notamment en cas de *Sinistre*, son interlocuteur habituel *Service Carte Platinum* est en mesure d'étudier toutes ses demandes ainsi que d'éventuelles réclamations, selon les modalités indiquées au "3/ CADRE JURIDIQUE COMMUN AUX GARANTIES D'ASSISTANCE ET D'ASSURANCE".

Par ailleurs, les *Assurés* sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec le gestionnaire pourront faire l'objet d'un enregistrement par le *Service Carte Platinum* dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Les enregistrements seront conservés pendant une durée de six (6) mois à compter de la date de l'enregistrement. L'*Assuré* pourra exprimer son consentement ou s'opposer à l'enregistrement en manifestant son refus auprès de son interlocuteur.

Ces enregistrements sont exclusivement destinés au *Service Carte Platinum*.

SOMMAIRE

1/ GARANTIES D'ASSURANCE

CHAPITRE 1 - DÉFINITIONS GÉNÉRALES ..... **P 37**

CHAPITRE 2 - SYNOPTIQUE DES GARANTIES D'ASSURANCE ..... **P 40**

CHAPITRE 3 - DISPOSITIONS DIVERSES ..... **P 41**

CHAPITRE 4 - EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE ..... **P 42**

CHAPITRE 5 - DESCRIPTIF DES GARANTIES D'ASSURANCE ..... **P 43**

5.1 Garantie Décès Invalidité
5.2 Garantie Retard du Moyen de Transport
5.3 Garantie Retard de Bagages
5.4 Garantie Perte, Vol ou Détérioration des Bagages
5.5 Garantie Responsabilité Civile à l'Étranger
5.6 Garantie Véhicule de Location
5.7 Garantie Modification ou Annulation de Voyage
5.8 Garantie Interruption de Voyage
5.9 Garantie Neige et Montagne

CHAPITRE 6 - COMMENT METTRE EN JEU LES GARANTIES ? ..... **P 72**

6.1. Délai de règlement des Sinistres
6.2 Déclaration des Sinistres

CHAPITRE 7 - TABLEAU SYNOPTIQUE DE LA TERRITORIALITÉ DES GARANTIES ..... **P 77**

2/ PRESTATIONS D'ASSISTANCE

CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES ..... **P 79**

1.1 Objet des prestations d'Assistance
1.2 Définitions
1.3 Conditions d'Application des Prestations
1.4 Justificatifs nécessaires à l'exécution des Prestations
1.5 Prestations d'Assistance

CHAPITRE 2 - DESCRIPTIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ..... **P 85**

2.1 Maladie ou blessure de l'Assuré

2.1.1 Transport/Rapatriement
2.1.2 Frais de prolongation de séjour du bénéficiaire
2.1.3 Retour des accompagnants
2.1.4 Présence hospitalisation
2.1.5 Prise en charge des frais d'hébergement
2.1.6 Frais de prolongation d'hébergement
2.1.7 Retour dans le pays de résidence
2.1.8 Accompagnement des enfants
2.1.9 Garde des enfants de moins de 15 ans
2.1.10 Transport des animaux domestiques
2.1.11 Avance sur frais d'hospitalisation
2.1.12 Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux
2.1.13 Chauffeur de remplacement
2.1.14 Transmission de messages urgents
2.1.15 Remboursement des frais téléphoniques

2.2 Décès de l'Assuré

2.3 Retour Anticipé de l'Assuré

2.4 Assistance en cas de poursuites judiciaires

2.5 Aide à la poursuite du voyage

2.5.1 Assistance aux démarches administratives
2.5.2 Avance de frais sur place

2.6 Acheminement d'objets

2.6.1 Acheminement de dossiers
2.6.2 Acheminement de médicaments
2.6.3 Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives

2.7 Informations avant le départ en Voyage

CHAPITRE 3 - EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ..... **P 95**

CHAPITRE 4 - CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ..... **P 97**

CHAPITRE 5 - SANCTIONS INTERNATIONALES ..... **P 97**

3/ CADRE JURIDIQUE COMMUN AUX GARANTIES D'ASSISTANCE ET D'ASSURANCE

ANNEXE : FICHE D'INFORMATION RELATIVE AU FONCTIONNEMENT DES GARANTIES «RESPONSABILITÉ CIVILE» DANS LE TEMPS ..... P 111

1 Garanties d'assurance

Le contrat, objet de la présente notice, régi par le Code des assurances, vous permet de bénéficier des garanties d'assurance mentionnées ci-dessous au cours d'un *Voyage Garanti*.

CHAPITRE 1 - DÉFINITIONS GÉNÉRALES

Pour une meilleure compréhension, vous trouverez ci-dessous les définitions des termes applicables à l'ensemble des garanties d'assurance.

Les termes définis sont repris dans la Notice d'information en italique et débutent par une majuscule.

Chaque descriptif de garantie pourra éventuellement comporter des définitions spécifiques.

Accident

Toute atteinte corporelle non intentionnelle constatée médicalement provenant de l'action soudaine et imprévue d'une cause extérieure. **Il est précisé que la survenance brutale d'une *Maladie* ne saurait être assimilée à un *Accident*.**

Assuré

Sont considérées comme *Assurées* les personnes suivantes, qu'elles se déplacent ensemble ou séparément et quel que soit leur mode de transport :

- le titulaire de la *Carte Assurée*, son *Conjoint,*
- leurs enfants célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge et, le cas échéant, leurs enfants qui viendraient à naître au cours de la validité du présent contrat d'assurance,
- leurs enfants adoptés, célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'état civil Français,
- les enfants du titulaire ou ceux de son *Conjoint*, célibataires de moins de 25 ans, rattachés au foyer fiscal d'un de leurs parents,
- leurs ascendants et descendants, titulaires d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80% (Art. L.241-3 du Code de l'action sociale et des familles), vivant sous le même toit que le titulaire de la *Carte Assurée*, selon les termes de l'Article 196 A bis du Code général des impôts et :

- fiscalement à charge,

ou

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

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

- Les petits-enfants, célibataires de moins de 25 ans.

Autorité Médicale

Personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où Vous vous trouvez.

Carte Assurée

Carte VISA PLATINUM émise par La Banque Postale à laquelle sont attachées les garanties.
Tout titulaire, détenteur de plusieurs Cartes "Visa" de la gamme de particuliers émises par La Banque Postale, bénéficie de facto, tant pour lui-même que pour les autres *Assurés*, des garanties les plus étendues, quelle que soit la carte utilisée pour le paiement.
Il en est de même pour un paiement avec le Service e-Carte Bleue, qui n'altère nullement les garanties attachées à la carte à laquelle il est lié. Il en est également de même pour le paiement réalisé au moyen du *Service Wero* ; qui n'altère nullement les garanties attachées à la *Carte Assurée*.
Si une prestation est réglée par le titulaire d'une Carte "Visa" émise par La Banque Postale pour le compte d'autres titulaires d'une Carte "Visa" de la gamme de particuliers émise par La Banque Postale, les garanties appliquées à ces derniers seront celles de la carte dont ils sont titulaires.

Conjoint

- époux ou épouse non séparé(e) de corps ou de fait,
- partenaire non séparé de fait en cas de vie commune à caractère conjugal (concubinage),
- partenaire non séparé de fait dans le cadre du Pacte Civil de Solidarité.

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

Exclusion de garantie

Clause qui prive l'*Assuré* ou le *Bénéficiaire* du bénéfice de la garantie en raison des circonstances de réalisation du risque. C'est à l'*Assureur* de rapporter la preuve de l'exclusion. Les exclusions sont soit communes à toutes les garanties, soit spécifiques à une ou plusieurs garanties.

Facture

Le terme *Facture* s'entend d'un document établi par le prestataire et remis à l'*Assuré* comportant à minima les mentions suivantes : la date de son émission, le nom et l'adresse du prestataire, le nom et prénom de l'*Assuré*, la date d'exécution de la prestation, le libellé ainsi que le décompte détaillé, en quantité et prix, de chaque prestation et produit fourni ou vendu, la somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises.

Franchise

Somme restant à la charge de l'*Assuré* après la survenance d'un événement entraînant la mise en œuvre d'une des garanties prévues par la présente Notice d'information.

Guerre Civile

Opposition déclarée ou activité guerrière ou armée de deux ou plusieurs parties appartenant à un même État dont les opposants sont d'ethnie, de confession ou d'idéologie différentes.

Guerre Étrangère

Opposition déclarée ou activité guerrière ou armée par une nation souveraine à l'encontre d'une autre nation souveraine à des fins économiques, géographiques, politiques, nationalistes, religieuses, ethniques, raciales.

Instabilité politique notoire

Désigne une situation dans laquelle l'ordre public, la sécurité des personnes et le fonctionnement des institutions sont gravement compromis, de manière générale et durable, en raison de troubles politiques, de conflits armés, de *Guerres Civiles*, de coups d'État, ou d'autres événements majeurs affectant la stabilité d'un État.

Maladie

État pathologique dûment constaté par une *Autorité Médicale* docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

Moyen de Transport Public

Moyen de transport commercial (terrestre, maritime, fluvial ou aérien) agréé pour le transport payant de passagers par une licence de transport.

Objets de première nécessité

Vêtements ou articles de toilette à se procurer d'urgence.

Service Carte Platinum

Service de Redion France à qui l'*Assureur* a confié l'exécution des prestations d'assistance et la gestion des *Sinistres* relevant des garanties d'assurance du contrat, objet de la présente notice. Le *Service Carte Platinum* est également désigné ci-après par le pronom « nous ».

Service Wero

Service de paiement permettant, dans le cadre d'opérations de commerce électronique (e-commerce) ou de commerce mobile (m-commerce), réalisées auprès d'un professionnel via un site marchand ou une application mobile marchande, d'effectuer un virement SEPA instantané depuis un compte bancaire détenu auprès de La Banque Postale, préalablement enrôlé dans l'application mobile Wero.

Sinistre

Survenance d'un événement aléatoire de nature à entraîner l'application d'une des garanties du présent contrat d'assurance. La date du *Sinistre* est celle à laquelle survient le fait dommageable, c'est-à-dire celui qui constitue le fait générateur du dommage.

Substances Biologiques

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

Substances Chimiques

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

Substances Nucléaires

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

Territorialité

Les garanties du contrat, objet de la présente notice, sont acquises à l'*Assuré*, dans le monde entier, au cours d'un *Voyage Garanti*, **sauf mentions particulières présentes dans le descriptif des garanties (cf. 1/ Chapitre 7 Tableau Synoptique de la *Territorialité* des Garanties).**

Transporteur

La compagnie ferroviaire ou la compagnie aérienne par laquelle l'*Assuré* effectue le *Voyage Garanti*.

Usure

Détérioration progressive due au temps ou du fait de son utilisation.

Véhicule de Location

Engin terrestre à moteur, à quatre roues, immatriculé, faisant l'objet d'un contrat de location auprès d'un loueur professionnel et dont le règlement a été effectué, totalement ou partiellement, au moyen de la *Carte Assurée* et/ou du *Service Wero*, préalablement à la survenance du *Sinistre*.

Voyage Garanti

Déplacement ou séjour d'une distance supérieure à 100 Km de la résidence principale de l'*Assuré* ou de son lieu de travail habituel dans la limite des cent quatre-vingts (180) premiers jours consécutifs et dont le règlement a été effectué totalement ou partiellement au moyen de la *Carte Assurée* et/ou du *Service Wero*, avant la survenance du *Sinistre*. À l'occasion d'un *Sinistre*, il appartient à l'*Assuré* d'apporter le justificatif de ce règlement, *Service Carte Platinum* se réservant le droit de demander tout autre élément constituant la preuve du paiement au moyen de la *Carte Assurée* et/ou du *Service Wero*.

CHAPITRE 2 - SYNOPTIQUE DES GARANTIES D'ASSURANCE

IMPORTANT

Ce synoptique ne constitue qu'un résumé des garanties dont les limites et les exclusions sont définies dans les chapitres suivants. Les mots en italique sont définis au Chapitre 1 - Définitions Générales ou dans la garantie à laquelle ils se rapportent.

■ **La garantie *Décès / Invalidité***

- Jusqu'à **465 000 €** par *Famille* et par évènement en cas d'*Accident Garanti*.
- Jusqu'à **46 000 €** en cas d'*Accident de Trajet* ou d'*Accident* survenant à bord d'un *Véhicule de Location* ou d'un véhicule privé.

■ **La garantie *Retard du Moyen de Transport*[1]**

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

■ **La garantie *Retard de Bagages*[1]**

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

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

- Jusqu'à **1 300 € TTC** par *Bagage* en cas de perte, de vol ou de détérioration de *Bagages* confiés au *Transporteur*.
- Jusqu'à **1 000 € TTC** en cas de vol des *Bagages* à l'hôtel ou dans un *Véhicule de Location*.

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

- Jusqu'à **2 300 000 €** par *Évènement* pour les conséquences de *Dommages Matériels* ou *Dommages Corporels* causés aux *Tiers*.

■ **La garantie *Véhicule de Location***

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

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

- Jusqu'à **7 500 € TTC** par *Assuré*, et par année civile en cas d'*Altération de Santé Garantie* survenant avant le départ du *Voyage Garanti*.

■ **La garantie *Interruption de Voyage***

- Jusqu'à **7 500 € TTC** par *Assuré*, et par année civile en cas d'*Altération de Santé Garantie* survenant pendant le *Voyage Garanti*.

■ **La garantie *Neige et Montagne***

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

CHAPITRE 3 - DISPOSITIONS DIVERSES

Prise d'effet et cessation des garanties

Les garanties sont acquises à l'*Assuré* à compter du jour de la souscription de la *Carte Assurée* et sont liées à la durée de validité de la *Carte Assurée*.

Les garanties sont automatiquement résiliées aux mêmes dates en cas de clôture du Compte Courant Postal ouvert à La Banque Postale par l'*Assuré*, de résiliation, de non-renouvellement, de blocage, de retrait et de restitution de la *Carte Assurée* - ou en cas de fin, pour quelque raison que ce soit, du Contrat collectif souscrit par La Banque Postale pour le compte de ses clients *Assurés*.

Les présentes dispositions s'appliquent aux *Sinistres* dont la date de survenance est postérieure au 1er janvier 2027 à 00h00.

Le *Contrat* objet de la présente notice d'information est

(1) En cas de mise en jeu des garanties "Retard du Moyen de Transport" et "Retard de Bagages", pour un même évènement, l'indemnité totale ne pourra excéder le montant maximum de 600 € TTC.

automatiquement résilié en cas de retrait de l'agrément de l'*Assureur*, à l'expiration du 40ème jour à 12h00 qui suit sa publication au Journal Officiel.

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 de la *Carte Assurée* et *Service Carte Platinum*, choisit un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert. Les trois experts opèrent d'un commun accord et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le tribunal de commerce de Paris. Cette nomination a lieu sur simple requête de la partie la plus diligente faite au plus tôt quinze (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.

Engagement de l'Assureur

L'*Assuré* bénéficie exclusivement des garanties et montants associés à la couverture de la *Carte Assurée*. Si le titulaire de la *Carte Assurée* est titulaire d'autres cartes de la gamme Carte Visa, l'*Assuré* bénéficie exclusivement de l'assurance liée à la *Carte Assurée* sans possibilité de cumul avec les garanties prévues par d'autres contrats d'assurance et d'assistance pour compte souscrits par La Banque Postale.

CHAPITRE 4 - EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

LE CONTRAT, OBJET DE LA PRÉSENTE NOTICE, NE COUVRE PAS LES PRÉJUDICES RÉSULTANT :

- **DE LA FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE DE L'*ASSURÉ*.**
- **DE *GUERRES CIVILES*, DE *GUERRES ÉTRANGÈRES*, D'*INSTABILITÉS POLITIQUES NOTOIRES*, DE MOUVEMENTS POPULAIRES, ÉMEUTES, ACTES DE TERRORISME.**
- **DE LA PARTICIPATION DE L'*ASSURÉ* À DES RIXES, DES CRIMES, DES ACTIVITÉS ILLICITES PÉNALEMENT RÉPRIMÉES, DES INSURRECTIONS, DES ÉMEUTES ET DES MOUVEMENTS POPULAIRES, SAUF CAS DE LÉGITIME DÉFENSE OU S'IL SE TROUVE DANS L'ACCOMPLISSEMENT DU DEVOIR PROFESSIONNEL OU DANS UN CAS D'ASSISTANCE À PERSONNE EN DANGER.**
- **DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT D'UN ACTE DE DISPERSION, DE CONTAMINATION OU D'EXPOSITION À DES SUBSTANCES NUCLÉAIRES, BIOLOGIQUES OU CHIMIQUES.**
- **D'UN SUICIDE OU DE SA TENTATIVE.**
- **DES EFFETS DIRECTS OU INDIRECTS D'EXPLOSIONS, DE DÉGAGEMENT DE CHALEUR OU D'IRRADIATION PROVENANT DU FAIT DE TRANSMUTATION DE NOYAUX D'ATOME ET DE LA RADIOACTIVITÉ AINSI QUE LES DOMMAGES DUS AUX EFFETS DE RADIATION PROVOQUÉS PAR L'ACCÉLÉRATION ARTIFICIELLE DE PARTICULES.**

CHAPITRE 5 - DESCRIPTIF DES GARANTIES D'ASSURANCE

5.1 GARANTIE DÉCÈS / INVALIDITÉ

Article 1 - Définitions spécifiques à cette garantie

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du 1/Chapitre 1 - Définitions Générales.

Accident Garanti

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

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

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

Accident de Trajet

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

Bénéficiaire

- **En cas de décès accidentel du titulaire de la *Carte Assurée* :**

- toute personne désignée par lui au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée à *Service Carte Platinum*.

Le titulaire de la *Carte Assurée* peut à tout moment modifier le ou les *Bénéficiaire(s)* désigné(s). Toute modification ou nouvelle notification de *Bénéficiaire* interviendra à compter de la date d'envoi à *Service Carte Platinum* de sa lettre recommandée avec avis de réception, le cachet de la poste faisant foi.
En cas de décès du ou des *Bénéficiaire(s)* nommément désigné ou en l'absence d'une désignation spécifique d'un *Bénéficiaire* avant que les sommes dues ne deviennent exigibles, ces sommes sont versées suivant l'ordre indiqué ci-dessous :

- au *Conjoint* survivant de l'*Assuré*,
- à défaut, les enfants légitimes, reconnus ou adoptifs de l'*Assuré*, vivants ou représentés, par parts égales entre eux,
- à défaut, les petits-enfants de l'*Assuré* par parts égales entre eux,
- à défaut, le père et la mère de l'*Assuré* par parts égales entre eux,
- à défaut, les frères et sœurs de l'*Assuré* par parts égales entre eux,
- à défaut, les héritiers de l'*Assuré*.

- **En cas de décès accidentel d'un autre *Assuré*** : les sommes prévues en cas de décès accidentel de l'*Assuré* sont versées suivant l'ordre indiqué ci-dessus.

■ **En cas d'*Infirmité Permanente Totale* ou d'*Infirmité Permanente Partielle de l'Assuré* :**

- l'*Assuré*, sauf si celui-ci se trouve dans les cas d'incapacité visés par l'article 425 du Code civil. La somme prévue sera alors versée au représentant légal de l'*Assuré*.

Famille

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

Infirmité Permanente Partielle (cas limitativement énumérés ci-dessous) :

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

Infirmité Permanente Totale (cas limitativement énumérés ci-dessous) :

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

Invalidité Permanente Totale

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

Perte d'un bras

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

Perte d'une jambe

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

Perte totale de la vue des deux yeux

La réduction définitive et irréversible de l'acuité visuelle de chacun des deux yeux à un niveau ne permettant plus aucune vision utile, médicalement constatée.

Perte totale de la vue d'un œil

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

Article 2 - Objet de la garantie

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

■ **En cas de décès accidentel ou d'*Infirmité Permanente Totale* :**

- *Accident Garanti* en tant que passager d'un *Moyen de Transport Public* : **465 000 €**
- *Accident de Trajet* : **46 000 €**
- *Accident* au cours d'un *Voyage Garanti* à bord d'un *Véhicule de Location* ou d'un véhicule privé : **46 000 €**

■ **En cas d'*Infirmité Permanente Partielle* :**

- *Accident Garanti* en tant que passager d'un *Moyen de Transport Public* : **155 000 €**
- *Accident de Trajet* : **23 000 €**
- *Accident* au cours d'un *Voyage Garanti* à bord d'un *Véhicule de Location* ou d'un véhicule privé : **23 000 €**

Article 3 - Limite de notre engagement

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

■ **En cas d'*Accident Garanti*, notre limite d'engagement est fixée à 465 000 € par *Sinistre* et par *Famille*, quel que soit le nombre d'*Assurés*.**

■ **En cas d'*Accident de Trajet*, notre limite d'engagement est fixée à 46 000 € par *Sinistre* et par *Assuré* dans la limite de 465 000 € par *Famille*, quel que soit le nombre d'*Assurés*.**

■ **En cas d'*Accident* au cours d'un *Voyage Garanti* à bord d'un *Véhicule de Location* ou d'un véhicule privé, notre limite d'engagement est fixée à 46 000 € par *Sinistre* et par *Assuré*.**

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

Article 4 - Effet, cessation et durée de la garantie

Effet de la garantie

La garantie prend effet :

■ à partir du moment où l'*Assuré* quitte son domicile ou son lieu de travail habituel pour entreprendre un déplacement et ce, seulement dans le cas où son titre de transport a été réglé au moyen de la *Carte Assurée* et/ou du *Service Wero*.

■ lors d'une location de véhicule, au jour et à l'heure où la location est effectuée pour entreprendre un *Voyage Garanti* et à condition que le règlement de la location soit effectué au moyen de la *Carte Assurée* et/ou du *Service Wero*.

Cessation de la garantie

La garantie cesse :

■ au jour et à l'heure du retour de l'*Assuré* au premier lieu rallié à savoir son domicile ou son lieu de travail habituel,

■ lors d'une location de véhicule, à la restitution du véhicule loué.

ARTICLE 5 - EXCLUSIONS APPLICABLES À CETTE GARANTIE

EN PLUS DES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE (1/CHAPITRE 4 - EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE), SONT EXCLUES DE CETTE GARANTIE LES ATTEINTES CORPORELLES AYANT POUR CAUSE DIRECTE ET DÉTERMINANTE :

- **LES INFECTIONS BACTÉRIENNES SAUF LES INFECTIONS PYOGÉNIQUES RÉSULTANT D'UNE COUPURE OU D'UNE BLESSURE CONSÉCUTIVE À UN *ACCIDENT*.**
- **UNE *MALADIE*, UN ACCIDENT CARDIAQUE OU UNE RUPTURE D'ANÉVRISME SAUF LORSQU'UN *ACCIDENT GARANTI* CONSTITUE LA CAUSE DIRECTE ET DÉTERMINANTE DU DOMMAGE.**
- **LES CONSÉQUENCES D'INTERVENTIONS MÉDICALES OU CHIRURGICALES SAUF SI ELLES RÉSULTENT D'UN *ACCIDENT GARANTI*.**
- **LA PARTICIPATION DE L'*ASSURÉ* À UNE OPÉRATION MILITAIRE, À UNE MISSION MILITAIRE OU À UN EXERCICE MILITAIRE EFFECTUÉ DANS LE CADRE DES FORCES ARMÉES OU ASSIMILÉES.**
- **L'USAGE DE MÉDICAMENTS, DROGUES, STUPÉFIANTS OU SUBSTANCES PSYCHOACTIVES NON PRESCRITS MÉDICALEMENT OU UTILISÉS EN VIOLATION D'UNE PRESCRIPTION MÉDICALE.**
- **L'USAGE ABUSIF D'ALCOOL (L'ÉTAT ALCOOLIQUE CARACTÉRISÉ PAR UNE ALCOOLÉMIE SUPÉRIEURE AU SEUIL FIXÉ PAR L'ARTICLE R.234-1, I-1° DU CODE DE LA ROUTE).**

5.2 GARANTIE RETARD DU MOYEN DE TRANSPORT

Article 1 - Définitions spécifiques à cette garantie

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du 1/Chapitre 1 - Définitions Générales.

Vol Régulier

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

Vol Charter

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

Article 2 - Objet de la garantie

2.1 Retard d'avion

Nous remboursons dans le cadre d'un *Voyage Garanti* dans la limite de **600 € TTC** par retard tel que défini ci-après, quel que soit le nombre d'*Assurés* :

- les frais engagés par l'*Assuré* en attendant l'avion retardé pour ses repas, rafraîchissements, frais d'hôtel, frais de transfert aller-retour de l'aéroport ou du terminal,
- les frais de modification ou de rachat du billet de

correspondance, uniquement si le retard de vol, tel que défini ci-après, empêche l'*Assuré* d'emprunter le moyen de transport en correspondance prévu pour rejoindre sa destination finale. Le billet de la correspondance doit avoir été réglé au moyen de la *Carte Assurée* et/ou du *Service Wero*, avant le début du *Voyage Garanti*. Cette disposition s'applique aux correspondances en avion, train, bateau ou bus.

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

- retard de vol de plus de quatre (4) heures du *Vol Régulier* ou de plus de six (6) heures du *Vol Charter,*
- annulation d'un vol que l'*Assuré* avait réservé ou réservation excédentaire ("surbooking") qui l'empêche d'embarquer à bord du vol qu'il avait réservé ou sur un autre vol dans les quatre (4) heures s'il s'agissait d'un *Vol Régulier* ou dans les six (6) heures s'il s'agissait d'un *Vol Charter*,
- retard de plus d'une (1) heure, par rapport à l'horaire d'arrivée affiché, d'un *Moyen de Transport Public* utilisé pour se rendre à l'aéroport et qui ne permet pas à l'*Assuré* d'embarquer sur le vol qu'il avait réservé, ni d'embarquer sur un autre vol dans les quatre (4) heures suivant son arrivée, s'il voyageait sur un *Vol Régulier* ou dans les six (6) heures s'il voyageait sur un *Vol Charter*.

IMPORTANT

- Le retard de vol de plus de quatre (4) heures du *Vol Régulier* ou de plus de six (6) heures sur un *Vol Charter* s'apprécie par rapport à l'heure initiale de départ portée sur le titre de transport de l'*Assuré*. La garantie est acquise sous réserve que les formalités de confirmation du vol aient été accomplies dans le délai requis par l'organisateur du *Voyage Garanti*.
- Les heures de départ, les correspondances et les destinations sont celles figurant sur le billet de l'*Assuré*.
- Le règlement de la Communauté Européenne 261/2004, entré en vigueur le 17 février 2005, établit des règles en matière d'indemnisation et d'assistance en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol. **À cet effet, l'*Assuré* doit se rapprocher du *Transporteur* pour faire valoir ses droits en application dudit règlement. La garantie interviendra après épuisement et exclusivement en complément des indemnités que doit verser le *Transporteur*.**

2.2 Retard de train

Pour les trains dont le point de départ ou d'arrivée se situe en France, l'*Assureur* rembourse dans le cadre d'un *Voyage Garanti* **dans la limite de 600 € TTC** par retard, quel que soit le nombre d'*Assurés* :

- les frais engagés par l'*Assuré* en attendant le train retardé pour ses repas, rafraîchissements, frais d'hôtel, frais de transfert aller-

retour de la gare,

- les frais liés à la modification ou au rachat du billet de transport, dans le cas où l'arrivée tardive du train dans lequel voyageait l'*Assuré* l'empêche de prendre, afin de se rendre à sa destination finale, un autre moyen de transport (avion, train, bateau, bus) dont le prix des billets avait été réglé au moyen de la *Carte Assurée* et/ou du *Service Wero* avant le début du *Voyage Garanti*.

La présente garantie est accordée dans les seuls cas suivants :

- Retard de plus de quatre (4) heures du train que l'*Assuré* avait réservé par rapport à l'heure initiale de départ portée sur son titre de transport,

- Annulation du train que l'*Assuré* avait réservé et qui l'empêche de prendre un autre train dans les quatre (4) heures par rapport à l'heure initiale de départ portée sur son titre de transport.

IMPORTANT

Seuls les horaires publiés par le *Transporteur* seront pris en considération.

Article 3 - Engagement maximum et limitations

Notre engagement maximum est fixé à **600 € TTC** par retard, étant précisé que le montant qui serait remboursé au titre de la garantie "Retard du Moyen de Transport" serait déduit du montant que nous aurions à rembourser au titre de la garantie "Retard de Bagages" (définie au Chapitre 5.3) et inversement.

ARTICLE 4 - EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

EN PLUS DES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE (1/CHAPITRE 4 - EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE), AUCUN REMBOURSEMENT NE SERA DÛ :

- **LORSQUE L'ANNULATION, LA SUPPRESSION OU LE RETRAIT D'EXPLOITATION DU VOL OU DU TRAIN, ORDONNÉ PAR LES AUTORITÉS COMPÉTENTES, A ÉTÉ ANNONCÉ AU MOINS VINGT-QUATRE HEURES (24) AVANT L'HEURE DE DÉPART FIGURANT SUR LE TITRE DE TRANSPORT DE L'*ASSURÉ*.**
- **LORSQU'UN MOYEN DE TRANSPORT DE REMPLACEMENT EST MIS À LA DISPOSITION DE L'*ASSURÉ* PAR LE *TRANSPORTEUR* DANS UN DÉLAI DE QUATRE (4) HEURES (SI L'*ASSURÉ* VOYAGEAIT SUR UN *VOL RÉGULIER*) OU DANS UN DÉLAI DE SIX (6) HEURES (SI L'*ASSURÉ* VOYAGEAIT SUR UN *VOL CHARTER*), SUIVANT L'HEURE INITIALE DE DÉPART (OU D'ARRIVÉE DANS LE CAS D'UN VOL DE CORRESPONDANCE) DU VOL OU DU TRAIN QU'IL AVAIT RÉSERVÉ ET CONFIRMÉ.**

5.3 GARANTIE RETARD DE BAGAGES

Vous trouverez les définitions des termes en italique dans le texte au 1/Chapitre 1 - Définitions Générales.

Article 1 - Objet de la garantie

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

IMPORTANT

- **Seuls les horaires publiés par le *Transporteur* seront pris en considération.**
- **La garantie interviendra après épuisement et exclusivement en complément des indemnités que doit verser le *Transporteur*, notamment en application de la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 et de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 en cas de retard des bagages.**
  Pour que cette garantie soit acquise, l'*Assuré*, dès qu'il a connaissance du retard de ses bagages, doit en faire la déclaration auprès d'une personne compétente et habilitée du *Transporteur* qui lui délivrera une fiche de réclamation à compléter et à conserver.

Article 2 - Engagement maximum et limitations

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

Article 3 - Effet, cessation et durée de la garantie

Cette garantie prend effet à compter du retard de plus de quatre (4) heures par rapport à l'heure d'arrivée de l'*Assuré* à l'aéroport ou à la gare et cesse à la date du retour de l'*Assuré* à son domicile.

ARTICLE 4 - EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

EN PLUS DES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE (1/CHAPITRE 4 - EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE), AUCUN REMBOURSEMENT NE SERA DÛ :

- **DANS LE CAS OU LES BAGAGES DE L'*ASSURÉ* SERAIENT CONFISQUÉS OU RÉQUISITIONNÉS PAR LES SERVICES DE**

DOUANES OU LES AUTORITÉS GOUVERNEMENTALES.

- **POUR LES *OBJETS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ* ACHETÉS APRÈS LA REMISE DES BAGAGES PAR LE *TRANSPORTEUR* OU PLUS DE QUATRE (4) JOURS APRÈS L'HEURE D'ARRIVÉE DE L'*ASSURÉ* À DESTINATION.**

5.4 GARANTIE PERTE, VOL OU DÉTÉRIORATION DES *BAGAGES*

Article 1 - Définitions spécifiques à cette garantie

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du 1/Chapitre 1 - Définitions Générales.

Bagages

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

Objets de Valeur

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

Valeur de Remboursement

Pendant la première année à compter de la date d'achat, le montant remboursé sera égal à la *Valeur d'achat* du *Bagage* ou de l'*Objet de Valeur*. L'année suivante, le montant de remboursement sera calculé à concurrence de 75 % du prix d'achat.
Les années suivantes la *Valeur d'achat* sera réduite de 10 % supplémentaire par an.

Valeur d'achat

Le montant figurant sur l'original de la *Facture* délivrée lors de l'achat du *Bagage* ou de l'*Objet de Valeur*.

Article 2 - Objet de la garantie

2.1 Compagnie Aérienne ou Ferroviaire

Nous garantissons, dans la limite de **1 300 € TTC** par *Bagage*, le vol, la perte ou la détérioration total ou partiel des *Bagages* de l'*Assuré*. Cette garantie s'applique lorsque ses *Bagages* sont dûment enregistrés et placés sous la responsabilité du *Transporteur* avec laquelle il effectue un *Voyage Garanti*.
Pour les *Objets de Valeur*, nous remboursons dans la limite de **250 € TTC** par *Objet de Valeur* et dans la limite de **1 300 € TTC** par *Bagage*.

IMPORTANT

- **La garantie interviendra après épuisement et exclusivement en complément des indemnités que doit verser le *Transporteur*, notamment en application de la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 et de la Convention de Montréal du 28 mai 1999, en cas de vol, perte ou destruction totale ou partielle des *Bagages*.**
- **Pour que cette garantie soit acquise, l'*Assuré*, dès qu'il a connaissance de la perte, du vol ou de la détérioration de ses *Bagages*, doit en faire la déclaration auprès d'une personne compétente et habilitée du *Transporteur* qui lui délivrera une fiche de réclamation à compléter et à conserver.**
- **L'*Assuré* doit déclarer au *Transporteur* les *Objets de Valeurs* contenus dans ses *Bagages* placés sous sa responsabilité.**

2.2 Hôtel

Nous garantissons, dans la limite de **1 000 € TTC** par *Bagage*, tous les vols ayant lieu dans un hôtel sauf si les biens sont placés sous la responsabilité de l'hôtelier et ce uniquement dans le cas où le règlement du ou des titres de transport, de la réservation et/ou de l'hôtel ont été effectués au moyen de la *Carte Assurée* et/ou du *Service Wero*.
Pour les *Objets de Valeur*, nous remboursons dans la limite de **250 € TTC** par *Objet de Valeur* et dans la limite de **1 000 € TTC** par *Bagage*.

2.3 Véhicule de Location

Nous garantissons, dans la limite de **1 000 € TTC** le vol des *Bagages* survenant dans un *Véhicule de Location* ou lorsque le *Véhicule de Location* est volé et que des *Bagages* se trouvaient à l'intérieur.
Cette garantie est acquise uniquement dans le cas où le règlement du ou des titres de transport, de la réservation et/ou de la location du véhicule a été effectué au moyen de la *Carte Assurée* et/ou du *Service Wero*.
Pour les *Objets de Valeur*, nous remboursons dans la limite de **250 € TTC** par *Objet de Valeur* sans excéder la limite de **1 000 € TTC** des *Bagages*.

Article 3 - Engagement maximum et limitations

Toute indemnisation due au titre de la garantie "Retard de Bagages" sera déduite du montant total remboursé lorsque les *Bagages* sont perdus définitivement.
Notre engagement maximum est fixé à **1 300 € TTC** par *Bagage* après calcul de la *Valeur de Remboursement* et déduction d'une *Franchise* de **70 € TTC** appliquée sur le montant total du préjudice.

ARTICLE 4 - EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

EN PLUS DES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE (1/CHAPITRE 4 - EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE), SONT EXCLUS DE CETTE GARANTIE:

- **LES PROTHÈSES ET APPAREILLAGES, LES LUNETTES, LES**

LENTILLES DE CONTACT, LES PAPIERS PERSONNELS ET DOCUMENTS D'IDENTITÉ, LES DOCUMENTS COMMERCIAUX, LES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS, LES DOCUMENTS D'AFFAIRES, LES ÉCHANTILLONS, LES TITRES DE TRANSPORT, « VOUCHER », LES MOYENS DE PAIEMENT.

- **LES PERTES ET DOMMAGES CAUSÉS PAR L'*USURE*, LA VETUSTÉ, LE VICE PROPRE DE LA CHOSE.**
- **LES DÉTERIORATIONS OCCASIONNÉES PAR DES MITES OU VERMINES.**
- **LES DÉTERIORATIONS OCCASIONNÉES PAR UN PROCÉDÉ DE NETTOYAGE.**
- **LES DÉTÉRIORATIONS OCCASIONNÉES PAR LES CONDITIONS CLIMATIQUES.**
- **LES DOMMAGES DUS AU MAUVAIS ÉTAT DES *BAGAGES*.**
- **LES BIENS DONT LA DÉTENTION, L'ACQUISITION, L'IMPORTATION OU L'UTILISATION SONT PROHIBÉES PAR LA RÉGLEMENTATION FRANÇAISE APPLICABLE AU JOUR DU *SINISTRE*.**
- **LES DOMMAGES RÉSULTANT DE LA CONFISCATION, LA SAISIE OU LA DESTRUCTION PAR ORDRE D'UNE AUTORITÉ ADMINISTRATIVE OU JUDICIAIRE.**
- **LES DENRÉES PÉRISSABLES, LES ANIMAUX, LES VÉGÉTAUX.**

5.5 GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉTRANGER

Article 1 - Définitions spécifique à cette garantie

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du 1/Chapitre 1 - Définitions Générales.

Dommage Corporel

Atteinte à l'intégrité physique subie par une personne.

Dommage Immatériel Consécutif

Dommage autre que matériel ou corporel qui est la conséquence directe des *Dommages Matériels* ou *Dommages Corporels* garantis.

Dommage Matériel

Altération, détérioration, perte ou destruction d'une chose ou d'une substance y compris toute atteinte physique à des animaux.

Étranger

Tout pays autre que le pays de résidence de l'*Assuré* et la France métropolitaine, les Principautés d'Andorre et de Monaco, les Départements d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis et Futuna, Saint-Martin et Saint-Barthélémy), la Nouvelle-Calédonie.

Évènement

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

Fait dommageable

Cause génératrice des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation amiable ou judiciaire. L'ensemble des réclamations se rattachant à un même *Fait dommageable* constitue un seul et même *Sinistre*. Constitue également un seul et même *Sinistre*, toutes les conséquences dommageables d'un même *Évènement* ou d'un même fait générateur de

nature à entrainer la mise en œuvre de la garantie, quel que soit le nombre de victimes ou l'importance des dommages.

Tiers

Personne physique ou morale **autre que** :

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

Article 2 - Objet de la garantie

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

Cette garantie intervient à défaut ou en complément d'une assurance Responsabilité Civile personnelle de l'*Assuré*.

Article 3 - Modalité d'application de la garantie dans le temps

La garantie est déclenchée par le *Fait dommageable*. Elle couvre l'*Assuré* contre les conséquences pécuniaires des *Sinistres*, dès lors que le *Fait dommageable* survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du *Sinistre* (Article L.124-5 alinéa 3 du Code des assurances).

Article 4 - Effet, cessation et durée de la garantie

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

IMPORTANT

La Responsabilité Civile de l'*Assuré* en tant que conducteur d'un *Véhicule de Location* n'est pas garantie (cf. Article 5 de la présente garantie, alinéa 2).

L'*Assuré* doit nous aviser immédiatement de toutes poursuites, enquêtes dont il pourrait faire l'objet. Aucune reconnaissance de responsabilité, promesse, offre, paiement et indemnisation ne pourra être proposé par l'*Assuré* sans notre accord écrit.

L'*Assuré* doit également déclarer le *Sinistre* auprès de son assureur Multirisque Habitation (cf. 3/ CADRE JURIDIQUE COMMUN AUX GARANTIES D'ASSISTANCE ET D'ASSURANCE, Paragraphe Pluralité d'Assurances).

Article 5 - Engagement maximum et limitations

Notre engagement maximum est fixé à :

- *Dommages Corporels* et *Dommages Immatériels Consécutifs* causés à des *Tiers* : **2 300 000 €** par *Évènement*.
- *Dommages Matériels* et *Dommages Immatériels Consécutifs* causés à des *Tiers* : **2 300 000 €** par *Évènement*.

Dans le cas où un *Assuré* serait responsable d'un *Dommage Corporel* et d'un *Dommage Matériel*, notre engagement maximum serait de **2 300 000 €** par *Évènement*.

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

ARTICLE 6 - EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

EN PLUS DES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE (1/CHAPITRE 4 - EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE), SONT EXCLUS DE CETTE GARANTIE :

- **LES DOMMAGES RÉSULTANT DE LA PARTICIPATION À DES COMPÉTITIONS SPORTIVES OFFICIELLES, À DES ESSAIS PRÉPARATOIRES.**
- **LES DOMMAGES RÉSULTANT DE LA PRATIQUE D'UN SPORT À TITRE PROFESSIONNEL DONNANT LIEU À UNE RÉMUNÉRATION RÉGULIÈRE.**
- **LES DOMMAGES ENGAGEANT LA RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE DE L'*ASSURÉ* ET/OU LA RESPONSABILITÉ CIVILE DE SON EMPLOYEUR.**
- **LES DOMMAGES CAUSÉS PAR LES IMMEUBLES OU PARTIES D'IMMEUBLE DONT L'*ASSURÉ* EST PROPRIÉTAIRE, LOCATAIRE OU OCCUPANT.**

5.6 GARANTIE VÉHICULE DE LOCATION

Article 1 - Définitions spécifique à la garantie

Les définitions des termes *Assuré* et *Franchise* ci-après prévalent sur les définitions du 1/Chapitre 1 - Définitions Générales.

Assuré

■ La personne physique titulaire de la *Carte Assurée*,

■ La personne participant au *Voyage Garanti* désignée en tant que conducteur sur le contrat de location.

Franchise

Part du *Sinistre* qui reste à la charge de l'*Assuré*, dans la limite du montant prévu dans le contrat de location, lorsque l'*Assuré* a décliné les assurances du loueur(1).

Franchise non rachetable

Part du *Sinistre* qui reste à la charge de l'*Assuré,* dans la limite du montant prévu dans le contrat de location, lorsque l'*Assuré* a accepté les assurances du loueur(1) ou que celles-ci lui ont été imposées.

Véhicule de collection

Les véhicules de collection en circulation depuis plus de vingt (20) ans ou dont la production a été arrêtée depuis plus de dix (10) ans par le constructeur.

Article 2 - Objet de la garantie

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

- **leurs noms aient été préalablement portés sur le contrat de location,**
- **la durée totale du contrat de location n'excède pas trente et un (31) jours même si la location est constituée de plusieurs contrats successifs.**
- **la location du véhicule ait été réglée, totalement ou partiellement, au moyen de la *Carte Assurée* et/ou du *Service Wero*,**
- **le véhicule ait été loué auprès d'un loueur professionnel avec établissement d'un contrat de location conforme à la réglementation locale,**
- **les *Assurés* répondent aux critères de conduite imposés par la loi, la juridiction locale ou le loueur,**
- **les *Assurés* conduisent le *Véhicule de Location* conformément aux clauses du contrat de location signé avec le loueur.**

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

■ le montant total des réparations ou la remise en état du *Véhicule de Location* en cas de dommages matériels avec ou sans tiers identifié, responsable ou non responsable,

■ le vol du *Véhicule de Location*, sous réserve d'un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes,

■ en cas de dommages matériels uniquement, nous prenons en charge la facturation des frais d'immobilisation dans la limite du

(1) Selon les pays, les assurances généralement proposées par le loueur sont les suivantes :
- Pour les dommages causés au Véhicule de Location : CDW (Collision Damage Waiver), DEW (Deductible Extended Waiver), LDW (Loss Damage Waiver).
- Pour le vol du Véhicule de Location : TP (Theft Protection), TPC (Theft Protection Coverage).

prix de la location journalière multiplié par le nombre de jours d'immobilisation nécessité par la réparation du véhicule sans pouvoir excéder la durée de location prévue au contrat de location initial.

IMPORTANT

Pour bénéficier de cette garantie lors du *Voyage Garanti*, vous devez impérativement, en cas de vol ou de vandalisme au *Véhicule de Location*, effectuer sous quarante-huit (48) heures un dépôt de plainte auprès des Autorités compétentes précisant les circonstances du *Sinistre* et les références du *Véhicule de Location* (marque, modèle...).
Nous ne pourrons, en aucun cas, vous rembourser les primes d'assurance du loueur que vous auriez acquittées au titre du contrat de location, y compris celles automatiquement incluses dans le contrat de location que vous avez accepté.

NOTRE CONSEIL

- Lors de la location de votre véhicule, nous vous recommandons :
- de veiller à ce que votre contrat de location soit rempli de manière exhaustive, sans rature ou surcharge et qu'il indique le montant de la franchise applicable,
- d'établir un constat contradictoire de l'état du véhicule avant et après la location de celui-ci,

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

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

Article 3 - Effet, cessation et durée de la garantie

Prise d'effet de la garantie

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

Cessation de la garantie

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

Article 4 - Engagement maximum et limitations

Notre indemnisation est limitée au maximum à deux (2) *Sinistres* par *Carte Assurée* survenus au cours de la même année civile.

ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

EN PLUS DES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE (1/CHAPITRE 4 - EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE), SONT EXCLUS DE CETTE GARANTIE :

- **LES VÉHICULES MIS GRATUITEMENT À DIPOSITION DE L'*ASSURÉ*.**
- **LES DOMMAGES CAUSÉS SUITE AUX CONFISCATIONS OU AUX ENLÈVEMENTS DES VÉHICULES PAR LES AUTORITÉS COMPÉTENTES OU SUR RÉQUISITION.**
- **LES DOMMAGES RÉSULTANTS DE L'UTILISATION OU DE L'ABSOPTION DE MÉDICAMENTS OU DE STUPÉFIANTS NON PRESCRITS MÉDICALEMENT.**
- **LES DOMMAGES RÉSULTANT D'UN ÉTAT ALCOOLIQUE CARACTÉRISÉ PAR LA PRÉSENCE DANS LE SANG OU DANS L'AIR EXPIRÉ D'UN TAUX D'ALCOOL ÉGAL OU SUPÉRIEUR À CELUI FIXÉ PAR L'ARTICLE L. 234-1 DU CODE DE LA ROUTE OU CELUI LÉGALEMENT ADMIS DANS LE PAYS OÙ A EU LIEU LE *SINISTRE*.**
- **LES DOMMAGES CAUSÉS PAR L'*USURE* DU VÉHICULE OU RÉSULTANT D'UN VICE DE CONCEPTION OU DE FABRICATION IMPUTABLE AU CONSTRUCTEUR AINSI QUE LES DOMMAGES VOLONTAIREMENT CAUSÉS AU VÉHICULE.**
- **LES DOMMAGES CAUSÉS DANS L'HABITACLE DU VÉHICULE QUI SONT NON CONSÉCUTIFS À UN VOL OU À UN *ACCIDENT* DE CIRCULATION.**
- **LES DOMMAGES RÉSULTANT DE BRÛLURES, PERFORATIONS, DÉTERIORATIONS OU INCENDIES CAUSÉS PAR L'USAGE DE CIGARETTES, CIGARES, PIPES OU CIGARETTE ÉLECTRONIQUES À L'INTERIEUR DU VÉHICULE.**
- **LES DOMMAGES CAUSÉS PAR LES ANIMAUX DONT L'*ASSURÉ* À LA PROPRIÉTÉ OU LA GARDE.**
- **LES DÉPENSES N'AYANT PAS TRAIT À LA RÉPARATION OU AU REMPLACEMENT DU VÉHICULE (À L'EXCEPTION, EN CAS DE DOMMAGES MATÉRIELS, DES FRAIS DE REMORQUAGE OU D'IMMOBILISATION QUI SERAIENT FACTURÉS).**
- **LA LOCATION DES VÉHICULES SUIVANTS (LISTE AU 01.01.2016) : AC COBRA, ACURA, ARO, ASTON MARTIN, AUDAX, BENTLEY, BERKELEY CARS, BRIKLIN, BUGATTI, CADILLAC, CATERHAM, CHEVROLET CORVETTE, DODGE (VIPER, STEALTH), COSTE, DAIMLER, DE LOREAN, DE TOMASO, DONKERVOORT, EAGLE, EXCALIBUR, FERRARI, GEO, GILLET, GINETTA, GMC, GRAHAM PAIGE, GTM, HOLDEN, HUDSON, HUMMER, IMOLA, INFINITI, INTERMECANICA, INTERNATIONAL HARVESTER, ISDERA, JAGUAR, JEEP, JENSEN, LAMBORGHINI, LEXUS, LINCOLN, LOTUS, MASERATI, MAC LAREN, MIKRUS, MOPAR, MORGAN, MEGA, PACKARD, PIERCE ARROW, PORSCHE, RILEY MOTOR CAR, ROLLS ROYCE, STALLION, STUDEBAKER, TUCKER, TVR, VENTURI, WIESMANN, VÉHICULES UTILITAIRES CHEVROLET, KIT CARS.**
- **LES LIMOUSINES,**
- **LES VÉHICULES DE COLLECTION EN CIRCULATION DEPUIS**

PLUS DE VINGT (20) ANS OU DONT LA PRODUCTION A ÉTÉ ARRÊTÉE DEPUIS PLUS DE DIX (10) ANS PAR LE CONSTRUCTEUR.

- **LES VÉHICULES DONT LE POIDS TOTAL AUTORISÉ EN CHARGE (PTAC) EXCÈDE 3,5 TONNES ET LES VÉHICULES DE PLUS DE 8 M³ (MÈTRES CUBES) DE VOLUME DE CHARGE.**
- **LES VÉHICULES TOUT-TERRAIN OU 4X4, VÉHICULES À 2 ET 3 ROUES, LES CAMPING-CARS ET CARAVANES.**
- **LA LOCATION SIMULTANÉE DE PLUS D'UN VÉHICULE.**

5.7 GARANTIE MODIFICATION OU ANNULATION DE VOYAGE

Article 1 - Définitions spécifiques à la garantie

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du 1/Chapitre 1 - Définitions Générales.

Altération de Santé Garantie

Accident ou *Maladie* faisant l'objet d'une consultation réalisée préalablement à la modification ou à l'annulation du *Voyage Garanti*, par une *Autorité Médicale* habilitée constatant la pathologie empêchant de voyager et impliquant :

- la cessation de toute activité professionnelle,

ou

- le maintien à domicile de la personne concernée si elle n'exerce pas une activité professionnelle,

et nécessitant dans ces deux cas des soins appropriés.

Préjudice Matériel Important

Dommage matériel (Incendie, Vol, Dégât des Eaux, Explosion, Effondrement) dont la gravité nécessite impérativement la présence de l'*Assuré* pour prendre les mesures conservatoires nécessaires ou parce que cette présence est exigée par les autorités compétentes.

Article 2 - Objet de la garantie

Nous garantissons :

- En cas d'annulation du *Voyage Garanti*, les frais non récupérables résultants de l'annulation, prévus contractuellement aux conditions de vente.
- En cas de modification du *Voyage Garanti*,

- les frais occasionnés par le report de la date de départ du *Voyage Garanti*, à une date ultérieure, prévus contractuellement aux conditions de vente,
- le surcoût éventuel du prix des billets, en raison du report,

dans la limite du prix du voyage initial.

Événements garantis :

La garantie est accordée dans les seuls cas suivants, lorsque l'événement survient entre la date d'achat et la date de modification ou d'annulation du *Voyage Garanti* :

- Une *Altération de Santé Garantie* ou le décès de l'*Assuré*, son *Conjoint*, leurs ascendants (maximum 2ème degré), descendants (maximum 2ème degré), frères, sœurs, beaux-parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères, demi-sœurs, compagnons de voyage nommés sur le bulletin d'inscription, associés ou tout

autre personne amenées à remplacer temporairement l'*Assuré* dans le cadre de ses activités professionnelles.

À SAVOIR

Les personnes mentionnées ci-dessus ne sont en aucun cas indemnisées si elles n'ont pas la qualité d'*Assuré*.

■ Un *Préjudice Matériel Important* atteignant l'*Assuré* dans ses biens immeubles ou dans ses locaux professionnels lorsqu'il exerce une profession libérale ou dirige une entreprise.

■ Pour les raisons professionnelles suivantes :

- Le licenciement économique de l'*Assuré* à condition que la procédure n'ait pas été engagée avant l'achat du *Voyage Garanti*. Il est précisé que la convocation à l'entretien préalable à un licenciement fait partie de la procédure.
- L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour le *Voyage Garanti* alors que l'*Assuré* était inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat ni d'une mission de travail temporaire.
- La décision de mutation professionnelle, effective dans les deux (2) mois suivant sa notification à l'*Assuré* et imposée par l'employeur de l'*Assuré* à une date se situant avant la fin du *Voyage Garanti*, non connue avant la réservation et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de sa part.
- La suppression ou la modification, par l'employeur de l'*Assuré*, des congés de l'*Assuré*, l'empêchant ainsi d'effectuer le *Voyage Garanti*. La demande de congés doit avoir été validée par l'employeur de l'*Assuré* avant la date d'achat du *Voyage garanti*. Dans ce cas, **une *Franchise* correspondant à 20% des frais supportés par l'*Assuré* au titre de la modification ou de l'annulation du *Voyage Garanti* sera déduite du montant du remboursement.** Cette garantie ne concerne que les collaborateurs salariés ayant plus d'un (1) an d'ancienneté dans leur entreprise.

IMPORTANT

- **Sauf cas fortuit ou de force majeure, l'*Assuré* doit immédiatement faire les démarches nécessaires à l'annulation ou la modification de son *Voyage Garanti* auprès de l'organisateur de voyage ou de séjour ou de la Compagnie Aérienne, et au plus tard dans les soixante-douze (72) heures suivant la prise de connaissance par l'*Assuré* de l'évènement (pour la déclaration auprès du *Service Carte Platinum* se rapporter au Chapitre 6 "Comment mettre en jeu les garanties"). Si l'*Assuré* ne respecte pas ce délai de soixante-douze (72) heures, le remboursement dû sera limité au montant des frais qui auraient été à sa charge à la date du *Sinistre* conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions générales de vente du voyagiste ou de la compagnie aérienne.**
- **Dans les cas d'*Altération de Santé Garantie*, la décision d'indemnisation est soumise à l'avis médical du Médecin Conseil de *Service Carte Platinum*. Celui-ci se réserve la faculté de demander toutes pièces médicales complémentaires et/ou procéder à tout contrôle médical qu'il jugera utile.**
- **Les frais suivants, réglés par l'*Assuré* au tour-operator, à l'agence de voyage ou au *Transporteur* ne sont jamais remboursés :**
  - **la prime d'assurance annulation ou modification de voyage,**
  - **les frais de dossier,**
  - **les frais de visa,**
  - **les taxes d'aéroport,**
  - **toute somme récupérable auprès du transporteur ou du voyagiste conformément à la réglementation en vigueur,**

  y compris si ces frais sont inclus dans un forfait global que l'*Assuré* a accepté de régler.

  Selon la réglementation en vigueur, les taxes d'aéroport doivent vous être remboursées par le voyagiste ou la compagnie aérienne.

Afin de faciliter vos démarches, nous mettons à votre disposition toute l'information sur le site www.labanquepostale-assurancescartes.fr(*)

Article 3 - Engagement maximum et limitations

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

- en cas de *Préjudice Matériel Important* dans la limite de **7 500 € TTC** par *Assuré* si la modification ou l'annulation intervient dans les dix (10) jours qui précèdent la date de départ,
- en cas d'*Altération de Santé Garantie*, décès ou raisons professionnelles dans la limite de **7 500 € TTC** par *Assuré*.

Dans tous les cas, notre limite d'engagement est fixée à **7 500 € TTC** par *Assuré* et par année civile indépendamment du nombre de *Sinistres* que pourrait nous déclarer l'*Assuré*.

(*) Coût de connexion selon le fournisseur d'accès.

Article 4 - Effet, cessation et durée de la garantie

La garantie "Modification ou Annulation de Voyage" prend effet :

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

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



ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

EN PLUS DES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE (1/CHAPITRE 4 - EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE), SONT EXCLUES DE CETTE GARANTIE LES MODIFICATIONS OU ANNULATIONS DU *VOYAGE GARANTI* RÉSULTANT :

- **DE LA NON-PRÉSENTATION D'UN DES DOCUMENTS INDISPENSABLES AU *VOYAGE GARANTI*.**
- **DES ÉTATS ASTHÉNIQUES, ANXIEUX OU DÉPRESSIFS, RÉACTIONNELS OU NON, N'AYANT PAS FAIT L'OBJET D'UNE HOSPITALISATION D'AU MOINS TROIS (3) JOURS.**
- **D'UN ÉTAT PATHOLOGIQUE TROUVANT SON ORIGINE DANS UNE *MALADIE* ET/OU BLESSURE PRÉEXISTANTE(S) DIAGNOSTIQUÉE(S) ET/OU TRAITÉE(S) AYANT FAIT L'OBJET D'UNE HOSPITALISATION (HOSPITALISATION CONTINUE, HOSPITALISATION DE JOUR OU HOSPITALISATION AMBULATOIRE) DANS LES SIX (6) MOIS PRÉCÉDANT LE RÈGLEMENT DU *VOYAGE GARANTI* QU'IL S'AGISSE DE LA MANIFESTATION OU DE L'AGGRAVATION DUDIT ÉTAT.**
- **DES CONSÉQUENCES DE L'USAGE DE MÉDICAMENTS, DROGUES, STUPÉFIANTS OU SUBSTANCES PSYCHOACTIVES NON PRESCRITS MÉDICALEMENT OU UTILISÉS EN VIOLATION D'UNE PRESCRIPTION MÉDICALE.**
- **DES *ACCIDENTS* SURVENUS AU COURS D'ÉPREUVES, COURSES OU COMPÉTITIONS, NÉCESSITANT L'UTILISATION D'ENGINS À MOTEUR.**
- **DES *ACCIDENTS* RÉSULTANT DE L'UTILISATION D'ENGINS AÉRIENS (SAUF LES AÉRONEFS QUALIFIÉS POUR LE TRANSPORT DE PASSAGERS).**
- **DE LA SUPPRESSION OU DE LA MODIFICATION DES CONGÉS DES PERSONNES EXERÇANT UNE ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE INDÉPENDANTE OU NE RELEVANT PAS D'UN RÉGIME DE CONGÉS SOUMIS À L'AUTORISATION PRÉALABLE D'UN EMPLOYEUR.**

5.8 GARANTIE INTERRUPTION DE VOYAGE

Article 1 - Définitions spécifiques à la garantie

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du 1/Chapitre 1 - Définitions Générales.

Altération de Santé Garantie

■ *Altération de Santé Garantie* d'un *Tiers* ne participant pas au *Voyage Garanti* :

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

■ *Altération de Santé Garantie* d'un *Assuré* ou d'un Compagnon de Voyage participant au *Voyage Garanti* :
Accident ou *Maladie* faisant l'objet d'une consultation réalisée au cours du *Voyage Garanti*, par une *Autorité Médicale* habilitée sur le lieu de séjour, constatant la pathologie empêchant la poursuite du *Voyage Garanti* par l'*Assuré* et impliquant :

- le rapatriement médical organisé par une société d'assistance,
- ou une hospitalisation de l'*Assuré* sur le lieu de séjour,
- ou l'interdiction pour l'*Assuré* de quitter la chambre qu'il occupe sur son lieu de séjour,

et nécessitant dans tous les cas des soins appropriés.

Compagnon de Voyage :

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

Préjudice Matériel Important

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

Prestations

Tous frais engagés et réglés à l'aide de la *Carte Assurée* et/ou du *Service Wero* préalablement à l'évènement garanti (*Altération de Santé Garantie*, décès, *Préjudice Matériel Important* ou raisons professionnelles) **à l'exception de la prime d'assurance éventuellement acquittée, des frais de dossier, des visas et des billets de retour qui ont été pris en charge ou remboursés par l'assistance ou un organisme.**

Tiers

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

Article 2 - Objet de la garantie

Nous garantissons le remboursement de la portion des *Prestations* non utilisées pour la période allant du déclenchement de l'évènement garanti à la fin du *Voyage*

Garanti. Toute *Prestation* partiellement consommée sera remboursée prorata temporis et proportionnellement au nombre de personnes ayant effectivement libéré les lieux du séjour.

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

■ Décès ou *Altération de Santé Garantie* d'un *Assuré* participant au *Voyage Garanti*,

■ Décès ou *Altération de Santé Garantie* d'un *Compagnon de Voyage*,

■ Décès ou *Altération de Santé Garantie* d'un *Tiers* ne participant pas au *Voyage Garanti*.

La garantie n'est acquise que si l'évènement à l'origine du *Sinistre* survient pendant le *Voyage garanti* et empêche la poursuite de celui-ci.

Seuls les Assurés peuvent prétendre à une indemnisation au titre de la présente garantie.

■ Un *Préjudice Matériel Important* atteignant l'*Assuré* dans ses biens immeubles ou dans ses locaux professionnels lorsqu'il exerce une profession libérale ou dirige une entreprise.

■ Pour les raisons professionnelles suivantes :

- Le licenciement économique de l'*Assuré* à condition que la procédure n'ait pas été engagée avant l'achat du *Voyage Garanti*. Il est précisé que la convocation à l'entretien préalable à un licenciement fait partie de la procédure.
- L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré prenant effet pendant les dates prévues pour le *Voyage Garanti* alors que vous étiez inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.
- La décision de mutation professionnelle, effective dans les deux (2) mois suivant sa notification à l'*Assuré* et imposée par l'employeur de l'*Assuré* à une date se situant avant la fin du *Voyage Garanti*, non connu avant la réservation et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de sa part.
- La suppression ou la modification, par l'employeur de l'*Assuré*, des congés de l'*Assuré*, l'empêchant ainsi de continuer son *Voyage Garanti*. La demande de congés doit avoir été validée par l'employeur de l'*Assuré* avant la date d'achat du *Voyage garanti*. Dans ce cas, **une *Franchise* correspondant à 20% des frais supportés par l'*Assuré* au titre de l'interruption du *Voyage Garanti* sera déduite du montant du remboursement. Cette garantie ne concerne que les collaborateurs salariés ayant plus d'un an (1) d'ancienneté dans leur entreprise.**

NOTRE CONSEIL

En cas de décès, ou *Altération de Santé Garantie* d'un *Assuré* participant au *Voyage Garanti* l'empêchant de poursuivre celui-ci, il faut contacter ou faire contacter immédiatement *Service Carte Platinum* pour bénéficier des prestations d'assistance médicale liées à la validité de la *Carte Assurée* (cf. Partie 2/ PRESTATIONS D'ASSISTANCE de la présente Notice d'information).

IMPORTANT

Nous ne pourrons, en aucun cas, rembourser à l'*Assuré* la prime d'assurance interruption de voyage souscrite auprès du voyagiste ou de l'agence de voyage, séparément ou en inclusion d'un forfait.

Article 3 - Engagement maximum et limitations

Dans tous les cas, notre limite d'engagement est fixée à **7 500 € TTC** par *Assuré* et par année civile indépendamment du nombre de *Sinistres* que pourrait nous déclarer l'*Assuré*.

Article 4 - Effet, cessation et durée de la garantie

La garantie est acquise à compter de la date de départ et cesse le dernier jour du *Voyage Garanti* dans la limite des quatre-vingt dix (90) premiers jours suivants la date de départ du *Voyage Garanti*.

ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

EN PLUS DES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE (1/CHAPITRE 4 - EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE), SONT EXCLUES DE CETTE GARANTIE LES INTERRUPTIONS DU *VOYAGE GARANTI* RÉSULTANT :

- **DE LA NON-PRÉSENTATION D'UN DES DOCUMENTS INDISPENSABLES AU *VOYAGE GARANTI*.**
- **DES ÉTATS ASTHÉNIQUES, ANXIEUX OU DÉPRESSIFS, RÉACTIONNELS OU NON, N'AYANT PAS FAIT L'OBJET D'UNE HOSPITALISATION D'AU MOINS TROIS (3) JOURS.**
- **D'UN ÉTAT PATHOLOGIQUE TROUVANT SON ORIGINE DANS UNE *MALADIE* ET/OU BLESSURE PRÉEXISTANTE(S) DIAGNOSTIQUÉE(S) ET/OU TRAITÉE(S) AYANT FAIT L'OBJET D'UNE HOSPITALISATION (HOSPITALISATION CONTINUE, HOSPITALISATION DE JOUR OU HOSPITALISATION AMBULATOIRE) DANS LES SIX (6) MOIS PRÉCÉDANT LE RÈGLEMENT DU *VOYAGE GARANTI* QU'IL S'AGISSE DE LA MANIFESTATION OU DE L'AGGRAVATION DUDIT ÉTAT.**
- **DES CONSÉQUENCES DE L'USAGE DE MÉDICAMENTS, DROGUES, STUPÉFIANTS OU SUBSTANCES PSYCHOACTIVES NON PRESCRITS MÉDICALEMENT OU UTILISÉS EN VIOLATION D'UNE PRESCRIPTION MÉDICALE.**
- **DES *ACCIDENTS* SURVENUS AU COURS D'ÉPREUVES, COURSES OU COMPÉTITIONS, NÉCESSITANT L'UTILISATION D'ENGINS À MOTEUR.**
- **DES *ACCIDENTS* RÉSULTANT DE L'UTILISATION D'ENGINS AÉRIENS (SAUF LES AÉRONEFS QUALIFIÉS POUR LE TRANSPORT DE PASSAGERS).**
- **DE *MALADIES* OU LÉSIONS QUI PEUVENT ÊTRE TRAITÉES SUR PLACE.**
- **DE LA SUPPRESSION OU DE LA MODIFICATION DES CONGÉS DES PERSONNES EXERÇANT UNE ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE INDÉPENDANTE OU NE RELEVANT PAS D'UN RÉGIME DE CONGÉS SOUMIS À L'AUTORISATION PRÉALABLE D'UN EMPLOYEUR.**

5.9 GARANTIE NEIGE ET MONTAGNE

Article 1 - Définitions spécifiques à cette garantie

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du 1/Chapitre 1 - Définitions Générales.

Bris Accidentel

Détérioration ou destruction par un *Tiers* extérieurement visible et nuisant au bon fonctionnement des skis et chaussures de ski personnels à la suite d'une chute ou d'une collision avec un *Tiers* sur les pistes.

Dommage Corporel

Atteinte à l'intégrité physique subie par une personne.

Dommage Immatériel Consécutif

Dommage autre que matériel ou corporel qui est la conséquence directe des *Dommages Matériels* ou *Dommages Corporels* garantis.

Dommage Matériel

Altération, détérioration, perte ou destruction d'une chose ou d'une substance y compris toute atteinte physique à des animaux.

Matériel de ski

Skis, surf, monoski, raquettes, bâtons et les chaussures adaptées à ceux-ci.

Matériel de ski Personnel

Matériel de Ski appartenant à l'*Assuré*.

Tiers

Toute personne physique ou morale à **l'exclusion** :

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

Article 2 - Champ d'application de la garantie

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

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

IMPORTANT

Cette garantie est acquise à l'*Assuré* uniquement dans le cas où les titres de transport ou les frais de séjour ou les forfaits de remontées mécaniques ou les locations ou les cours de ski ont été réglés ou réservés totalement ou partiellement, au moyen de la *Carte Assurée* et/ou du *Service Wero*.

Article 3 - Objet des garanties

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

3.1.1 Frais de Recherche et de Secours

Objet de la garantie

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

Engagement maximum et limitations

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

IMPORTANT

Lorsque ces opérations sont effectuées par des professionnels ayant passé un accord avec *Service Carte Platinum*, l'*Assuré* n'aura aucune somme à avancer et ne recevra donc aucune indemnité, celle-ci étant directement versée aux services de secours.

3.1.2 Frais de Premier Transport

Objet de la garantie

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

Engagement maximum et limitations

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

Article 3.2 : Frais médicaux en France

Territorialité

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

Objet de la garantie

Nous garantissons à l'*Assuré* le remboursement des frais médicaux, des frais pharmaceutiques, d'hospitalisation ou de

cure, que l'*Assuré* a engagés après prescription médicale suite à un *Accident* tel que défini à l'Article 2 - Champ d'application de la garantie de la présente section relative à la garantie Neige et Montagne.

Engagement maximum et limitations

Nous remboursons dans la limite de **2 300 € TTC** tout préjudice supérieur à **30 € TTC** par *Évènement*.
L'indemnité prévue vient exclusivement en complément des indemnités qui seraient versées à l'*Assuré* pour les mêmes dommages par la Sécurité sociale ou tout éventuel régime d'assurance collectif y compris les organismes mutualistes ou Compagnies d'Assurances, sans que l'*Assuré* puisse recevoir au total un montant supérieur à ses frais réels.



EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

EN PLUS DES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES NEIGE ET MONTAGNE (ARTICLE 4 – EXCLUSIONS COMMUNES AUX GARANTIES NEIGE ET MONTAGNE), SONT EXCLUS DE CETTE GARANTIE :

- **LES TRAITEMENTS PSYCHANALYTIQUES, LES SÉJOURS EN MAISON DE REPOS, DE RÉÉDUCATION ET DE DÉSINTOXICATION.**

Article 3.3 : Forfaits et Cours de Ski

Objet de la garantie

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

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

Engagement maximum et limitations

- Pour les forfaits et cours de ski d'une durée inférieure ou égale à trois (3) jours, l'indemnisation est limitée à **300 € TTC** par *Assuré* accidenté et au maximum à **deux (2) *Sinistres*** survenus au cours de la même année civile.
- Pour les forfaits et cours de ski d'une durée supérieure à trois (3) jours, l'indemnisation est limitée à **800 € TTC** par *Assuré* accidenté.
- Pour les forfaits et cours de ski "saison", l'indemnité est due en cas d'*Accident* entraînant une incapacité totale temporaire de skier ou en cas de décès de l'*Assuré* des suites d'un *Accident*. Le montant de l'indemnisation sera calculé prorata temporis de la durée de l'incapacité, dans la limite de **800 € TTC** par *Assuré* accidenté.

Article 3.4 : *Bris Accidentel* de *Matériel de Ski Personnel*

Objet de la garantie

Nous garantissons le remboursement à l'*Assuré*, en cas de *Bris*

Accidentel de son *Matériel de Ski Personnel*, les frais de location, auprès d'un loueur professionnel, d'un *Matériel de Ski* de remplacement équivalent à celui endommagé.

IMPORTANT

- **La garantie sera accordée sous réserve que l'*Assuré* prouve la matérialité du *Sinistre* en présentant au loueur le matériel endommagé.**
- **Seul est garanti le *Matériel de Ski Personnel* acheté par l'*Assuré* depuis moins de cinq (5) ans.**

Engagement maximum et limitations

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

Article 3.5 : Location de *Matériel de Ski*

Objet de la garantie

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

IMPORTANT

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

Engagement maximum et limitations

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

Notre indemnisation est limitée à **800 € TTC** par *Assuré* et au maximum à **deux (2) *Sinistres*** survenus au cours de la même année civile.



EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

EN PLUS DES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES NEIGE ET MONTAGNE (ARTICLE 4 – EXCLUSIONS COMMUNES AUX GARANTIES NEIGE ET MONTAGNE), SONT EXCLUS DE CETTE GARANTIE :

- **LES DOMMAGES RÉSULTANT D'UNE UTILISATION NON CONFORME À SA DESTINATION DU *MATÉRIEL DE SKI* LOUÉ.**
- **LES ÉGRATIGNURES, LES RAYURES ET LES DÉGRADATIONS DU *MATÉRIEL DE SKI* LOUÉ N'ALTÉRANT NI SON USAGE NI**

SON FONCTIONNEMENT.

- **LES DOMMAGES SURVENUS ALORS QUE L'*ASSURÉ* NE RESPECTAIT PAS LES RÈGLES DE CIRCULATION OU DE SÉCURITÉ AFFICHÉES SUR LE DOMAINE SKIABLE.**
- **LES DOMMAGES RÉSULTANT DE L'*USURE* DU *MATÉRIEL DE SKI* LOUÉ.**

Article 3.6 : Responsabilité Civile

Définitions spécifiques à cette garantie

Événement

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

Fait dommageable

Cause génératrice des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation amiable ou judiciaire. L'ensemble des réclamations se rattachant à un même *Fait dommageable* constitue un seul et même *Sinistre*.

Constitue également un seul et même *Sinistre*, toutes les conséquences dommageables d'un même *Évènement* ou d'un même fait générateur de nature à entrainer la mise en œuvre de la garantie, quel que soit le nombre de victimes ou l'importance des dommages.

Objet de la garantie

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

À SAVOIR

Cette garantie intervient à défaut ou en complément d'une assurance Responsabilité Civile personnelle de l'*Assuré*.

Modalité d'application de la garantie dans le temps

La garantie est déclenchée par le *Fait dommageable*. Elle couvre l'*Assuré* contre les conséquences pécuniaires des *Sinistres*, dès lors que le *Fait dommageable* survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du *Sinistre* (Article L.124-5 alinéa 3 du Code des assurances).

Engagement maximum et limitations

Notre engagement maximum est fixé à :

- **310 000 € TTC** par *Évènement* en cas de *Dommages Corporels* et *Dommages Immatériels Consécutifs* causés à des *Tiers*.
- **310 000 € TTC** par *Évènement* en cas de *Dommages Matériels*

et *Dommages Immatériels Consécutifs* causés à des *Tiers*.

Dans le cas où un *Assuré* est responsable d'un *Dommage Corporel* et d'un *Dommage Matériel*, notre engagement maximum se limite à **310 000 € TTC** par *Évènement*.

IMPORTANT

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

EXCLUSIONS RELATIVES À CETTE GARANTIE

EN PLUS DES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES NEIGE ET MONTAGNE (ARTICLE 4 – EXCLUSIONS COMMUNES AUX GARANTIES NEIGE ET MONTAGNE), SONT EXCLUS DE CETTE GARANTIE :

- **LES DOMMAGES CAUSÉS PAR LES VÉHICULES TERRESTRES À MOTEUR, DÉFINIS PAR L'ARTICLE L110-1 DU CODE DE LA ROUTE, CARAVANES, ENGINS À MOTEUR, EMBARCATIONS À VOILE OU À MOTEUR, AÉRONEFS MOTORISÉS (SAUF BAPTÊME ORGANISÉ), ANIMAUX, DONT L'*ASSURÉ* OU LES PERSONNES DONT IL EST CIVILEMENT RESPONSABLE ONT LA PROPRIÉTÉ, LA CONDUITE OU LA GARDE.**
- **LES DOMMAGES CAUSÉS AUX BIENS APPARTENANT À L'*ASSURÉ* OU DONT IL A LA GARDE AU MOMENT DE L'*ÉVÉNEMENT*.**
- **LES AMENDES PÉNALES, FISCALES, CIVILES OU ADMINISTRATIVES, AINSI QUE LES PÉNALITÉS, MAJORATIONS ET TOUTES SANCTIONS FINANCIERES MISES À LA CHARGE DE L'*ASSURÉ*.**
- **LES DOMMAGES ENGAGEANT LA RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE DE L'*ASSURÉ* ET/OU LA RESPONSABILITÉ CIVILE DE SON EMPLOYEUR.**
- **LES DOMMAGES CAUSÉS PAR LES IMMEUBLES OU PARTIES D'IMMEUBLES DONT L'*ASSURÉ* EST PROPRIÉTAIRE, LOCATAIRE OU OCCUPANT.**

Article 3.7 : Défense et Recours

Objet de la garantie

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

prétention ou à se défendre devant une juridiction répressive :

- Défense de l'*Assuré* en cas d'action dirigée contre lui à la suite d'un dommage couvert par la garantie "Responsabilité Civile" définie à l'Article 3.6 ci-dessus.
- Recours contre le *Tiers* responsable d'un *Sinistre* couvert par la garantie Neige et Montagne, en réclamation de la réparation du préjudice subi par l'*Assuré*.

Engagement maximum et limitations

Nous remboursons dans la limite de **7 700 € TTC** par Sinistre, les frais et honoraires d'avocats, d'expert, d'huissier ou de commissaire de justice ainsi que les frais de procédure engagés dans le cadre de cette garantie.



ARTICLE 4 - EXCLUSIONS COMMUNES AUX GARANTIES NEIGE ET MONTAGNE

EN PLUS DES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE (1/CHAPITRE 4 - EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE), SONT EXCLUS DE CETTE GARANTIE :

- **LES *ACCIDENTS* RÉSULTANT DE LA PRATIQUE D'UN SPORT À TITRE PROFESSIONNEL DONNANT LIEU À UNE RÉMUNÉRATION RÉGULIÈRE OU DE LA PARTICIPATION À UNE COMPÉTITION SPORTIVE.**
- **LES SPORTS MOTORISÉS, LA PARTICIPATION À UNE COURSE AMATEUR NÉCESSITANT L'UTILISATION D'UN VÉHICULE TERRESTRE À MOTEUR, TEL QUE DÉFINI PAR L'ARTICLE L110-1 DU CODE DE LA ROUTE.**
- **L'UTILISATION D'UN VÉHICULE À MOTEUR À DEUX OU TROIS ROUES OU CHENILLE, D'UNE CYLINDRÉE DE PLUS DE 125 CM^3.**
- **LES SPORTS AÉRIENS (SAUF BAPTÊME ORGANISÉ AVEC UTILISATION D'ENGINS NON MOTORISÉS PRATIQUÉ DANS LE CADRE D'UNE ASSOCIATION OU D'UN GROUPEMENT AFFILIÉ À UNE ASSOCIATION OU FÉDÉRATION ET ENCADRÉ PAR UN MONITEUR AFFILIÉ), LE DELTAPLANE, LE POLO, LE SKELETON, LE BOBSLEIGH, LE HOCKEY SUR GLACE, LA PLONGÉE SOUS-MARINE, LA SPÉLÉOLOGIE, LE SAUT À L'ÉLASTIQUE.**
- **LES *MALADIES* SAUF SI ELLES SONT LA CONSÉQUENCE D'UN *ACCIDENT*.**
- **LA PARTICIPATION DE L'*ASSURÉ* À UNE OPÉRATION MILITAIRE, À UNE MISSION MILITAIRE OU À UN EXERCICE MILITAIRE EFFECTUÉ DANS LE CADRE DES FORCES ARMÉES OU ASSIMILÉES.**
- **LES *ACCIDENTS* RÉSULTANT DE L'USAGE DE MÉDICAMENTS, DROGUES, STUPÉFIANTS OU SUBSTANCES PSYCHOACTIVES NON PRESCRITS MÉDICALEMENT OU UTILISÉS EN VIOLATION D'UNE PRESCRIPTION MÉDICALE.**
- **LES CRISES D'ÉPILEPSIE, DE DELIRIUM TREMENS, LA RUPTURE D'ANÉVRISME, L'ACCIDENT CARDIAQUE, L'EMBOLIE CÉRÉBRALE OU L'HÉMORRAGIE MÉNINGÉE.**
- **LES *ACCIDENTS* RÉSULTANT D'UN ÉTAT ALCOOLIQUE CARACTÉRISÉ PAR LA PRÉSENCE DANS LE SANG D'UN TAUX D'ALCOOL, ÉGAL OU SUPÉRIEUR À CELUI FIXE PAR L'ARTICLE L. 234-1 DU CODE DE LA ROUTE OU CELUI LEGALEMENT ADMIS DANS LE PAYS OÙ A EU LIEU L'*ACCIDENT*.**

CHAPITRE 6 - COMMENT METTRE EN JEU LES GARANTIES ?

6.1. DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES

Service Carte Platinum versera à l'*Assuré* ou au *Bénéficiaire* le capital garanti ou remboursera les frais et dépenses engagés ou le montant du préjudice subi, dans les trois (3) jours ouvrés après réception, analyse des pièces justificatives et accord des parties.

6.2. DÉCLARATION DES SINISTRES

L'*Assuré* ou le *Bénéficiaire* doit déclarer tout *Sinistre* de nature à entraîner la mise en jeu d'une ou plusieurs des garanties prévues par le présent contrat, au plus tard dans les quinze (15) jours qui suivent la date à laquelle l'*Assuré* ou le *Bénéficiaire* en a eu connaissance.



DÉCHÉANCE

SI L'*ASSURÉ* OU LE *BÉNÉFICIAIRE* NE RESPECTE PAS LES DÉLAIS DE DÉCLARATION ET SI L'*ASSUREUR* PROUVE QUE CE RETARD LUI A CAUSÉ UN PRÉJUDICE, L'*ASSURÉ* OU LE *BÉNÉFICIAIRE* PERDRA TOUT DROIT À INDEMNITÉ (DÉCHÉANCE), SAUF SI SON RETARD RÉSULTE D'UN CAS FORTUIT OU DE FORCE MAJEURE. L'*ASSURÉ* OU LE *BÉNÉFICIAIRE* PERDRA TOUT DROIT À INDEMNITÉ SI, VOLONTAIREMENT, IL FAIT DE FAUSSES DÉCLARATIONS SUR LA DATE, LA NATURE, LES CAUSES, CIRCONSTANCES OU CONSÉQUENCES DU *SINISTRE*, OU SUR L'EXISTENCE D'AUTRES ASSURANCES POUVANT GARANTIR LE *SINISTRE*. IL EN SERA DE MÊME S'IL EMPLOIE SCIEMMENT DES DOCUMENTS INEXACTS COMME JUSTIFICATIFS OU USE DE MOYENS FRAUDULEUX. C'EST À L'*ASSUREUR* D'APPORTER LA PREUVE DE LA FAUSSE DÉCLARATION, DE L'UTILISATION DE DOCUMENTS INEXACTS COMME JUSTIFICATIFS OU DE MOYENS FRAUDULEUX. SI DES INDEMNITÉS ONT DÉJÀ ÉTÉ PAYÉES, ELLES DOIVENT ÊTRE REMBOURSÉES À L'*ASSUREUR*. DANS TOUS LES AUTRES CAS OÙ L'*ASSURÉ* OU LE *BÉNÉFICIAIRE* NE RESPECTE PAS LES FORMALITÉS ÉNONCÉES CI-AVANT (SAUF CAS FORTUIT OU DE FORCE MAJEURE) ET SI L'*ASSUREUR* PROUVE QUE CE NON-RESPECT LUI A CAUSÉ UN PRÉJUDICE, IL PEUT LUI RÉCLAMER UNE INDEMNITÉ PROPORTIONNELLE À CE PRÉJUDICE.

L'*Assuré* ou le *Bénéficiaire* doit déclarer son *Sinistre* sur **www.labanquepostale-assurancescartes.fr(*)**

Il peut également contacter : *Service Carte Platinum*

par téléphone : **+ 33 (0)9 69 36 33 33(**)**
par mail : **assurances-cartes@ea-assurances.labanquepostale.fr**
par courrier : **Redion - Service Clients**
TSA 81249
Route de Barleux,
80209 Peronne Cedex

Accessible depuis la France ou de l'étranger / 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

(*) Coût de connexion selon le fournisseur d'accès.
(**) Appel non surtaxé. Depuis l'international : prix d'un appel international vers la France.

Documents et pièces justificatives communs à toutes les garanties :

Pour mettre en jeu les garanties à la suite d'un *Sinistre*, l'*Assuré* ou le *Bénéficiaire* doit fournir les éléments justificatifs permettant d'établir l'existence du *Sinistre*, de son préjudice et de déterminer le montant de l'indemnité lui revenant.

Par exemple :

- la preuve de la qualité d'*Assuré* de la personne sinistrée au moment du *Sinistre*,
- un justificatif de domicile au nom des *Assurés* (si vie maritale hors PACS ou certificat de concubinage notoire),
- la preuve du paiement au moyen de la *Carte Assurée* et/ou du *Service Wero* des prestations garanties : l'attestation de La Banque Postale dûment complétée adressée à l'*Assuré* par *Service Carte Platinum* ou à défaut le relevé de compte bancaire ou la facturette du paiement,
- les documents originaux matérialisant les prestations garanties : titres de transport (billets d'avion, e-billets d'avion, de train…), contrat de location (de véhicule, de séjour ou de logement…), forfaits, cours de ski, etc.,
- une lettre circonstanciée de l'*Assuré* précisant la nature et les conséquences du *Sinistre*,
- le formulaire de déclaration sur l'honneur complété adressé par *Service Carte Platinum* attestant l'existence ou non d'autres contrats garantissant le même risque (article L.121-4 du Code des assurances sur les assurances cumulatives),
- un Relevé d'Identité Bancaire au nom du titulaire de la *Carte Assurée* et/ou du *Service Wero*.

En plus, pour la garantie "Décès / Invalidité"

- un certificat de décès ou les certificats médicaux établissant les invalidités (rapport d'expertise médicale…),
- le procès-verbal ou le dépôt de plainte des autorités locales (police, pompiers…),
- les coordonnées du notaire en charge de la succession,
- un document légal permettant d'établir la qualité du *Bénéficiaire*, notamment la copie d'une pièce d'identité,
- en cas d'*Accident* pouvant entraîner une invalidité, se soumettre à toute expertise requise par *Service Carte Platinum*.

En plus, pour la garantie "Retard du Moyen de Transport"

- l'attestation de retard émanant du *Transporteur*,
- une liste inventaire des frais engagés ainsi que les *Factures* correspondantes.

En plus, pour la garantie "Retard de Bagages"

- l'attestation de retard émanant du *Transporteur*,
- le bordereau de remise des bagages retardés indiquant la date et l'heure de la remise,
- une liste inventaire des frais engagés ainsi que les *Factures* correspondantes.

En plus, pour la garantie "Perte, Vol ou Détérioration de Bagages"

- le ticket d'enregistrement des *Bagages* perdus, volés ou détériorés,
- l'attestation de perte, de vol ou de détérioration de *Bagage* émanant du *Transporteur*,

■ la déclaration de *Sinistre* effectuée auprès du *Transporteur*,
■ le justificatif précisant le montant des indemnisations versées par le *Transporteur*
■ une liste inventaire des effets perdus, volés ou détériorés, ainsi que les *Factures* ou *Factures* pro forma correspondantes des effets perdus, volés ou détériorés,
■ en cas de détérioration, la *Facture* de réparation ou le constat d'impossibilité de réparation. Dans ce cas, l'objet endommagé sera réclamé et les frais d'envoi seront remboursés à l'*Assuré*.

En plus, pour la garantie "Responsabilité Civile à l'Étranger"

■ une déclaration circonstanciée de l'*Assuré* décrivant l'*Évènement* ainsi que les coordonnées du *Tiers* lésé,
■ la réponse de l'assureur Multirisques Habitation de l'*Assuré* suite à sa déclaration de *Sinistre*,
■ la *Facture* initiale des matériels endommagés ainsi que la *Facture* des réparations correspondantes,
■ les certificats médicaux, rapports d'expertise,
■ la preuve du paiement des réparations,
■ tout pli, sommation, mise en demeure propre à engager la garantie.

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

■ tout certificat médical et toute pièce administrative (acte de décès, rapport de police ou de pompiers...), ainsi que le questionnaire médical dûment complété qui sera adressé par le *Service Carte Platinum*,
■ la preuve de la qualité d'*Assuré* au moment du règlement du *Voyage Garanti* si la personne sinistrée n'a plus la qualité d'*Assuré* au moment du *Sinistre*,
■ dans le cadre du *Préjudice Matériel Important*, toute pièce administrative prouvant la matérialité du *Sinistre* (rapport de police, de pompiers, dépôt de plainte en cas de vol, déclaration de sinistre auprès de l'assureur Multirisques Habitation...),
■ le bulletin d'inscription au *Voyage Garanti* et les conditions générales de vente du prestataire et la *Facture* détaillée des frais déboursés par avance au moyen de la *Carte Assurée* et/ou du *Service Wero*,
■ les titres de transport originaux non utilisés, y compris les e-billets,
■ la *Facture* des frais d'annulation ou de modification retenus par le prestataire ainsi que la copie du nouveau contrat de voyage, en cas de modification, ou le justificatif de l'absence de remboursement,
■ un document officiel précisant le lien de parenté avec la personne à l'origine de l'annulation ou de la modification ou de l'interruption,
■ pour une modification, la copie du nouveau contrat de voyage,
■ une attestation de l'employeur de l'*Assuré* justifiant de la date de décision de mutation professionnelle et de la date de prise d'effet,
■ une attestation de l'employeur de l'*Assuré* justifiant de la date de validation des congés préalable à la date de réservation du *Voyage Garanti,*
■ En cas de nouvel emploi, le contrat de travail justifiant de la date d'entrée dans l'entreprise.

En plus, pour la garantie "Interruption de Voyage"

■ la *Facture des Prestations* non consommées réglées au moyen

de la *Carte Assurée* et/ou du *Service Wero* préalablement à la survenance du *Sinistre*,

■ toute pièce administrative, les certificats médicaux établis par les autorités sanitaires du lieu de séjour ainsi que le questionnaire médical dûment complété et signé par le médecin qui sera adressé par *Service Carte Platinum*.

En plus, pour la garantie "Neige et Montagne"

Pour toutes les garanties :

■ une lettre circonstanciée de l'*Assuré* précisant la nature et les conséquences du *Sinistre*,

■ toute pièce administrative, les certificats médicaux établis par les autorités sanitaires du lieu de séjour ainsi que le questionnaire médical, précisant notamment la durée d'incapacité, dûment complété et qui sera adressé à l'*Assuré* par *Service Carte Platinum*.

En plus, pour les "Frais de Recherche et de Secours"

■ la *Facture* des frais de secours et de recherche,
■ la preuve du paiement des frais de secours le cas échéant.

En plus, pour la garantie "Frais de Premier Transport"

■ la *Facture* des frais de premier transport,
■ la preuve du paiement des frais de premier transport le cas échéant,
■ la copie de la lettre de remboursement ou de non-intervention des services de l'assurance maladie ainsi que la lettre de prise en charge ou non de la complémentaire santé.

En plus, pour la garantie "Frais Médicaux en France"

■ tout certificat médical et toute pièce administrative (*Facture* des frais engagés, rapport de police ou de pompiers...) justifiant l'évènement ayant entraîné des frais médicaux,
■ la copie de la lettre de remboursement ou de non-intervention des services de l'assurance maladie ainsi que la lettre de prise en charge ou non de la complémentaire santé.

En plus, pour la garantie "Forfaits et Cours de Ski"

■ tout certificat médical et toute pièce administrative (acte de décès, rapport de police ou de pompiers...) justifiant l'évènement ayant entraîné la non utilisation totale ou partielle des forfaits et/ou des cours de ski,
■ la *Facture* du forfait et/ou des cours de ski,
■ pour les "forfaits saison", une attestation de la station indiquant les dates d'ouverture et de fermeture du domaine skiable.

En plus, pour la garantie "Bris de Matériel de Ski Personnel"

■ la *Facture* d'achat du *Matériel de Ski*,
■ la *Facture* de location du *Matériel de Ski* de remplacement stipulant la matérialité du *Sinistre*.

En plus, pour la garantie "Location de Matériel de Ski"

■ la *Facture* de location du *Matériel de Ski*,
■ une attestation du loueur mentionnant la matérialité du *Sinistre* et les frais restant à la charge de l'*Assuré*,
■ une déclaration sur l'honneur de l'*Assuré* décrivant les circonstances du *Sinistre*,

■ le dépôt de plainte effectué auprès des autorités locales en cas de vol du *Matériel de Ski*.

En plus, pour la garantie "Responsabilité Civile"

■ une déclaration circonstanciée de l'*Assuré* décrivant l'*Évènement*, ainsi que les coordonnées du *Tiers* lésé,
■ la réponse de l'assureur multirisque habitation à l'*Assuré* suite à sa déclaration de *Sinistre*,
■ la *Facture* initiale des matériels endommagés ainsi que la *Facture* correspondant aux réparations,
■ les certificats médicaux, rapports d'expertise,
■ la preuve du paiement des réparations,
■ tout pli, sommation, mise en demeure propre à engager la garantie.

En plus, pour la garantie "Défense et Recours"

■ tout pli, sommation, mise en demeure propre à engager la garantie.

En plus, pour la garantie "Véhicule de Location"

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

CHAPITRE 7 - TABLEAU SYNOPTIQUE DE LA *TERRITORIALITÉ* DES GARANTIES

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

Décès/Invalidité *- Accident Garanti* *- Accident de Trajet* *- Accident en Véhicule de Location*
Retard du Moyen de Transport
Retard de *Bagages*
Perte, vol, détérioration de *Bagages*
Responsabilité Civile à l'*Étranger*(*)
Véhicule de Location
Modification ou Annulation de Voyage
Interruption de Voyage
Neige et Montagne - Frais de Recherche et de Secours - Frais de Premier Transport - Frais Médicaux en *France* - Forfaits et Cours de Ski - Bris de *Matériel de Ski Personnel* - Location de *Matériel de Ski* - Responsabilité Civile - Défense et recours

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

Déplacement › à 100 km du domicile ou du lieu de travail		Déplacement ‹ à 100 km du domicile ou du lieu de travail	
Déplacement en France	Déplacement à l'*Étranger**	Déplacement en France	Déplacement à l'*Étranger**
Oui	Oui	Non	Non
Oui	Oui	Oui	Oui
Oui	Oui	Non	Non
Oui	Oui	Non	Non
Oui	Oui	Non	Non
Oui	Oui	Non	Non
Non	Oui	Non	Non
Oui	Oui	Non	Non
Oui	Oui	Non	Non
Oui	Oui	Non	Non
Oui	Oui	Oui	Oui
Oui	Oui	Oui	Oui
Oui	Non	Oui	Non
Oui	Oui	Oui	Oui
Oui	Oui	Oui	Oui
Oui	Oui	Oui	Oui
Oui	Oui	Oui	Oui
Oui	Oui	Oui	Oui

2 Prestations d'assistance

RÈGLES À OBSERVER EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE

■ ***Service Carte Platinum*** **ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.**

■ **Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, il est nécessaire :**

- **d'obtenir l'accord préalable de *Service Carte Platinum* en appelant ou en faisant appeler sans attendre *Service Carte Platinum*, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, au :**

Téléphone : + 33 (0)9 69 36 33 33(*)

- **d'indiquer le numéro de la *Carte Assurée*, la qualité de l'*Assuré*.**
- **de se conformer aux procédures et aux solutions préconisées par *Service Carte Platinum*.**

CONSEIL

■ **L'*Assuré* doit porter à la connaissance des personnes l'accompagnant lors de son déplacement les règles à observer en cas de demande d'assistance détaillées ci-dessus.**

■ **Si l'*Assuré* est assuré au titre d'un régime légal d'assurance maladie d'un Pays Membre de l'Espace Économique Européen (EEE) ou de la Suisse et souhaite bénéficier des prestations de l'assurance maladie lors de son déplacement dans l'un de ces pays, il lui est nécessaire d'être titulaire de la carte européenne d'assurance maladie (individuelle et nominative) en cours de validité.**

■ **Si l'*Assuré* se déplace dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne ni de l'Espace Économique Européen (EEE) ni de la Suisse, il doit se renseigner, avant son départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord avec la Sécurité sociale en France. Pour ce faire, il doit consulter sa Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) pour savoir si ce pays entre dans le champ d'application dudit accord et s'il a des formalités à accomplir (formulaire à compléter...).**

Pour obtenir ces documents, l'*Assuré* doit s'adresser avant son départ à l'institution compétente et, en France, auprès de sa Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM).

■ **L'attestation d'assistance médicale relative à l'obtention d'un visa est délivrée sans frais par *Service Carte Platinum* dans un délai de huit (8) jours ouvrés à compter de la réception de la demande écrite de l'*Assuré* assortie de tous les éléments nécessaires à sa rédaction. Cette attestation est également disponible aux conditions indiquées sur le site www.labanquepostale-assurancescartes.fr(**).**

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

(*) Appel non surtaxé. Depuis l'international : prix d'un appel international vers la France.
(**) Coût de connexion selon le fournisseur d'accès.

CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 OBJET DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Ces garanties permettent aux *Assurés* de bénéficier des prestations décrites dans la présente Notice d'information en cas de *Maladie*, *Blessure*, décès et poursuites judiciaires et également de bénéficier de certaines prestations d'assistance lors d'un déplacement hors de leur *Pays de Résidence*.
Lorsqu'un *Assuré* souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application des garanties d'assistance, il peut contacter :

Service Carte Platinum
Redion Service Clients
TSA 81249
Route de Barleux, 80209 Peronne Cedex
par téléphone : **+ 33 (0)9 69 36 33 33**(*)
par mail :
assistances-cartes@ea-assurances.labanquepostale.fr

Ce service est accessible depuis la *France* ou l'étranger 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.
Les garanties d'assistance décrites dans la présente Notice d'information s'appliquent à partir du 1er janvier 2027 à 00h00.

1.2 DÉFINITIONS

Pour une meilleure compréhension, vous trouverez ci-dessous les définitions des termes applicables à l'ensemble des garanties d'assistance.

Les termes définis sont repris dans la Notice d'information en italique et débutent par une majuscule.

Assuré
Sont considérées comme *Assurées* les personnes suivantes, qu'elles se déplacent ensemble ou séparément et quel que soit leur mode de transport :

- Le titulaire de la *Carte Assurée*, son *Conjoint*.
- Leurs enfants célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge et, le cas échéant, leurs enfants qui viendraient à naître au cours de la validité du présent contrat d'assistance.
- Leurs enfants adoptés, célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'état civil français.
- Les enfants du titulaire ou ceux de son *Conjoint*, célibataires de moins de 25 ans, rattachés au foyer fiscal d'un de leurs parents,
- Leurs ascendants et descendants, titulaires d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80% (Art. L.241-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles), vivant sous le même toit que le titulaire de la *Carte Assurée*, selon les termes de l'Article 196 A bis du Code général des impôts et :

  - fiscalement à charge,

ou

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

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

- Les petits-enfants, célibataires de moins de 25 ans.

Autorité Médicale

Personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où Vous vous trouvez.

Avion

Avion de ligne régulière en classe économique.

Bénéficiaire

Assuré ayant subi l'*Évènement*.

Blessure

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

Carte Assurée

Carte Visa Platinum, émise par La Banque Postale à laquelle sont attachées les garanties.

Tout titulaire, détenteur de plusieurs Cartes "Visa" de la gamme de particuliers émises par La Banque Postale, bénéficie de facto, tant pour lui-même que pour les autres *Assurés*, des garanties les plus étendues, quelle que soit la carte utilisée pour le paiement.

Il en est de même pour un paiement avec le Service e-Carte Bleue, qui n'altère nullement les garanties attachées à la carte à laquelle il est lié. Il en est également de même pour le paiement réalisé au moyen du *Service Wero* ; qui n'altère nullement les garanties attachées à la *Carte Assurée*.

Si une prestation est réglée par le titulaire d'une Carte "Visa" émise par La Banque Postale pour le compte d'autres titulaires d'une Carte "Visa" de la gamme de particuliers émise par La Banque Postale, les garanties appliquées à ces derniers seront celles de la carte dont ils sont titulaires.

Conjoint

- époux ou épouse non séparé(e) de corps ou de fait,
- partenaire non séparé de fait en cas de vie commune à caractère conjugal (concubinage),
- partenaire non séparé de fait dans le cadre du Pacte Civil de Solidarité.

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

Évènement

Tout accident, *Maladie* ou *Blessure* à l'origine d'une demande d'intervention auprès de *Service Carte Platinum.*

Facture

Le terme *Facture* s'entend d'un document établi par le

prestataire et remis à l'*Assuré* comportant à minima les mentions suivantes : la date de son émission, le nom et l'adresse du prestataire, le nom et prénom de l'*Assuré*, la date d'exécution de la prestation, le libellé ainsi que le décompte détaillé, en quantité et prix, de chaque prestation et produit fourni ou vendu, la somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises.

France

On entend par *France* :

- **Définition (1)** pour les prestations, "Avance sur frais d'hospitalisation" (2.1.11), "Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux" (2.1.12) : la *France* métropolitaine (Corse comprise), 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-Barthélémy), la Nouvelle-Calédonie.
- **Définition (2)** pour toutes les autres prestations : la *France* métropolitaine (Corse comprise), les Principautés de Monaco et d'Andorre, les Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis et Futuna, Saint-Martin et Saint-Barthélémy), la Nouvelle-Calédonie.

Guerre Civile

Opposition déclarée ou activité guerrière ou armée de deux ou plusieurs parties appartenant à un même État dont les opposants sont d'ethnie, de confession ou d'idéologie différentes.

Guerre Étrangère

Opposition déclarée ou activité guerrière ou armée par une nation souveraine à l'encontre d'une autre nation souveraine à des fins économiques, géographiques, politiques, nationalistes, religieuses, ethniques, raciales.

Instabilité politique notoire

Désigne une situation dans laquelle l'ordre public, la sécurité des personnes et le fonctionnement des institutions sont gravement compromis, de manière générale et durable, en raison de troubles politiques, de conflits armés, de *Guerres Civiles*, de coups d'État, ou d'autres événements majeurs affectant la stabilité d'un État.

Maladie

État pathologique, dûment constaté par une *Autorité Médicale* habilitée, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

Membre de la (sa) Famille

Le *Conjoint*, les enfants, les petits-enfants, un frère ou une sœur, le demi-frère ou la demi-sœur, le père, la mère, les beaux-parents, les grands-parents de l'*Assuré*.

Pays de Résidence

Pays où l'*Assuré* a son lieu de *Résidence* depuis plus de quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs lors de la demande auprès de *Service Carte Platinum*.

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

Service Carte Platinum
Service de Redion France à qui l'*Assureur* CNP Assurances IARD a confié l'exécution des prestations d'assistance et la gestion des *Sinistres* relevant des garanties d'assurance du contrat, objet de la présente notice. *Le Service Carte Platinum* est également désigné ci-après par le pronom « nous ».

Train
Train en première classe.

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

1.3 CONDITIONS D'APPLICATION DES PRESTATIONS

IMPORTANT

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

Les prestations prennent effet pour l'*Assuré* le jour de la souscription de la *Carte Assurée* et sont liées à la durée de validité de la *Carte Assurée*. Elles sont automatiquement résiliées aux mêmes dates en cas de non renouvellement ou en cas de retrait ou de blocage de la *Carte Assurée* par La Banque Postale ou par le titulaire de la *Carte Assurée*.

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

Les prestations s'appliquent dans le monde entier, sans franchise kilométrique, lors de tout déplacement de l'*Assuré* :

- Si son *Pays de Résidence* est situé en *France* :
  - dans son *Pays de Résidence*,
  - hors de son *Pays de Résidence*, pendant les quatre-vingt-dix (90) premiers jours du déplacement.
- Si son *Pays de Résidence* est situé hors de *France* :
  - hors de son *Pays de Résidence*, pendant les quatre-vingt-dix (90) premiers jours du déplacement.

Ces conditions sont valables pour toutes les prestations à l'exception des prestations "Avance sur frais d'hospitalisation" (2.1.11), "Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux" (2.1.12), "Chauffeur de remplacement (2.1.13)", "Assistance en cas de poursuites judiciaires" (2.4), "Aide à la poursuite du voyage" (2.5), "Acheminement d'objets" (2.6), pour lesquelles les conditions d'application sont indiquées dans leur descriptif ainsi que dans le tableau récapitulatif des prestations d'assistance (cf. "TABLEAU RECAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE" à la fin de cette Notice d'information).

Les pays en état de *Guerre Civile* ou de *Guerre Étrangère*, d'*Instabilité politique notoire* ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, désintégration du noyau atomique sont exclus. La liste des pays concernés est susceptible de modification. Informations disponibles à l'adresse suivante : https://www.redion.com/fr/informations-reglementaires-internationales/.

1.4 JUSTIFICATIFS NÉCESSAIRES À L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

L'*Assuré* s'engage à la demande du *Service Carte Platinum* à lui communiquer :

- tout document afin de justifier de son lieu de *Résidence* et de la durée de son déplacement (photocopie du passeport pour le visa d'entrée dans le pays, justificatifs de résidence),
- tout document afin de justifier de la qualité d'*Assuré* (carte d'invalidité ou certificat de vie maritale ou certificat de PACS copie de son avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf le nom, l'adresse et les personnes composant le foyer fiscal de l'*Assuré*),
- les pièces permettant de justifier de la réalité de l'*Évènement*, du respect des conditions de garantie et des frais acquittés.

Toute prestation non utilisée ne peut donner lieu à versement d'indemnité compensatoire,

- lorsqu'un transport est organisé et pris en charge :

- les titres de transport originaux non utilisés que l'*Assuré* détient,
- réserver le droit à *Service Carte Platinum* de les utiliser,
- rembourser à *Service Carte Platinum* les montants dont l'*Assuré* obtiendrait le remboursement.

Et tout autre justificatif que *Service Carte Platinum* estimera nécessaire pour apprécier le droit aux prestations d'assistance.

À défaut de présentation des justificatifs demandés par *Service Carte Platinum*, celui-ci refusera la prise en charge des frais d'assistance ou procédera à la refacturation des frais déjà engagés.

1.5 PRESTATIONS D'ASSISTANCE

***Service Carte Platinum* intervient à la condition expresse que l'*Évènement* qui l'amène à fournir la prestation demeurait incertain au moment du départ.**

ATTENTION

- **Les montants de prise en charge garantis s'entendent TTC.**
- **Les avances de frais : "Avance de la caution pénale" (2.4), "Avance du montant des honoraires d'avocat" (2.4), "Avance de frais sur place" (2.5.2), sont consenties sous réserve que préalablement, l'*Assuré*, un Membre de sa *Famille* ou un tiers communique à *Service Carte Platinum* toute information utile et donne son accord par écrit pour le débit de la somme correspondante sur son compte bancaire.**

CHAPITRE 2 - DESCRIPTIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

2.1.*MALADIE* OU *BLESSURE* DE L'*ASSURÉ*

2.1.1 Transport/Rapatriement

Lorsqu'un *Bénéficiaire* en déplacement est malade ou blessé, l'équipe médicale de *Service Carte Platinum* se met en relation avec le médecin local qui a reçu le *Bénéficiaire* à la suite de l'*Évènement*.

Les informations recueillies, auprès du médecin local et éventuellement du médecin traitant habituel, permettent à *Service Carte Platinum*, après décision de son équipe médicale, de déclencher et d'organiser en fonction des seules exigences médicales, soit le retour du *Bénéficiaire* sur son lieu de *Résidence*, soit son transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de son lieu de *Résidence* :

- par véhicule sanitaire léger,
- par ambulance,
- par *Train* (place assise en 1ère classe, couchette 1ère classe ou wagon-lit),
- par *Avion*,
- par avion sanitaire.

Dans certains cas, la situation médicale du *Bénéficiaire* peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche de son lieu de *Résidence*. Le service médical de *Service Carte Platinum* peut effectuer les démarches de recherche de place dans un service médicalement adapté.

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

IMPORTANT

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

2.1.2 Frais de prolongation de séjour du *Bénéficiaire*

Si, à la suite d'une *Maladie* ou d'une *Blessure*, pour des raisons médicales avérées ne conduisant pas à une hospitalisation, un *Bénéficiaire* est dans l'obligation de prolonger son séjour sur le lieu de l'*Événement*, avec l'accord préalable du médecin de *Service Carte Platinum*, *Service Carte Platinum* prend en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner du

Bénéficiaire **jusqu'à concurrence de 125 € par nuit pendant dix (10) nuits maximum**.

2.1.3 Retour des accompagnants

Lorsqu'un *Bénéficiaire* est transporté dans le cadre de la prestation (2.1.1), *Service Carte Platinum* organise et prend en charge le transport, par *Train* ou *Avion*, des autres *Assurés* se déplaçant avec lui jusqu'au lieu de l'hospitalisation ou au lieu de *Résidence* du *Bénéficiaire*.

2.1.4 Présence hospitalisation

Un *Bénéficiaire* est hospitalisé sur le lieu de l'*Évènement* et les médecins de *Service Carte Platinum* ne préconisent pas un Transport/Rapatriement (2.1.1) **avant dix (10) jours**, *Service Carte Platinum* organise et prend en charge le déplacement aller et retour par *Train* ou *Avion* d'une personne choisie par le *Bénéficiaire* ou par un *Membre de sa Famille* pour lui permettre de se rendre à son chevet.

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

- Le *Bénéficiaire* est un enfant de moins de 15 ans.
- Le *Bénéficiaire* est dans un état jugé critique par les médecins de *Service Carte Platinum*.

2.1.5 Prise en charge des frais d'hébergement

- Dans le cadre de la prestation (2.1.4), un *Bénéficiaire* est hospitalisé sur le lieu de l'*Évènement* et les médecins de *Service Carte Platinum* ne préconisent pas un Transport/Rapatriement (2.1.1) **avant dix (10) jours**, *Service Carte Platinum* prend en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne qui a été choisie ou de la personne déjà présente au chevet du *Bénéficiaire*, **jusqu'à concurrence de 125 € par nuit et pour dix (10) nuits maximum**.

2.1.6 Frais de prolongation d'hébergement

Le *Bénéficiaire*, hospitalisé **depuis dix (10) jours**, n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation (2.1.1). En complément de la prestation (2.1.5), les frais d'hôtel supplémentaires, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne qui a été choisie ou de la personne déjà présente au chevet du *Bénéficiaire*, sont pris en charge **jusqu'à concurrence de 125 € par nuit et pour un montant maximum de 375 €**.

2.1.7 Retour dans le *Pays de Résidence*

Lorsqu'un *Bénéficiaire* résidant hors de *France* a été transporté dans un pays de proximité, dans les conditions de la prestation 2.1.1, *Service Carte Platinum* prend en charge un billet d'*Avion* ou de *Train* permettant son retour dans son *Pays de Résidence*, dès que son état ne nécessite plus l'accompagnement d'un médecin ou d'un infirmier.

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

2.1.8 Accompagnement des enfants

Le *Bénéficiaire* malade ou blessé, dans les conditions de la prestation (2.1.1), se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses **enfants de moins de 15 ans** qui l'accompagnent et aucune personne l'accompagnant n'est en mesure de s'occuper des enfants, *Service Carte Platinum* organise et prend en charge le voyage aller et retour par *Train* ou *Avion* d'une personne choisie par le *Bénéficiaire* ou par un *Membre de sa Famille* pour raccompagner les enfants jusqu'à leur lieu de *Résidence*. À défaut, *Service Carte Platinum* missionne une hôtesse pour accompagner les enfants jusqu'à leur lieu de *Résidence*.

Les frais d'hébergement, de repas et de boisson de la personne choisie pour ramener les enfants restent à la charge du *Bénéficiaire*. Les titres de transport des enfants restent également à la charge du *Bénéficiaire*.

2.1.9 Garde des enfants de moins de 15 ans

Lorsqu'un *Bénéficiaire* est transporté dans le cadre de la prestation (2.1.1) et que personne ne peut s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans, *Service Carte Platinum* prend en charge **jusqu'à concurrence de 200 € par jour et pendant cinq (5) jours maximum** la présence d'une personne qualifiée au domicile du *Bénéficiaire*. Le remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation d'une *Facture* détaillée originale.

2.1.10 Transport des animaux domestiques

Le *Bénéficiaire* malade ou blessé, dans les conditions de la prestation (2.1.1), se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de son animal **(chien ou chat exclusivement)** qui l'accompagne et aucune personne accompagnant le *Bénéficiaire* n'est en mesure de s'occuper de l'animal, *Service Carte Platinum* organise le transport de l'animal, vers le domicile d'un proche du *Bénéficiaire* ou vers une structure spécialisée, dans le *Pays de Résidence* du *Bénéficiaire*.

Les frais de transport, frais de cage compris, restent à la charge du *Bénéficiaire*.

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

Pour cette prestation, le *Bénéficiaire* ou une personne autorisée par le *Bénéficiaire* doit préalablement remettre au prestataire que *Service Carte Platinum* aura sollicité le carnet de vaccination de l'animal.

2.1.11 Avance sur frais d'hospitalisation

Cette prestation est rendue :

- **dans tous les cas hors de *France* (cf. *France* Définition (1)),**
- **pendant les quatre-vingt-dix (90) premiers jours du déplacement hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré*.**

IMPORTANT

- **Cette prestation n'est acquise qu'à la condition et tant que les médecins de *Service Carte Platinum* jugent le *Bénéficiaire* intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.**

- **Aucune avance n'est accordée à compter du moment où *Service Carte Platinum* est en mesure d'effectuer le transport et ce nonobstant la décision de l'*Assuré* de rester sur place.**
- **Aucune avance n'est accordée à compter du moment où *Service Carte Platinum* est en mesure d'effectuer le transport et ce nonobstant la décision de l'*Assuré* de rester sur place.**

Service Carte Platinum fait l'avance des frais d'hospitalisation engagés **jusqu'à concurrence de 155 000 € par *Bénéficiaire* et par *Évènement***, pour les soins prescrits en accord avec les médecins de *Service Carte Platinum*.

Service Carte Platinum adresse préalablement au *Bénéficiaire*, à un *Membre de sa Famille* ou le cas échéant à un tiers désigné par l'*Assuré*, un formulaire de reconnaissance des sommes dues que celui-ci retourne signé à *Service Carte Platinum*.

Le signataire s'engage à rembourser *Service Carte Platinum* dans les soixante (60) jours à compter de la date d'envoi de chaque *Facture* par ce dernier, indépendamment de toute procédure de remboursement engagée par le *Bénéficiaire* auprès d'organismes d'assurance maladie et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auxquels il cotise.

À défaut de paiement dans les soixante (60) jours à compter de la date d'envoi de la *Facture*, *Service Carte Platinum* se réserve le droit d'engager toute procédure de recouvrement utile auprès du *Bénéficiaire*.

2.1.12 Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux

Cette prestation est rendue :

- **dans tous les cas hors de *France* (cf. *France* Définition (1))**,

- **pendant les quatre-vingt-dix (90) premiers jours du déplacement hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré*.**

Service Carte Platinum rembourse **jusqu'à concurrence de 155 000 € par *Bénéficiaire* et par *Évènement*** le montant des frais médicaux engagés qui n'aura pas été pris en charge par l'organisme d'assurance maladie et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auxquels le *Bénéficiaire* cotise.

Service Carte Platinum remboursera au *Bénéficiaire* les frais non pris en charge par les organismes susvisés, déduction faite d'une **franchise de 50 € par *Bénéficiaire* et par *Évènement***, et sous

réserve de la communication par le *Bénéficiaire* à *Service Carte Platinum* des justificatifs originaux de remboursement émanant de ces organismes.

Dans l'hypothèse où les organismes auxquels le *Bénéficiaire* cotise ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, *Service Carte Platinum* le remboursera **à concurrence de 155 000 €** sous réserve de la communication par le *Bénéficiaire* des *Factures* originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes.

Nature des frais ouvrant droit à remboursement complémentaire :

- Honoraires médicaux.
- Frais de médicaments prescrits par un médecin.
- Frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par la Sécurité sociale ou tout autre organisme d'assurance maladie.
- Frais d'hospitalisation selon les conditions prévues pour la prestation (2.1.11).
- Urgence dentaire considérée comme telle par les médecins de *Service Carte Platinum* et prise en charge **jusqu'à concurrence de 700 €**.

2.1.13 Chauffeur de remplacement

- **Pour les *Assurés* ou *Bénéficiaires* dont le *Pays de Résidence* est la *France* métropolitaine, les Principautés de Monaco ou d'Andorre, cette prestation est rendue exclusivement pour les déplacements effectués dans les pays couverts par le contrat d'assurance automobile de l'*Assuré*, à l'exclusion des 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-Barthélémy) et la Nouvelle-Calédonie.**
- **Pour les *Assurés* ou *Bénéficiaires* dont la Résidence est située dans un des 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-Barthélémy) et la Nouvelle-Calédonie, cette prestation n'est jamais accessible.**
- **Pour les *Assurés* ou *Bénéficiaires* dont le *Pays de Résidence* est situé hors de *France*, cette prestation n'est jamais accessible.**

En cas de décès du *Bénéficiaire* ou s'il se trouve dans l'incapacité de conduire son *Véhicule, Service Carte Platinum* met à disposition un chauffeur pour ramener le *Véhicule*, par l'itinéraire le plus direct :

- soit dans le *Pays de Résidence du Bénéficiaire*,
- soit dans le pays de déplacement.

Service Carte Platinum intervient uniquement si les éventuels

passagers se déplaçant avec le *Bénéficiaire* ne peuvent pas le remplacer.

Service Carte Platinum prend en charge les frais de voyage et de salaire du chauffeur. Le chauffeur intervient selon la réglementation applicable à sa profession.

La prestation est mise en œuvre après réception par *Service Carte Platinum* des documents suivants :

- certificat d'immatriculation du *Véhicule*,

- attestation d'assurance du *Véhicule* en cours de validité.

Si le *Véhicule* du *Bénéficiaire* a **plus de huit (8) ans ou plus de 150 000 km ou si son état n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la Route Français, *Service Carte Platinum* devra en être informé et se réservera alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur**. Toutefois, en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, *Service Carte Platinum* fournit et prend en charge un billet de *Train* ou d'*Avion* pour aller rechercher le *Véhicule*.

SONT EXCLUS DE LA GARANTIE, ET NE DONNERONT LIEU À AUCUNE PRESTATION D'ASSISTANCE OU PRISE EN CHARGE :

- **LES « POCKET BIKE », LES QUADS, LES KARTS, LES VOITURETTES IMMATRICULÉES CONDUITES SANS PERMIS, LES VÉHICULES AFFECTÉS AU TRANSPORT COMMERCIAL DE PERSONNES, LES VÉHICULES UTILISÉS POUR DES LIVRAISONS (COURSIERS, LIVREURS À DOMICILE), TAXIS, AMBULANCES, VÉHICULES DE LOCATION, VÉHICULES DE COURTOISIE, AUTO-ÉCOLES, VÉHICULES ÉCOLES, LES VÉHICULES D'UNE CYLINDRÉE INFÉRIEURE À 125 CM3, ET LES CORBILLARDS.**
- **LES FRAIS DE CARBURANT, DE PÉAGE, LES FRAIS D'HÔTEL ET DE RESTAURATION DU *BÉNÉFICIAIRE* ET DES ÉVENTUELS PASSAGERS.**

2.1.14 Transmission de messages urgents

Suite à un accident, *Maladie*, *Blessure* ou décès d'un *Assuré*, *Service Carte Platinum* pourra se charger de la transmission de messages urgents à l'employeur ou à la famille de l'*Assuré*.

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

2.1.15 Remboursement des frais téléphoniques

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

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

2.2 DÉCÈS DE L'*ASSURÉ*

Si un *Assuré* décède au cours d'un déplacement, *Service Carte Platinum* organise et prend en charge, sur présentation

du certificat de décès, le transport du corps jusqu'au lieu des obsèques dans son *Pays de Résidence*.

Service Carte Platinum prend également en charge **jusqu'à concurrence de 800 €** l'ensemble des frais suivants :

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



LES AUTRES FRAIS ET NOTAMMENT LES FRAIS DE CÉRÉMONIE, DE CONVOIS LOCAUX, D'INHUMATION ET DE DÉMARCHES ADMINISTRATIVES, RESTENT À LA CHARGE DE LA FAMILLE DU DÉFUNT.

Service Carte Platinum organise et prend également en charge le retour par *Train* ou *Avion* des autres *Assurés* qui voyageaient avec l'*Assuré* décédé afin qu'ils puissent assister aux obsèques.

- Dans le cas d'une inhumation hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré*, *Service Carte Platinum* organise et prend en charge le transport du corps **à concurrence des frais qu'aurait occasionné le rapatriement du corps jusqu'au lieu de *Résidence*** du défunt dans les conditions prévues ci-dessus.
- En cas de décès hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré* et en cas d'inhumation sur place si les ayants droit de l'*Assuré* en font officiellement la demande, *Service Carte Platinum* **ne prend en charge que les frais d'inhumation ou de crémation du corps du défunt jusqu'à concurrence de 800 €**.

2.3 RETOUR ANTICIPÉ DE L'*ASSURÉ*

Pour permettre à l'un des *Assurés*, en déplacement privé ou professionnel, qui apprend l'hospitalisation non planifiée ou le décès d'un *Membre de sa Famille*, de se rendre au chevet du *Membre de sa Famille* ou d'assister aux obsèques, *Service Carte Platinum* organise et prend en charge le voyage en *Train* ou en *Avion*, jusqu'à la gare ou l'aéroport le plus proche du lieu d'hospitalisation ou des obsèques.

- Dans le *Pays de Résidence* de l'*Assuré*, l'organisation et la prise en charge concernent :

- soit le titre de transport aller simple de l'*Assuré* et d'un autre *Assuré* de son choix qui voyageait avec lui,
- soit le titre de transport aller et retour d'un seul des *Assurés*, avec un retour dans un délai d'un (1) mois maximum après la date du décès ou de l'hospitalisation.

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

IMPORTANT

- **La prestation Retour Anticipé de l'*Assuré* en cas d'hospitalisation d'un *Membre de sa Famille* n'est rendue qu'aux conditions suivantes :**
  - **que l'hospitalisation soit d'une durée de plus de vingt-quatre (24) heures, hospitalisation ambulatoire et de jour non comprises,**
  - **que le retour de l'*Assuré* tel que prévu à l'origine de son déplacement n'intervienne pas dans les vingt-quatre (24) heures suivant la demande d'assistance.**
- **La prestation "Retour Anticipé de l'*Assuré*" n'est rendue qu'à condition que l'*Assuré* fournisse, à la demande de *Service Carte Platinum*, un bulletin d'hospitalisation ou un certificat de décès et tout justificatif établissant le lien de parenté avec le *Membre de la Famille* concerné.**

2.4 ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES

Cette prestation est rendue :

- **dans tous les cas hors de *France* (cf. *France* Définition (2))**,
- **pendant les quatre-vingt-dix (90) premiers jours du déplacement hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré*.**

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

Service Carte Platinum :

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

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

2.5 AIDE À LA POURSUITE DU VOYAGE

Cette prestation est rendue pendant les quatre-vingt-dix (90) premiers jours du déplacement hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré*.

L'*Assuré* en déplacement perd ou se fait voler ses papiers d'identité (passeport, carte nationale d'identité, permis de conduire) et/ou ses titres de transport et/ou sa *Carte Assurée* et/ou certains objets indispensables. Afin de lui permettre de poursuivre son déplacement ou de retourner sur son lieu de *Résidence*, *Service Carte Platinum* peut mettre en œuvre les prestations ci-après.

2.5.1 Assistance aux démarches administratives

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

À la demande de l'*Assuré*, *Service Carte Platinum* missionne sur place une personne qualifiée pour l'assister lors de ses démarches administratives. **Les frais de mission et d'honoraires de cette personne sont à la charge de l'*Assuré***.

À son retour dans son *Pays de Résidence*, *Service Carte Platinum* se tient à la disposition de l'*Assuré* pour lui communiquer toute information relative aux démarches administratives nécessaires au remplacement de ses papiers d'identité perdus ou volés.

2.5.2 Avance de frais sur place

Si l'*Assuré* perd ou se fait voler ses titres de transport et/ou sa *Carte Assurée*, *Service Carte Platinum* peut, après la mise en opposition de la *Carte Assurée* par l'*Assuré*, procéder à une avance de fonds afin de permettre à l'*Assuré* de payer les frais engagés ou à engager sur place qu'il n'est plus en mesure de régler (hôtel, location de véhicule, train, avion...).

Service Carte Platinum fera parvenir à l'*Assuré* une avance de fonds d'**un montant maximum de 2 000 €**.

2.6 ACHEMINEMENT D'OBJETS

Cette prestation est rendue pendant les quatre-vingt-dix (90) premiers jours du déplacement hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré*.

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

***Service Carte Platinum* dégage toute responsabilité :**

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

2.6.1 Acheminement de dossiers

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

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

Service Carte Platinum les éventuelles formalités à remplir pour l'exportation de ces documents.

2.6.2 Acheminement de médicaments

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

Service Carte Platinum prend en charge les frais d'expédition et reFacture à l'*Assuré* le coût d'achat des médicaments et les frais de douane, que l'*Assuré* s'engage à rembourser à *Service Carte Platinum* à réception de la *Facture*.

Ces envois sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la *France* et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation ou d'exportation des médicaments.

2.6.3 Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives

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

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

Service Carte Platinum contacte l'ophtalmologiste ou le prothésiste habituel de l'*Assuré* afin d'obtenir une ordonnance. Le prix de la confection des nouvelles lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives est annoncé à l'*Assuré* qui doit donner son accord par écrit et s'engage alors à régler le montant de la *Facture* avant l'envoi des lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives. À défaut, *Service Carte Platinum* ne pourra être tenu d'exécuter la prestation.

SONT EXCLUS DE LA GARANTIE, ET NE DONNERONT LIEU À AUCUNE PRESTATION D'ASSISTANCE OU PRISE EN CHARGE :

- **LES ENVOIS DE PRODUITS SANGUINS ET DÉRIVÉS DU SANG.**
- **LES PRODUITS RÉSERVÉS À L'USAGE HOSPITALIER OU NÉCESSITANT UN TRANSPORT OU UNE CONSERVATION SOUS TEMPÉRATURE CONTROLÉE OU DANS DES CONDITIONS SPÉCIFIQUES IMPOSÉES PAR LA RÉGLEMENTATION SANITAIRE.**
- **LES PRODUITS NON DISPONIBLES EN OFFICINE DE PHARMACIE EN FRANCE.**
- **LES FRAIS D'ACQUISITION ET DE RENOUVELLEMENT DES LUNETTES, LENTILLES DE CONTACT ET PROTHÈSES AUDITIVES.**
- **LES FRAIS DE DOUANE.**

2.7 INFORMATIONS AVANT LE DÉPART EN VOYAGE

L'*Assuré* peut obtenir des informations auprès du *Service Carte Platinum*, du lundi au samedi de 9h00 à 18h30 (heure de *France* métropolitaine), sur les sujets suivants :

- Formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (visas, quitus fiscal...).
- Conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion...).
- Conditions de vie locale (température, climat, nourriture...).
- Pays exclus au titre du présent contrat.



CHAPITRE 3 - EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

SONT EXCLUS ET NE DONNERONT LIEU À AUCUNE PRESTATION D'ASSISTANCE :

- **LES FRAIS ENGAGÉS SANS ACCORD PRÉALABLE DU *SERVICE CARTE PLATINUM*.**
- **LES DEMANDES QUI RELÈVENT DE LA COMPÉTENCE DES ORGANISMES LOCAUX DE SECOURS D'URGENCE ET LES FRAIS S'Y RAPPORTANT.**
- **LES CONSÉQUENCES DIRECTES ET MÉDICALEMENT ÉTABLIES D'UNE *MALADIE* OU *BLESSURE* AYANT DONNÉ LIEU À UNE HOSPITALISATION CONTINUE, DE JOUR OU AMBULATOIRE, AU COURS DES SIX MOIS PRÉCÉDANT LE DÉPART ET DONT L'*ASSURÉ* AVAIT CONNAISSANCE À LA DATE DU VOYAGE.**
- **L'ORGANISATION ET LA PRISE EN CHARGE DU TRANSPORT VISÉ AU PARAGRAPHE (2.1.1) "TRANSPORT/RAPATRIEMENT" LORSQUE LES MÉDECINS MISSIONNÉS PAR *SERVICE CARTE PLATINUM* ESTIMENT QUE LES SOINS NÉCESSAIRES PEUVENT ÊTRE REALISÉS LOCALEMENT DANS DES CONDITIONS MÉDICALES COMPATIBLES AVEC L'ÉTAT DE L'ASSURÉ ET QUI N'EMPÊCHENT PAS L'*ASSURÉ* DE POURSUIVRE SON DÉPLACEMENT.**
- **LES DEMANDES D'ASSISTANCE SE RAPPORTANT À L'ACTE DE PROCRÉATION MÉDICALEMENT ASSISTÉE LUI-MÊME ET À SON SUIVI PROGRAMMÉ OU À L'INTERRUPTION VOLONTAIRE DE GROSSESSE.**
- **LES DEMANDES RELATIVES À LA PROCRÉATION OU À LA GESTATION POUR LE COMPTE D'AUTRUI, ET SES CONSÉQUENCES.**
- **L'ORGANISATION DES RECHERCHES ET SECOURS DES PERSONNES ET LES FRAIS S'Y RAPPORTANT.**
- **LES FRAIS MÉDICAUX, CHIRURGICAUX ET PHARMACEUTIQUES ENGAGÉS DANS LE *PAYS DE RÉSIDENCE* QU'ILS SOIENT OU NON CONSÉCUTIFS À UNE *MALADIE* OU À UN ACCIDENT SURVENU HORS DU *PAYS DE RÉSIDENCE* DE L'*ASSURÉ*.**
- **LES FRAIS D'OPTIQUE, LES FRAIS D'APPAREILLAGES MÉDICAUX ET PROTHÈSES.**
- **LES FRAIS LIÉS À LA PRISE EN CHARGE D'ÉTATS**

PATHOLOGIQUES NE RELEVANT PAS DE L'URGENCE, LES FRAIS D'ACHAT DE VACCINS ET LES FRAIS DE VACCINATION, LES FRAIS DE BILAN DE SANTÉ ET DE TRAITEMENTS MÉDICAUX ORDONNÉS DANS LE *PAYS DE RÉSIDENCE*, LES FRAIS DE SERVICES MÉDICAUX OU PARAMÉDICAUX ET D'ACHAT DE PRODUITS DONT LE CARACTÈRE THÉRAPEUTIQUE N'EST PAS RECONNU PAR LA LÉGISLATION FRANÇAISE.

- **LES CONSÉQUENCES DES INCIDENTS SURVENUS AU COURS D'ÉPREUVES, COURSES OU COMPÉTITIONS (OU LEURS ESSAIS), SOUMISES À L'AUTORISATION PRÉALABLE DES POUVOIRS PUBLICS, LORSQUE L'*ASSURÉ* Y PARTICIPE EN QUALITÉ DE CONCURRENT.**
- **LES VOYAGES ENTREPRIS DANS UN BUT DE DIAGNOSTIC ET/OU DE TRAITEMENT.**
- **LES CONSÉQUENCES DE *GUERRES CIVILES* OU DE *GUERRES ÉTRANGÈRES*, D'*INSTABILITÉ POLITIQUE NOTOIRE*, DE MOUVEMENTS POPULAIRES, ÉMEUTES, ACTES DE TERRORISME, RESTRICTION À LA LIBRE CIRCULATION DES PERSONNES ET DES BIENS, GRÈVES, EXPLOSIONS, DÉSINTÉGRATION DU NOYAU ATOMIQUE ET LES CAS DE FORCE MAJEURE.**
- **LES CONSÉQUENCES DE L'EXPOSITION À DES AGENTS BIOLOGIQUES INFECTANTS, À DES AGENTS CHIMIQUES, À DES AGENTS INCAPACITANTS, À DES AGENTS NEUROTOXIQUES OU À EFFETS NEUROTOXIQUES RÉMANENTS, LORSQUE CES AGENTS FONT L'OBJET D'UNE MISE EN QUARANTAINE, DE MESURES PRÉVENTIVES OU DE SURVEILLANCE SPÉCIFIQUES DE LA PART DES AUTORITÉS SANITAIRES INTERNATIONALES ET/OU SANITAIRES LOCALES DU PAYS OÙ L'*ASSURÉ* SEJOURNE ET/OU NATIONALES DU PAYS D'ORIGINE.**
- **L'USAGE DE MÉDICAMENTS, DROGUES, STUPÉFIANTS OU SUBSTANCES PSYCHOACTIVES NON PRESCRITS MÉDICALEMENT OU UTILISÉS EN VIOLATION D'UNE PRESCRIPTION MÉDICALE.**
- **LES CONSÉQUENCES DE L'USAGE ABUSIF D'ALCOOL, À SAVOIR LORSQUE L'ALCOOLÉMIE CONSTATÉE EST SUPÉRIEURE AU TAUX FIXÉ PAR LA REGLEMENTATION EN VIGUEUR DANS LE PAYS DE SURVENANCE DE L'ÉVÉNEMENT.**
- **LES CONSÉQUENCES D'UNE TENTATIVE DE SUICIDE.**
- **LES CONSÉQUENCES D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE DE L'*ASSURÉ*.**
- **LES CURES THERMALES, LES INTERVENTIONS À CARACTÈRE ESTHÉTIQUE ET LEURS CONSÉQUENCES, LES SÉJOURS EN MAISON DE REPOS, LA RÉÉDUCATION, LA KINÉSITHÉRAPIE, LA CHIROPRAXIE, LES VISITES MÉDICALES DE CONTRÔLE ET LES FRAIS S'Y RAPPORTANT.**
- **LES DOMMAGES SURVENUS AU COURS D'OPERATIONS MILITAIRES OU ALORS QUE L'*ASSURÉ* EST PLACÉ SOUS LE CONTRÔLE EFFECTIF D'UNE AUTORITÉ MILITAIRE.**
- **LES FRAIS DE RESTAURANT, LES FRAIS LIÉS AUX EXCÉDENTS**

DE POIDS DES BAGAGES LORS D'UN RAPATRIEMENT PAR AVION DE LIGNE REGULIÈRE, LES FRAIS DE DOUANE, LES FRAIS D'ANNULATION DE SÉJOUR.

- LES CAUTIONS EXIGÉES À LA SUITE D'UNE CONDUITE EN ÉTAT D'IVRESSE.



CHAPITRE 4 - CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

SERVICE CARTE PLATINUM NE POURRA ÊTRE TENUE POUR RESPONSABLE DES MANQUEMENTS OU DES RETARDS DANS L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS :

- RÉSULTANT DE CAS DE FORCE MAJEURE.
- RÉSULTANT DE *GUERRES CIVILES* OU *GUERRES ÉTRANGÈRES*, ÉMEUTES, *INSTABILITÉ POLITIQUE NOTOIRE*, ACTES DE TERRORISME, RESTRICTION À LA LIBRE CIRCULATION DES PERSONNES ET DES BIENS, LIMITATION DE TRAFIC AÉRONAUTIQUE, GRÈVES, EXPLOSIONS, DÉSINTÉGRATION DU NOYAU ATOMIQUE.
- LORSQUE LES AUTORITÉS ADMINISTRATIVES COMPÉTENTES REFUSENT OU RETARDENT LA DÉLIVRANCE DES DOCUMENTS NÉCESSAIRES AU TRANSPORT DE L'*ASSURÉ* À L'INTÉRIEUR OU HORS DU PAYS OÙ IL SE TROUVE, OU SON ENTRÉE DANS LE PAYS PRÉCONISÉ PAR LES MÉDECINS DE *SERVICE CARTE PLATINUM* POUR Y ÊTRE HOSPITALISÉ, MALGRÉ LES DILIGENCES RAISONNABLES ACCOMPLIES PAR L'*ASSURÉ* ET/OU *SERVICE CARTE PLATINUM*.
- EN CAS DE RECOURS À DES SERVICES PUBLICS LOCAUX OU À DES INTERVENANTS AUXQUELS *SERVICE CARTE PLATINUM* A L'OBLIGATION DE RECOURIR EN VERTU DE LA RÈGLEMENTATION LOCALE ET/OU INTERNATIONALE.
- EN CAS DE RESTRICTIONS SUSCEPTIBLES D'ÊTRE OPPOSÉES PAR LES TRANSPORTEURS DE PERSONNES POUR LES PERSONNES ATTEINTES DE CERTAINES PATHOLOGIES OU POUR LES FEMMES ENCEINTES ; RESTRICTIONS APPLICABLES JUSQU'AU MOMENT DU DÉBUT DU TRANSPORT ET SUSCEPTIBLES D'ÊTRE MODIFIÉES SANS PRÉAVIS. DE CE FAIT, LE RAPATRIEMENT DE CES PERSONNES NE POURRA ÊTRE RÉALISÉ QUE SOUS RÉSERVE D'ABSENCE DE REFUS DU TRANSPORTEUR ET BIEN ÉVIDEMMENT D'ABSENCE D'AVIS MÉDICAL DÉFAVORABLE AU REGARD DE LA SANTÉ DE L'*ASSURÉ* OU DE L'ENFANT À NAÎTRE.



CHAPITRE 5 - SANCTIONS INTERNATIONALES

REDION FRANCE NE PRENDRA EN CHARGE AUCUNE PRESTATION ET NE FOURNIRA AUCUN SERVICE DÉCRIT DANS LE PRÉSENT DOCUMENT SI CELA PEUT L'EXPOSER À UNE SANCTION, À UNE INTERDICTION OU À UNE RESTRICTION INTERNATIONALE TELLE QUE DÉFINIE 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/FR/INFORMATIONS-REGLEMENTAIRES-INTERNATIONALES/

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, LES RÉPUBLIQUES POPULAIRES DE DONETSK, LOUHANSK, KHERSON ET ZAPORIJJIA, RUSSIE, SYRIE ET 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/

AUCUN PAIEMENT NI AUCUNE TRANSACTION NE SERA EFFECTUÉ EN PROVENANCE OU À DESTINATION DES PAYS SUSVISÉS AINSI QUE DE L'IRAN OU DE TOUT AUTRE PAYS OU REGION SOUS EMBARGO TOTAL.

POUR LES RESSORTISSANTS DES ÉTATS-UNIS VOYAGEANT À CUBA ET/OU AU VÉNÉZUELA, 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 VÉNÉZUELA RESPECTE LES LOIS DES ÉTATS-UNIS.

LES RESSORTISSANTS AMÉRICAINS INCLUENT TOUTE PERSONNE, OÙ QU'ELLE SE TROUVE, ÉTANT UN CITOYEN AMERICAIN 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 CONTROLÉES PAR DE TELLES PERSONNES.

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Vous trouverez ci-dessous un tableau récapitulatif des prestations d'assistance dont les conditions et modalités d'application vous ont été présentées dans les paragraphes précédents.

Prestations d'assistance
Transport / Rapatriement
Frais de prolongation de séjour du *Bénéficiaire*
Retour des accompagnants
Présence hospitalisation
Prise en charge des frais d'hébergement
Frais de prolongation d'hébergement
Retour dans le *Pays de Résidence*
Accompagnement des enfants
Garde des enfants de moins de 15 ans
Transport des animaux domestiques
Avance sur frais d'hospitalisation
Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux engagés
Chauffeur de remplacement
Transmission de messages urgents
Remboursement des frais téléphoniques
Décès de l'*Assuré*
Retour Anticipé de l'*Assuré*
Assistance en cas de poursuites judiciaires : - Avance de caution pénale - Avance honoraires d'avocats - Prise en charge montant réel des honoraires d'avocats
Assistance aux démarches administratives
Avance de frais sur place
Acheminement de dossiers
Acheminement de médicaments
Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives
Informations avant le départ en voyage

(1) Pendant les quatre-vingt-dix (90) premiers jours du déplacement.
(2) Sauf déplacements en *France*.
(3) Uniquement pour les déplacements dans les pays couverts par le contrat d'assurance automobile de l'*Assuré*, à l'exclusion des Départements et Régions d'Outre Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), des Collectivités d'Outre-mer (Polynésie française, St-Pierre-et- Miquelon, Wallis et Futuna, St-Martin et St-Barthélémy) et de la Nouvelle-Calédonie.

Pays de Résidence situé en France		Pays de Résidence situé hors de France		Paragraphe de référence
Déplacement dans le *Pays de Résidence*	Déplacement hors du *Pays de Résidence*	Déplacement dans le *Pays de Résidence*	Déplacement hors du *Pays de Résidence*	
Oui	Oui[1]	Non	Oui[1]	2.1.1
Oui	Oui[1]	Non	Oui[1]	2.1.2
Oui	Oui[1]	Non	Oui[1]	2.1.3
Oui	Oui[1]	Non	Oui[1]	2.1.4
Oui	Oui[1]	Non	Oui[1]	2.1.5
Oui	Oui[1]	Non	Oui[1]	2.1.6
Non	Oui	Non	Oui	2.1.7
Oui	Oui[1]	Non	Oui[1]	2.1.8
Oui	Oui[1]	Non	Oui[1]	2.1.9
Oui	Oui[1]	Non	Oui[1]	2.1.10
Non	Oui[1]	Non	Oui[1][2]	2.1.11
Non	Oui[1]	Non	Oui[1][2]	2.1.12
Oui[3][4]	Oui[1][3][4]	Non	Non	2.1.13
Oui	Oui[1]	Non	Oui[1]	2.1.14
Oui	Oui[1]	Non	Oui[1]	2.1.15
Oui	Oui[1]	Non	Oui[1]	2.2
Oui	Oui[1]	Non	Oui[1]	2.3
Non	Oui[1]	Non	Oui[1][2]	2.4
Non	Oui[1]	Non	Oui[1][2]	2.4
Non	Oui[1]	Non	Oui[1][2]	2.4
Non	Oui[1]	Non	Oui[1]	2.5.1
Non	Oui[1]	Non	Oui[1]	2.5.2
Non	Oui[1]	Non	Oui[1]	2.6.1
Non	Oui[1]	Non	Oui[1]	2.6.2
Non	Oui[1]	Non	Oui[1]	2.6.3
Oui	Oui	Oui	Oui	2.7

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

3 Cadre juridique commun aux garanties d'assistance et d'assurance

■ *Définitions*

- Contrat d'assurance et d'assistance pour compte

La Banque Postale a souscrit le *Contrat*, objet de la présente Notice d'information auprès de CNP Assurances IARD, au bénéfice des titulaires de la *Carte Assurée*, conformément aux dispositions de l'Article L. 112-1 du Code des assurances et de l'Article L 312-1-2 du Code monétaire et financier.

- Sinistre

Évènement susceptible de mettre en œuvre une ou plusieurs garanties au sens des stipulations de la présente Notice d'information Assurance et Assistance de la Carte.

- Assureur

CNP Assurances IARD, Entreprise d'Assurance désignée dans la présente notice d'information par le pronom « nous ».

■ *Subrogations*

Conformément aux dispositions de l'article L 121-12 du Code des Assurances, l'*Assureur* est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de l'*Assuré* contre les tiers responsable du *Sinistre*. Dans le cas où la subrogation ne pourrait plus, du fait de l'*Assuré*, s'opérer en faveur de l'*Assureur*, ce dernier sera alors déchargé de ses obligations à l'égard de l'*Assuré* dans la mesure où aurait pu s'exercer la subrogation.

Lorsque les prestations fournies en exécution du *Contrat* sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution (CPAM, organismes complémentaires d'assurance santé ou de prévoyance), l'*Assureur* est subrogé dans les droits et actions que l'*Assuré* peut avoir contre cette compagnie ou cette institution.

■ *Réclamations*

En cas d'insatisfaction relative aux garanties d'assistance ou d'assurance, l'*Assuré* ou le *Bénéficiaire* peuvent formuler une réclamation par écrit auprès de

Service Carte Platinum :

Remontées Clients
TSA 40007
93579 La Plaine St-Denis
par mail : service.qualite-cartes@ea-assurances.labanquepostale.fr

Si la réponse obtenue auprès du *Service Carte Platinum* ne donne pas satisfaction, l'*Assuré* ou le *Bénéficiaire* peuvent s'adresser à

CNP Assurances IARD
Service Consommateurs - Service Recours
TSA 36950
95905 Cergy Pontoise CEDEX

A compter de la date d'envoi de la réclamation écrite et quel

que soit le service ou interlocuteur sollicité, le *Service Carte Platinum* et/ou le Service Recours s'engagent à :

- Accuser réception de la réclamation dans un délai de dix (10) jours ouvrables, sauf si une réponse peut être apportée dans ce délai,

- Répondre de manière définitive à la réclamation dans un délai maximum de deux (2) mois.

En cas d'insatisfaction sur la réponse apportée ou d'absence de réponse dans les deux (2) mois suivants l'envoi de la première réclamation écrite, l'*Assuré* ou le *Bénéficiaire* ont la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance dans un délai d'un (1) an à compter de l'envoi de la première réclamation écrite :

- En remplissant le formulaire en ligne https://formulaire.mediation-assurance.org/. *Ce canal est à privilégier pour une prise en charge plus rapide.*
ou
- Par courrier à l'adresse : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09.

La saisine du Médiateur de l'Assurance ne peut intervenir qu'après avoir adressé une réclamation écrite. Il formulera un avis selon les modalités prévues dans la charte de La Médiation de l'Assurance (https://www.mediation-assurance.org/la-charte-du-mediateur/), à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas aux parties et laisse la liberté pour l'*Assuré* ou le(s) *Bénéficiaire(s)* de saisir les tribunaux compétents.

BON À SAVOIR

- Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

- Si vous souhaitez accompagner votre réclamation d'éléments médicaux, Nous vous invitons à les adresser sous pli cacheté en ajoutant la mention "*à l'attention du Médecin Conseil de Redion*", à la main, directement sur l'enveloppe.

Prescription

La prescription est l'extinction d'un droit après un délai prévu par la loi. Toutes actions dérivant du Contrat sont prescrites dans les délais et termes du Code des assurances :

■ Délai de prescription

Article L.114-1 du Code des assurances :

«Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :
1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.
Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.
La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé. Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du Bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'Assuré ».

■ Causes d'interruption de la prescription

Article L.114-2 du Code des assurances :

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

■ Caractère d'ordre public de la prescription

Article L.114-3 du Code des assurances :

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

■ Causes ordinaires d'interruption de la prescription :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L.114-2 du Code des assurances précité sont celles prévues selon les termes et conditions des articles suivants du Code civil :

■ Reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait

Article 2240 du Code civil :

« La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription ».

■ Demande en justice

Article 2241 du Code civil :
« La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure ».

Article 2242 du Code civil :

« L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance».

Article 2243 du Code civil :

« L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée ».

■ Mesure conservatoire et acte d'exécution forcée

Article 2244 du Code civil :

« Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée ».

■ Étendue de la prescription quant aux personnes

Article 2245 du Code civil :

« L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.
En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers ».

Article 2246 du Code civil :

« L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution ».

■ Causes de report et de suspension de la prescription

Les causes de report du point de départ ou les causes de suspension de la prescription visées à l'article L.114-3 du Code des assurances sont énumérées aux articles 2233 à 2239 du Code civil reproduits ci-après dans leur version en vigueur au 1er janvier 2018 :

Article 2233 du Code civil :

« La prescription ne court pas :
1. à l'égard d'une créance qui dépend d'une condition, jusqu'à ce que la condition arrive ;
2. à l'égard d'une action en garantie, jusqu'à ce que l'éviction ait lieu ;
3. à l'égard d'une créance à terme, jusqu'à ce que ce terme soit arrivé. »

Article 2234 du Code civil :

« La prescription ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure. »

Article 2235 du Code civil :

« Elle ne court pas ou est suspendue contre les mineurs non émancipés et les majeurs en tutelle, sauf pour les actions en paiement ou en répétition des salaires, arrérages de rente, pensions alimentaires, loyers, fermages, charges locatives, intérêts des sommes prêtées et, généralement, les actions en paiement de tout ce qui est payable par années ou à des termes périodiques plus courts. »

Article 2236 du Code civil :

« Elle ne court pas ou est suspendue entre époux, ainsi qu'entre

partenaires liés par un pacte civil de solidarité.»

Article 2237 du Code civil :

« Elle ne court pas ou est suspendue contre l'héritier acceptant à concurrence de l'actif net, à l'égard des créances qu'il a contre la succession.»

Article 2238 du Code civil :

« La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative ou à compter de l'accord du débiteur constaté par l'huissier de justice pour participer à la procédure prévue à l'article L. 125-1 du Code des procédures civiles d'exécution.
Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. En cas d'échec de la procédure prévue au même article, le délai de prescription recommence à courir à compter de la date du refus du débiteur, constaté par l'huissier, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois ».

Article 2239 du Code civil :

« La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès.
Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée.»

Ces différents articles peuvent évoluer en cours de vie du contrat. Ils sont disponibles à la rubrique « Les codes en vigueur » du site Internet du service public de la diffusion du droit (http://www.legifrance.gouv.fr).

■ *Protection des données à caractère personnel*

Les données à caractère personnel recueillies font l'objet de traitements dont les responsables de traitement sont d'une part, La Banque Postale et d'autre part, CNP Assurances IARD, conformément à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

Les données à caractère personnel recueillies sont nécessaires à l'exécution des mesures précontractuelles prises à votre demande et à l'exécution du contrat. Elles sont traitées, dans ce cadre, pour l'étude des besoins spécifiques de chaque demande, pour la souscription, l'évaluation de votre risque, pour l'élaboration de statistiques et d'études actuarielles, pour la gestion des réclamations et contentieux, pour la gestion des clients et des prospects et pour les opérations relatives à la gestion des contrats.

En cas de conclusion du contrat d'assurance, vos données à caractère personnel seront conservées pendant la durée du contrat.

En l'absence de conclusion du contrat d'assurance, vos

données à caractère personnel seront conservées pendant un délai de trois (3) ans à compter de leur collecte par La Banque Postale et CNP Assurances IARD ou à compter du dernier contact dont vous auriez pris l'initiative (demande de renseignements ou de documentation, par exemple).

Les données recueillies sont également nécessaires au respect d'obligations légales ou réglementaires et sont traitées, dans ce cadre, notamment, pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. A ce titre, vos données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle.

Par ailleurs, elles sont nécessaires à l'intérêt légitime de La Banque Postale et CNP Assurances IARD et sont traitées, dans ce cadre :

- pour la lutte contre la fraude et la cybercriminalité. A ce titre, les données collectées sont conservées pendant une durée maximale de six (6) mois à compter de l'émission des alertes pour les qualifier et de cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier en cas de fraude avérée.

- à des fins d'optimisation, de personnalisation, et de ciblage des offres commerciales pour améliorer la relation commerciale. A ce titre, les données collectées sont conservées pour une durée de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Par ailleurs, elles peuvent être utilisées à des fins de prospection commerciale par voie postale ou par téléphone, dans l'intérêt légitime de CNP Assurances IARD, ou par voie électronique, sous réserve de votre consentement, et conservées à ce titre pour une durée de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact dont vous auriez pris l'initiative.

Enfin, CNP Assurances IARD peut être amenée à collecter des données de santé en cas de *Sinistres*. Vos données de santé sont traitées, sous réverse de votre consentement, aux fins de l'instruction du *Sinistre*.

Les données de santé sont conservées, le temps nécessaire à l'exécution du contrat.

L'ensemble des données collectées pourra être conservé au-delà des durées précisées, dans le respect des délais légaux de prescription applicable.

CNP Assurances IARD peut, dans le cadre de ses obligations légales et réglementaires, collecter des données à caractère personnel vous concernant, auprès d'administrations et autorités publiques (INSEE, administration fiscale par exemple).

Les données à caractère personnel recueillies sont obligatoires ; à défaut, le contrat d'assurance ne pourrait être conclu.

Les destinataires des données à caractère personnel sont, dans le strict cadre du respect des finalités énoncées ci-dessus : La Banque Postale, CNP Assurances IARD, ses sous-traitants, les partenaires et les sociétés du Groupe auquel elle appartient, le(s) distributeur(s) d'assurance, le(s) réassureur(s), les personnes intéressées au contrat ainsi que toute autorité administrative ou judiciaire habilitée ou plus généralement tout tiers autorisé pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires.

Les éventuels transferts de données effectués vers des pays situés en dehors de l'Union Européenne se font en respectant les règles spécifiques qui permettent d'assurer la protection et la sécurité des données à caractère personnel.

Dans le cadre de l'exécution du contrat, Redion, en tant que gestionnaire des sinistres en assurance pour le compte de CNP Assurances IARD, peut recourir à un outil reposant sur des technologies d'intelligence artificielle afin d'analyser les informations nécessaires au traitement de votre dossier et de votre demande d'indemnisation.

Ainsi cet outil peut émettre des décisions automatisées, qui sont encadrées par des mesures appropriées visant à garantir la protection de vos droits, libertés et intérêts légitimes.

Vous disposez du droit d'obtenir une intervention humaine, notamment afin de revoir la décision, en adressant une demande selon les modalités mentionnées à l'article RECLAMATION.

Par ailleurs, vous êtes informé que vos données personnelles peuvent être utilisées pour l'entraînement et l'utilisation de systèmes d'Intelligence Artificielle dans le cadre des services et finalités mentionnés dans le présent article.

Aucune donnée de santé ne sera utilisée sans votre consentement explicite et préalable.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de retrait de votre consentement lorsqu'il fonde le traitement des données et de limitation des traitements. Vous pouvez également faire une demande de portabilité pour les données que vous avez fournies et qui sont nécessaires au contrat ou pour les données issues de traitements auxquels vous avez consenti.

Par ailleurs, vous avez la possibilité de donner des instructions relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après votre décès.

Vous pouvez exercer les droits susvisés en précisant votre nom, prénom et adresse postale et en joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité par courrier au responsable de traitement :

- Pour La Banque Postale : Service Relations Clients – 115 rue de Sèvres – 75275 PARIS CEDEX 06 ;

- Pour CNP Assurances IARD : CNP Assurances, Service DPO, TSA n° 16939, 4 Promenade Cœur de ville - 92130 Issy-les-Moulineaux ou par courriel : dpo.poleassurances@cnp.fr

En cas de difficulté en lien avec la gestion des données à caractère personnel, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

■ *Autorité de contrôle*

L'autorité administrative chargée du contrôle des intermédiaires d'assurance et des entreprises d'assurance est :

L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)
4 Place de Budapest
CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09

■ *Loi applicable – Tribunaux compétents*

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par la loi française et principalement le Code des assurances.

Toute action judiciaire relative au présent contrat sera de la seule compétence des tribunaux français.

Toutefois si vous êtes domicilié dans la Principauté de Monaco, les tribunaux monégasques seront compétents en cas de litige entre l'*Assureur* et l'*Assuré*.

Langue utilisée

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

Sanctions en cas de fausse déclaration

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

Lutte Contre le Blanchiment des capitaux et le Financement du Terrorisme

Conformément aux dispositions légales et réglementaires relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, l'*Assureur* et La Banque Postale sont tenus à un devoir d'identification et de vérification de l'identité du client et de son bénéficiaire effectif le cas échéant, à une connaissance actualisée du client et de la relation d'affaires, ainsi qu'à une obligation de vigilance constante sur les opérations effectuées et leur cohérence au regard de la connaissance qu'ils ont du client. À ce titre, le client ou le cas échéant son représentant légal, s'engage à donner à l'*Assureur* et La Banque Postale, en tant que besoin, toutes informations utiles à la mise à jour de la connaissance client, de l'objet et de la nature de la relation d'affaires. De même, eu égard à l'obligation de vigilance constante de l'*Assureur* et La Banque Postale sur les opérations, le client s'engage à leur fournir toutes informations utiles concernant notamment l'objet et la nature des opérations réalisées, l'origine et la destination des fonds, l'identité du (des) bénéficiaire(s) des fonds en produisant, le cas échéant, tout document probant. Ces vérifications pourront retarder l'exécution d'une opération, ce que le client reconnaît et accepte. À défaut d'obtenir les justifications nécessaires, l'*Assureur* et La Banque Postale pourront ne pas exécuter ou annuler une opération et se réservent la possibilité de rompre la relation d'affaires. De même, l'*Assureur* et La Banque Postale sont tenus de respecter les sanctions financières nationales et internationales mises en place par les autorités compétentes à l'encontre d'un État, d'une personne ou d'un organisme. Afin de se conformer à leurs obligations, ils pourront être amenés à suspendre, ne pas exécuter ou annuler une opération et se réservent la possibilité de rompre la relation d'affaires.

Lutte contre la corruption

L'*Assureur* est tenu, dans le cadre de ses obligations légales, de contribuer à la lutte contre la corruption et le trafic d'influence auprès de sa clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaires. Dans ce cadre, l'*Assuré* s'engage à respecter les dispositions relatives à la répression de la corruption et du trafic d'influence, de la prise illégale d'intérêt, du détournement de fonds publics et du favoritisme. En particulier, l'*Assuré* s'interdit de réaliser tout acte susceptible d'être qualifié de crime ou de délit au regard des réglementations en vigueur en France ou à l'étranger.

L'implication de l'*Assuré* dans une activité prohibée ou le refus de communiquer des éléments permettant de justifier la conformité des opérations au regard des réglementations en vigueur, peuvent constituer un motif de résiliation du contrat et/ou de non prise en charge du sinistre.

Le Code de conduite du groupe CNP Assurances, intitulé C@pEthic, qui reprend les procédures mises en place par le Groupe en matière de lutte contre la corruption et le trafic d'influence, est accessible en ligne sur le site institutionnel cnp.fr.

■ ***Pluralité 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 avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée.

Quand plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, les sanctions prévues à l'article L. 121-3, premier alinéa du Code des assurances, sont applicables.

Quand elles sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat et dans le respect des dispositions de l'article L. 121-1 du Code des assurances, quelle que soit la date à laquelle l'assurance aura été souscrite. Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix.

Dans les rapports entre assureurs, la contribution de chacun d'eux est déterminée en appliquant au montant du dommage le rapport existant entre l'indemnité qu'il aurait versée s'il avait été seul et le montant cumulé des indemnités qui auraient été à la charge de chaque assureur s'il avait été seul. »

Démarchage téléphonique

Le démarchage téléphonique est interdit sans votre consentement préalable, sauf s'il intervient dans le cadre de l'exécution de ce contrat.

*****

Fiche d'information relative au fonctionnement des garanties «responsabilité civile» dans le temps

AVERTISSEMENT

ANNEXE A L'ARTICLE L.112-2 DU CODE DES ASSURANCES

La présente fiche d'information vous est délivrée en application de l'article L. 112-2 du code des assurances.

Elle a pour objet d'apporter les informations nécessaires à une bonne compréhension du fonctionnement de la garantie de responsabilité civile dans le temps.

Elle concerne les contrats souscrits ou reconduits postérieurement à l'entrée en vigueur le 3 novembre 2003 de l'article 80 de la loi n° 2003-706. Les contrats souscrits antérieurement font l'objet de dispositions particulières précisées dans la même loi.

COMPRENDRE LES TERMES

Fait dommageable :
Fait, acte ou événement à l'origine des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation.

Réclamation :
Mise en cause de votre responsabilité, soit par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assuré ou à l'assureur, soit par assignation devant un tribunal civil ou administratif. Un même sinistre peut faire l'objet de plusieurs réclamations, soit d'une même victime, soit de plusieurs victimes.

Période de validité de la garantie :
Période comprise entre la date de prise d'effet de la garantie et, après d'éventuelles reconductions, sa date de résiliation ou d'expiration.

Période subséquente :
Période se situant après la date de résiliation ou d'expiration de la garantie. Sa durée est précisée par le contrat. Elle ne peut être inférieure à cinq ans.

Si votre contrat garantit exclusivement votre responsabilité civile vie privée, reportez-vous au I.

Sinon, reportez-vous au I et au II.

I. - LE CONTRAT GARANTIT VOTRE RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE

En dehors de toute activité professionnelle, la garantie est déclenchée par le fait dommageable.

L'assureur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

II. - LE CONTRAT GARANTIT LA RESPONSABILITE CIVILE ENCOURUE DU FAIT D'UNE ACTIVITE PROFESSIONNELLE

Le contrat d'assurance doit préciser si la garantie est déclenchée par le « fait dommageable « ou si elle l'est par «la réclamation » .

Lorsque le contrat contient à la fois des garanties couvrant votre responsabilité civile du fait d'activité professionnelle et des garanties couvrant votre responsabilité civile vie privée, ces dernières sont déclenchées par le fait dommageable (cf. I).

Certains contrats, pour lesquels la loi prévoit des dispositions particulières dérogent cependant à cette disposition ; c'est le cas par exemple en matière d'assurance décennale obligatoire des activités de construction.

1. COMMENT FONCTIONNE LE MODE DE DÉCLENCHEMENT PAR LE «FAIT DOMMAGEABLE» ?

L'assureur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

2. COMMENT FONCTIONNE LE MODE DE DÉCLENCHEMENT «PAR LA RÉCLAMATION» ?

Quel que soit le cas, la garantie de l'assureur n'est pas due si l'assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci.

2.1. Premier cas : la réclamation du tiers est adressée à l'assuré ou à l'assureur pendant la période de validité de la garantie souscrite.

L'assureur apporte sa garantie, même si le fait à l'origine du sinistre s'est produit avant la souscription de la garantie.

2.2. Second cas : la réclamation est adressée à l'assuré ou à l'assureur pendant la période subséquente.

Cas 2.2.1 : l'assuré n'a pas souscrit de nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation couvrant le même risque.

L'assureur apporte sa garantie.

Cas 2.2.2 : l'assuré a souscrit une nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation auprès d'un nouvel assureur

couvrant le même risque.

C'est la nouvelle garantie qui est mise en oeuvre, sauf si l'assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci, auquel cas, c'est la garantie précédente qui intervient.

Aussi, dès lors qu'il n'y a pas d'interruption entre deux garanties successives et que la réclamation est adressée à l'assuré ou à son assureur avant l'expiration du délai subséquent de la garantie initiale, l'un des deux assureurs est nécessairement compétent et prend en charge la réclamation.

Lorsque la garantie initiale est déclenchée pendant la période subséquente, le plafond de l'indemnisation ne peut être inférieur à celui de la garantie déclenchée pendant l'année précédant la date de sa résiliation ou de son expiration.

3. EN CAS DE CHANGEMENT D'ASSUREUR.

Si vous avez changé d'assureur et si un sinistre, dont le fait dommageable est intervenu avant la souscription de votre nouveau contrat, n'est l'objet d'une réclamation qu'au cours de votre nouveau contrat, il faut déterminer l'assureur qui vous indemnisera. Selon le type de contrats, l'ancien ou le nouvel assureur pourra être valablement saisi. Reportez-vous aux cas types ci-dessous :

3.1. L'ancienne et la nouvelle garanties sont déclenchées par le fait dommageable.

La garantie qui est activée par la réclamation est celle qui est ou était en cours de validité à la date de survenance du fait dommageable.

3.2. L'ancienne et la nouvelle garantie sont déclenchées par la réclamation.

Votre ancien assureur devra traiter la réclamation si vous avez eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie. Aucune garantie n'est due par votre ancien assureur si la réclamation vous est adressée ou l'est à votre ancien assureur après l'expiration du délai subséquent.

Si vous n'avez pas eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie, c'est votre nouvel assureur qui accueillera votre réclamation.

3.3. L'ancienne garantie est déclenchée par le fait dommageable et la nouvelle garantie est déclenchée par la réclamation.

Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de l'ancienne garantie, c'est l'ancien assureur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

Dans l'hypothèse où le montant de cette garantie serait insuffisant, la garantie nouvelle déclenchée par la réclamation sera alors amenée à compléter cette insuffisance pour autant que vous n'ayez pas eu connaissance du fait dommageable avant la date de souscription de votre nouvelle garantie.

Si le fait dommageable s'est produit avant la prise d'effet de l'ancienne garantie et est demeuré inconnu de l'assuré à la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est le nouvel assureur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

3.4. L'ancienne garantie est déclenchée par la réclamation et la nouvelle garantie est déclenchée par le fait dommageable.

Si le fait dommageable s'est produit avant la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est l'ancien assureur qui doit traiter les réclamations. Aucune garantie n'est due par votre ancien assureur si la réclamation est adressée à l'assuré ou à votre ancien assureur après l'expiration du délai subséquent.

Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de la nouvelle garantie, c'est bien entendu l'assureur de cette dernière qui doit traiter la réclamation.

4. EN CAS DE RÉCLAMATIONS MULTIPLES RELATIVES AU MÊME FAIT DOMMAGEABLE.

Un même fait dommageable peut être à l'origine de dommages multiples qui interviennent ou se révèlent à des moments différents. Plusieurs réclamations ont alors vocation à être successivement adressées par les différents tiers concernés. Dans ce cas, le sinistre est considéré comme unique. En conséquence, c'est le même assureur qui prend en charge l'ensemble des réclamations.

Si le fait dommageable s'est produit alors que votre contrat était déclenché sur la base du fait dommageable, c'est donc votre assureur à la date où le fait dommageable s'est produit qui doit traiter les réclamations.

Si vous n'étiez pas couvert sur la base du fait dommageable à la date du fait dommageable, l'assureur qui doit être désigné est celui qui est compétent, dans les conditions précisées aux paragraphes II-1, II-2 et II-3 ci-dessus, au moment de la formulation de la première réclamation.

Dès lors que cet assureur est compétent au titre de la première réclamation, les réclamations ultérieures seront alors traitées par ce même assureur quelle que soit la date à laquelle ces réclamations sont formulées, même si la période subséquente est dépassée.

Prêteur : LA BANQUE POSTALE CONSUMER FINANCE - S.A. à Directoire et Conseil de Surveillance. Capital social 71 085 000 €. 1 avenue François Mitterrand 93212 La Plaine Saint-Denis CEDEX. RCS Bobigny n°487 779 035. LBPCF : IDU EMP FR232875_01MFVK. Intermédiaire d'assurance, inscrit à l'ORIAS sous le n°09 051 330.



Distributeur/intermédiaire de crédit du prêteur : LA BANQUE POSTALE – S.A. à Directoire et Conseil de Surveillance - Capital de 6 585 350 218 € - 115 rue de Sèvres 75275 Paris CEDEX 06 - RCS Paris n° 421 100 645. IDU EMP FR231771_01UJPN. Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 023 424.

CNP Assurances IARD – S.A. au capital de 146 952 480 euros. Siège social : 4 Promenade Cœur de ville, 92130, Issy-les-Moulineaux. RCS Nanterre 493 253 652. Entreprise régie par le Code des assurances. IDU EMP FR232845_01WXTG.

LBP/DBD - 01/2027 - Crédits photos : Masterfile - Shutterstock