



neat

Notice d'information – Offre Professionnels Prestige & Premium n°283859

Garanties d'Assurance - carte de paiement

Notice à joindre aux CGS du distributeur de la carte de
paiement

Notice d'information

Les garanties de votre carte de paiement



La présente Notice a pour objet de décrire les garanties dont vous bénéficiez au titre de l'assurance souscrite pour votre compte par le Souscripteur auprès de l'Assureur.

Les garanties décrites ci-après peuvent être mises en œuvre en vous adressant au Souscripteur :

Via le site : <https://declare.neat.eu/cartes-prestige-premium>

Par e-mail : sinistre@neat.eu

Pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel:

- Vos nom et prénom
- L'adresse de votre domicile
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- Le motif de votre déclaration.

Lors du premier appel, un numéro de dossier vous sera communiqué. Il conviendra de le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assurance.

Sommaire

I.	Les formules.....	4
II.	Tableaux des garanties.....	5
III.	Dispositions communes.....	7
IV.	Travel Cover.....	11
V.	Smart Purchase Cover.....	23
VI.	Fraud Cover.....	26
VII.	Smart Cancel.....	28
VIII.	Les exclusions générales.....	31
IX.	Quelles démarches en cas de sinistre ?	32

I. Les formules

Packs	Les garanties de l'offre Particuliers Prestige & Premium
Travel Cover	• Retard de Transport • Retard de Bagages • Perte, Vol & Détérioration des bagages • Véhicule de Location • Modification & Annulation Voyage • Interruption de Voyage
Smart Purchase Cover	• Assurance Achats • Garantie Smartphone
Fraud Cover	• Utilisation frauduleuse de la carte • Utilisation frauduleuse du téléphone portable
Smart Cancel	• Annulation Événements et Voyage
Assistance	• (Voir Notice Assistance page 36)

II. Tableaux des garanties

Carte Prestige Professionnels

Carte Premium Professionnels

Travel Cover

Garanties	Plafonds (montants TTC)	Franchises & Sinistres max	Plafonds (montants TTC)	Franchises & Sinistres max
Retard de Transport	Jusqu'à 2500 € par retard	Retard supérieur à : - 4h pour le vol régulier, - 6h pour le vol charter	Jusqu'à 1400 € par retard	Retard supérieur à : - 4h pour le vol régulier, - 6h pour le vol charter
Retard de Bagages	Jusqu'à 2500 €	Retard supérieur à 4h	Jusqu'à 1400 €	Retard supérieur à 4h
Perte, Vol & Détérioration Bagages	Jusqu'à 2500 € par bagage	70 € de franchise	Jusqu'à 1800 € par bagage pour une compagnie aérienne ou ferroviaire, et 1000 € dans les autres cas.	
Véhicule de Location	Plafond de 3000 €	Max. 2 sinistres par année civile	Plafond de 3000 €	Max. 2 sinistres par année civile
Modification & Annulation Voyage	Plafond de 5 000 €	30% de franchise en cas de suppression des congés	Plafond de 2 000 €	30% de franchise en cas de suppression des congés
Interruption de Voyage	Plafond de 10 000 €		Plafond de 10 000 €	

Carte Prestige Professionnels
Carte Premium Professionnels
Smart Purchase Cover

Garanties	Plafonds (montants TTC)	Franchises & Sinistres max	Plafonds (montants TTC)	Franchises & Sinistres max
Assurance Achats	Plafond de 5000€ par an.	Période de validité de la garantie : 72h après l'achat du premier produit.	Plafond de 5000€ par an.	Période de validité de la garantie : 72h après l'achat du premier produit.
Garantie Smartphone	Plafond de 2000€	1 sinistre par an Franchise de 200€	Plafond de 2000€	1 sinistre par an Franchise de 200€

Fraud Cover

Utilisation frauduleuse de la carte	Plafond de 3000€ par an	Plafond de 3000€ par an
Utilisation frauduleuse du téléphone portable	Plafond de 2000€ par an	Plafond de 2000€ par an

Smart Cancel

« Smart Cancel » Annulation Événements et voyage	Billet de spectacle et voyage 500€ max. par sinistre et 3500€ max. par an.	Franchise de 30%.	Billet de spectacle 200€ max. par sinistre et par an.	Franchise de 30%
---	---	-------------------	--	------------------

III. Dispositions communes

1. Définitions communes

Pour une meilleure compréhension des prestations d'assurance, vous trouverez ci-dessous les définitions des termes repris en *italique* dans le texte de la présente Notice, applicables à l'ensemble des garanties.

Accident :

Toute action soudaine et extérieure à la victime provoquant une atteinte ou une lésion corporelle. Il est précisé que la survenance brutale d'une maladie ne saurait être assimilée à un accident.

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 à la date de départ du Voyage Garanti et impliquant :

- la cessation de toute activité professionnelle,
- ou
- le maintien à domicile de la personne concernée,

et nécessitant dans ces deux cas des soins appropriés.

Assureur :

Helvetia Global Solutions Ltd, Société anonyme de droit liechtensteinois dont le siège social est situé à l'Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Principauté du Liechtenstein, immatriculée au Registre du Commerce de la Principauté du Liechtenstein sous le numéro FL-0002.191.766-9, agréée en tant qu'entreprise d'assurance par l'autorité de

surveillance des marchés financiers de la Principauté du Liechtenstein (FMA Liechtenstein).

Bagages :

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

Bénéficiaire :

Le titulaire de la *Carte Assurée*, désigné dans le texte de cette Annexe par le pronom « vous ».

Le Bénéficiaire n'est pas parti au Contrat d'assurance, mais bénéficie de la qualité d'assuré pour compte au titre du Contrat souscrit par le Souscripteur auprès de l'Assureur.

Carte Assurée :

Carte de paiement détenue par le *Bénéficiaire* et intégrant l'une des formules de garanties décrites dans la présente Notice. Deux types de cartes sont concernés :

- Carte Prestige Professionnels
- Carte Premium Professionnels

Compagnon de voyage :

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

Contrat d'assurance :

Contrat d'assurance pour compte souscrit par le Souscripteur auprès de l'assureur et bénéficiant au Bénéficiaire via le mécanisme de la stipulation pour autrui.

Franchise :

Somme restant à votre charge après survenance d'un événement entraînant notre garantie.

Guerre civile :

On entend par Guerre Civile l'opposition déclarée ou non ou toute autre 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 différente. Sont notamment assimilés à la Guerre Civile : une rébellion armée, une révolution, une sédition, une insurrection, un coup d'État, les conséquences d'une loi martiale, de fermeture de frontière commandée par un gouvernement ou par des autorités locales.

Guerre Étrangère :

On entend par Guerre Étrangère la guerre déclarée ou non ou toute autre activité guerrière, y compris l'utilisation de la force militaire par une quelconque nation souveraine à des fins économiques, géographiques, nationalistes, politiques, raciales, religieuses ou autres. Sont aussi considérées comme Guerre Étrangère : une invasion, insurrection, révolution, l'utilisation de pouvoir militaire ou l'usurpation de pouvoir gouvernemental ou militaire.

Moyen de Transport Public :

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

Mutation Professionnelle :

Changement d'affectation professionnelle à plus de 200 km de la *Résidence Principale* du Bénéficiaire et pour une durée minimum de 12 mois.

Préjudice Matériel Important :

Tout dommage (Incendie, Vol, Dégât des Eaux, Explosion, Effondrement), intervenu dans les 10 jours précédant la date de départ du *Voyage Garanti* et dont la gravité nécessite impérativement la présence du Bénéficiaire pour prendre les mesures conservatoires nécessaires ou parce que cette présence est exigée par les autorités de police.

Résidence Principale :

Logement où le Bénéficiaire réside habituellement et effectivement avec sa famille et déclaré comme étant son habitation principale auprès de l'administration fiscale, en France ou en Belgique.

Sinistre :

Survenance d'un événement de nature à entraîner l'application d'une des garanties de la présente Notice. Il est précisé pour les garanties Modification, Annulation et Interruption de voyage, que la date du Sinistre est la date de Modification, Annulation ou Interruption du *Voyage Garanti*.

Souscripteur :

NEAT, société par actions simplifiée au capital social de 106 324,79 € dont le siège social est situé 16 Place des Quinconces, 33000 BORDEAUX, immatriculée au RCS de Bordeaux sous le numéro 913 676 581 ayant souscrit le Contrat d'assurance auprès de l'Assureur et procédant à sa gestion.

Tiers :

Toute personne physique ou morale autre que :

- Les personnes ayant la qualité de Bénéficiaire, leurs ascendants, leurs descendants,
- Leurs préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions.

Usure :

Détérioration progressive d'un bien, ou d'un ou plusieurs de leurs éléments constitutifs, du fait de l'usage qui en est fait conformément aux instructions d'utilisation et d'entretien du fabricant ou du loueur et ceci quels que soient l'origine et le

processus de cette détérioration (physique ou chimique).

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*. L'année suivante, le montant de remboursement sera calculé à concurrence de 75% du prix d'achat. Les années suivantes la valeur sera réduite de 10 % supplémentaire par an.

Valeur de remplacement :

Valeur d'achat TTC du bien couvert à la date du *sinistre* ne pouvant dépasser ni la valeur d'achat initiale toutes taxes comprises du bien, ni le plafond spécifique précisé dans le tableau des garanties de la présente Notice et déduction faite de la vétusté et de la franchise.

Vol Charter :

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

Vol Régulier :

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

Voyage Garanti :

Tout déplacement ou séjour **d'une durée maximum de 90 jours consécutifs** et à **une distance supérieure à 100km** de la *Résidence Principale* du *Bénéficiaire*.

Le règlement du déplacement ou du séjour doit être réalisé intégralement ou partiellement au moyen de la *Carte Assurée* et préalablement à la date de survenance du *Sinistre*. A l'occasion d'un *Sinistre*, il appartient au *Bénéficiaire* d'apporter le justificatif prouvant le règlement du *Voyage Garanti* au moyen de la *Carte Assurée*.

2. Prise d'effet et cessation des garanties

Les garanties prennent effet pour le bénéficiaire le jour de la souscription à 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 Émettrice ou par le titulaire de la *Carte Assurée*.

3. Où s'appliquent les garanties ?

Les garanties ci-dessous s'appliquent si le sinistre trouve son origine dans la zone géographique précisée.

Pack / Garantie	Zone de couverture
Travel Cover	Monde, hors pays non couverts (voir : https://paysexclus.votreassistance.fr/html/paysexclus.html)

Fraud Cover	Monde, hors pays non couverts (voir : https://paysexclus.votreassistance.fr/html/paysexclus.html)
Smart Cancel	Europe
Smart Purchase Cover	Europe

4. Cumul d'assurances

Conformément à l'article L. 121-4 du Code des assurances, le *Bénéficiaire* doit, lors de toute demande d'indemnisation, déclarer l'existence de toute autre assurance couvrant le même risque et indiquer pour chacune : le nom de l'assureur, le numéro de contrat et le capital garanti.

Si plusieurs assurances ont été souscrites de façon dolosive ou frauduleuse, l'Assureur se réserve le droit de demander la nullité du présent contrat et d'exiger des dommages-intérêts, conformément à l'article L. 121-3 du Code des Assurances.

IV. Travel Cover

1. Retard de transport

a. Objet et conditions de garantie

i. Retard d'avion

Dans le cadre d'un *Voyage Garanti*, nous remboursons, dans la limite indiquée au tableau des garanties du chapitre « II. Tableaux des garanties », par retard :

- **les frais engagés par le *Bénéficiaire* en attendant l'avion retardé** dont le billet avait été réglé intégralement ou partiellement avec la *Carte Assurée* avant le début du *Voyage Garanti*, pour ses repas, rafraîchissements, frais d'hôtel, frais de transfert aller-retour de l'aéroport ou du terminal,
- **les frais liés à la modification ou au rachat du billet de transport**, dans le cas où l'arrivée tardive du vol réglé intégralement ou partiellement au moyen de la *Carte Assurée*, sur lequel voyageait le *Bénéficiaire*, l'empêche de prendre, afin de se rendre à sa destination finale, le moyen de transport (avion, train, bateau, bus) dont le billet avait été réglé intégralement ou partiellement avec la *Carte Assurée* avant le début du *Voyage Garanti*.

Conditions de garantie

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 4 heures du Vol Régulier ou de plus de 6 heures du Vol Charter,**
- **Annulation d'un vol que le *Bénéficiaire* 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 4 heures s'il s'agissait d'un Vol Régulier ou dans les 6 heures s'il s'agissait d'un Vol Charter, par rapport à l'heure initiale de départ portée sur le titre de transport du *Bénéficiaire*,**
- **Vol de correspondance : retard de vol de plus de 4 heures du Vol Régulier ou de plus de 6 heures du Vol Charter sur lequel le *Bénéficiaire* voyageait et qui ne lui permet pas de prendre un vol de correspondance dans les 4 heures suivant son arrivée s'il voyageait sur un Vol Régulier ou dans les 6 heures s'il voyageait sur un Vol Charter,**

- Retard de plus d'une 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 au *Bénéficiaire* d'embarquer sur le vol qu'il avait réservé, ni d'embarquer sur un autre vol dans les 4 heures suivant son arrivée, s'il voyageait sur un Vol Régulier ou dans les 6 heures s'il voyageait sur un Vol Charter.

- Le retard de vol de plus de 4 heures du Vol Régulier ou de plus de 6 heures sur un Vol Charter s'apprécie par rapport à l'heure initiale de départ portée sur le titre de transport du *Bénéficiaire*.

- 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 du *Bénéficiaire*.

- Le règlement européen n° 261/2004 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, le *Bénéficiaire* doit se rapprocher du transporteur pour faire valoir ses droits.

ii. Retard de train

Dans le cadre d'un Voyage Garanti, nous remboursons, dans la limite indiquée au tableau des garanties du chapitre « II. Tableaux des garanties », par retard :

- les frais engagés par le *Bénéficiaire* en attendant le train retardé dont le billet avait été réglé intégralement ou partiellement avec la *Carte Assurée* avant le début du Voyage Garanti, 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 réglé intégralement ou partiellement au moyen de la *Carte Assurée*, dans lequel voyageait le *Bénéficiaire* l'empêche de prendre, afin de se rendre à sa destination finale, le moyen de transport (avion, train, bateau, bus) dont le billet avait été réglé intégralement ou partiellement avec la *Carte Assurée* avant le début du *Voyage Garanti*.

Conditions de garantie

La présente garantie est accordée dans les seuls cas suivants :

- Retard de plus de 4 heures du train que le *Bénéficiaire* avait réservé par rapport à l'heure initiale de départ portée sur son titre de transport,
- Annulation du train que le *Bénéficiaire* avait réservé et qui l'empêche de prendre un autre train dans les 4 heures par rapport à l'heure initiale de départ portée sur son titre de transport.

Seuls les horaires publiés par la compagnie ferroviaire seront pris en considération.

b. Engagement maximum et limitations

Les plafonds de garanties, franchises et le montant maximum de sinistre par année sont indiqués au chapitre « II. Tableaux des garanties ».

Étant précisé que le montant qui serait remboursé au titre de la garantie « Retard de Transport » serait déduit du montant que nous aurions à rembourser au titre de la garantie « Retard de Bagages » et inversement.

c. Exclusions spécifiques à la garantie « Retard de transport »

Outre les exclusions communes à toutes les garanties situées au Chapitre « VIII. Exclusions Générales », aucun remboursement ne sera dû :

- Si le retard résulte d'une guerre dont le *Bénéficiaire* a eu connaissance.
- En cas de retrait temporaire ou définitif d'un avion ou d'un vol ou d'un train qui aura été ordonné par les autorités aéroportuaires, les autorités de l'aviation civile ou par tout organisme ayant autorité sur les compagnies aériennes ou ferroviaires et qui aura été annoncé plus de 24 heures avant la date de départ du *Voyage Garanti* portée sur le titre de transport du *Bénéficiaire*.
- Si un moyen de transport similaire est mis à la disposition du *Bénéficiaire* par le transporteur dans un délai de 4 heures (si le *Bénéficiaire* voyageait sur un *Vol Régulier*) ou dans un délai de 6 heures (si le *Bénéficiaire* 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.

2. Retard de bagages

a. Objet et conditions de garantie

Dans le cadre d'un *Voyage Garanti*, nous remboursons dans la limite indiquée au tableau des garanties du chapitre « II. Tableaux des garanties », par retard, les achats 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 de la compagnie aérienne ou de la compagnie ferroviaire et parvenus plus de 4 heures après l'heure d'arrivée du *Bénéficiaire* à l'aéroport ou à la gare de la destination finale.

Conditions de garantie

Cette garantie prend effet à compter du retard de plus de 4 heures par rapport à l'heure d'arrivée du *Bénéficiaire* à l'aéroport ou à la gare et cesse à la date du retour du *Voyage Garanti* à l'aéroport ou à la gare.

- Pour la compagnie ferroviaire, seuls les horaires publiés seront pris en considération.
- Pour que cette garantie soit acquise, le *Bénéficiaire*, dès qu'il a connaissance du retard de ses *Bagages*, doit en faire la déclaration auprès d'une personne compétente et habilitée de la compagnie aérienne ou de la compagnie ferroviaire.
- Le *Bénéficiaire* doit faire ses achats de première nécessité dans un délai de 4 jours à compter de son heure d'arrivée.

- Le *Bénéficiaire* doit obtenir de la compagnie ferroviaire, de la compagnie aérienne ou du prestataire concerné le bordereau de remise des *Bagages* retardés.

b. Engagement maximum et limitations

Les plafonds de garanties, franchises et le montant maximum de sinistre par année sont indiqués au **chapitre « II. Tableau des garanties »**.

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 de Transport » et inversement.

c. Exclusions spécifiques à la garantie « Retard de bagages »

Outre les exclusions communes à toutes les garanties situées au Chapitre « VIII. Exclusions Générales », aucun remboursement ne sera dû :

- Pour les objets de première nécessité achetés postérieurement à la remise des *Bagages* par le transporteur ou achetés plus de 4 jours après l'heure d'arrivée du *Bénéficiaire* à l'aéroport ou à la gare de destination dans le cas où ses *Bagages* ne sont toujours pas en sa possession.
- Pour les achats de première nécessité effectués avant l'expiration du délai de 4 heures de retard.

3. Perte, Vol & Détérioration Bagages

a. Objet et conditions de garantie

i. Compagnie aérienne ou ferroviaire

Nous garantissons, dans la limite indiquée au tableau des garanties du **chapitre « II. Tableaux des garanties »**, par Bagage, le vol, la perte ou la détérioration totale ou partielle des *Bagages* du *Bénéficiaire*. Cette garantie s'applique lorsque ses *Bagages* sont dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne ou de la compagnie ferroviaire avec laquelle le *Bénéficiaire* effectue un *Voyage Garanti*.

Conditions de garantie

- Notre garantie interviendra après épuisement et exclusivement en complément des indemnités que doit verser le transporteur, notamment en application de la Convention de Montréal ou celle de Varsovie, en cas de vol, perte ou destruction totale ou partielle des *Bagages*.
- Pour que cette garantie soit acquise, le *Bénéficiaire*, 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 de la compagnie aérienne ou de la compagnie ferroviaire qui lui délivrera une fiche de réclamation à compléter.

- Pour la gestion de votre *Sinistre*, il est important de conserver ces éléments et notamment la liste inventaire des effets perdus, volés ou détériorés effectuée auprès de la compagnie aérienne ou de la compagnie ferroviaire.

ii. Hôtel et Véhicule de location

HÔTEL : Nous garantissons, dans la limite indiquée au chapitre « II. Tableaux des garanties », 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 ou les titres de transport, la réservation et/ou le règlement de l'hôtel ont été effectués intégralement ou partiellement avec la *Carte Assurée*.

VÉHICULE DE LOCATION : Nous garantissons, dans la limite indiquée chapitre « II. Tableaux des garanties », 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 ou les titres de transport, la réservation et/ou la location du véhicule ont été effectués avec la *Carte Assurée*.

b. Engagement maximum et limitations

Les plafonds de garanties, franchises et le montant maximum de sinistre par année sont indiqués dans le chapitre « II. Tableaux des garanties », après calcul de la *Valeur de Remboursement*.

Toute indemnisation due au titre de la garantie « Retard de Bagages » sera déduite du montant total remboursé lorsque les *Bagages* sont perdus définitivement.

c. Exclusions spécifiques à la garantie « Perte, vol & Détériorations Bagages »

Outre les exclusions communes à toutes les garanties situées au Chapitre « VIII. Exclusions Générales », ne sont pas couverts au titre de cette garantie :

- Les prothèses, appareillages et dispositifs médicaux, lunettes, lentilles de contact,
- Les papiers d'identité.
- Les documents personnels, documents commerciaux, documents administratifs, documents d'affaires, échantillons.
- Les titres de transport, voucher et les moyens de paiement.
- Les biens dont l'achat, la possession ou l'utilisation sont interdits en France, les dommages résultant de confiscation, saisie ou destruction par ordre d'une autorité administrative.
- Les *Bagages* et leur contenu qui ne sont pas la propriété personnelle du *Bénéficiaire*.
- Les denrées périssables, les animaux, les végétaux.

4. Véhicule de Location

a. Objet et conditions de garantie

Définitions spécifiques à cette garantie

Les définitions des termes et Franchise ci-après prévalent sur les définitions indiquées dans le Chapitre « III. « Définitions ».

Bénéficiaire :

- vous, personne physique, titulaire de la *Carte Assurée*,
- les personnes participant au *Voyage Garanti* avec vous et désignées en tant que conducteur sur le contrat de location.

Frais d'Immobilisation :

Frais d'immobilisation du *Véhicule de Location* nécessités pour la réparation technique de celui-ci dans la limite du prix de la location journalière multiplié par le nombre de jours d'immobilisation.

Franchise :

Part du *Sinistre* qui reste à votre charge, dans la limite du montant prévu dans le contrat de location, lorsque vous avez décliné les assurances de la société de location.

Franchise Non Rachetable :

Part du *Sinistre* qui reste à votre charge, dans la limite du montant prévu dans le contrat de location, lorsque vous avez accepté les assurances de la société de location ou que celles-ci vous ont été imposées.

Véhicule de Location :

Tout véhicule terrestre à moteur, à quatre roues, immatriculé, de catégorie véhicule de tourisme ou utilitaire léger, faisant l'objet d'un contrat de location auprès d'une société spécialisée dans la location de véhicules et dont le règlement est facturé intégralement ou partiellement sur la *Carte Assurée* préalablement à la survenance du *Sinistre*.

Les sociétés proposant des services de location de véhicules entre particuliers ne sont pas considérées comme des sociétés spécialisées dans la location de véhicule.

Objet de la garantie

Nous remboursons la *Franchise* ou la *Franchise Non Rachetable* :

- **en cas de dommages matériels avec ou sans tiers identifié**, responsable ou non responsable, dans la limite du montant total des réparations du *Véhicule de Location* ainsi que de la facturation des *Frais d'Immobilisation*.
- **en cas de vol du Véhicule de Location**, sous réserve d'un dépôt de plainte auprès des autorités de police ou de gendarmerie compétentes locales.

Effet, cessation et durée spécifiques de cette garantie

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

La garantie prend fin dès la restitution 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.

Conditions de garantie

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

- le nom du *Bénéficiaire* est mentionné sur le contrat de location,
- la durée totale de la location n'excède pas 31 jours même si elle est constituée de plusieurs contrats de location successifs et qu'elle concerne le même *Véhicule de Location* ou un *Véhicule de Location* différent.

Pour bénéficier de cette garantie lors du *Voyage Garanti*, le *Bénéficiaire* doit impérativement :

- répondre aux critères de conduite imposés par la loi, la juridiction locale ou la société de location,
- conduire et utiliser le *Véhicule de Location* conformément aux clauses du contrat de location signé avec la société de location et conformément aux préconisations de la société de location (l'erreur de carburant étant considérée comme un non-respect des clauses du contrat),
- louer le *Véhicule de Location* auprès d'une société spécialisée dans la location de véhicules avec établissement d'un contrat de location conforme à la réglementation locale,
- veiller à ce que le contrat de location soit rempli de manière exhaustive, sans rature ou surcharge et qu'il indique le montant de la Franchise ou Franchise Non Rachetable applicable,
- établir un constat contradictoire de l'état du *Véhicule de Location* avant et après la location de celui-ci,
- en cas de vol ou de vandalisme au *Véhicule de Location*, effectuer sous 48 heures un dépôt de plainte auprès des Autorités de police ou de gendarmerie compétentes locales précisant les circonstances du Sinistre et les références du *Véhicule de Location* (marque, modèle...).

b. Engagement maximum et limitations

Les plafonds de garanties, franchises et le montant maximum de sinistre par année sont indiqués au chapitre « II. Tableau des garanties ».

c. Exclusions spécifiques à la garantie véhicule de location

Outre les exclusions à toutes les garanties situées au Chapitre « VIII. Exclusions Générales », ne sont pas couverts au titre de cette garantie :

- Les pertes et dommages causés à un véhicule prêté gratuitement,
- Les pertes et dommages causés suite aux confiscations ou aux enlèvements des véhicules par les autorités de Police ou sur réquisition,

- Les pertes et dommages résultant d'un état d'imprégnation alcoolique caractérisé par un taux d'alcoolémie supérieur à la limite fixée par le Code de la route, de l'utilisation de drogues, de stupéfiants, de médicaments non prescrits médicalement,
- Les pertes et dommages causés par l'usure du véhicule ou par un vice de construction ainsi que tous les dommages volontaires,
- Les dommages causés dans l'habitacle du véhicule qui sont non consécutifs à un vol ou à un accident de circulation,
- Les dommages causés par les animaux dont le *Bénéficiaire* à la propriété ou la garde,
- Les clés du véhicule loué,
- 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 des Frais d'Immobilisation qui seraient facturés),
- Les véhicules de collection en circulation depuis plus de 20 ans,
- Les véhicules de collection dont la production a été arrêtée depuis plus de 10 ans par le constructeur,
- Les véhicules de plus de 3.5 tonnes de poids total autorisé à vide,
- Les véhicules à 2 et 3 roues,
- Les primes d'assurance de la société de location que le *Bénéficiaire* aurait acquittées au titre du contrat de location, y compris celles automatiquement incluses dans le contrat de location qu'il a accepté,
- La responsabilité civile du *Bénéficiaire* en tant que conducteur d'un *Véhicule de Location*.

5. Modification & Annulation Voyage

a. Objet et conditions de garantie

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 du *Voyage Garanti*.
- **en cas de modification du *Voyage Garanti***, les frais occasionnés par le report de la date de départ du *Voyage Garanti* prévus contractuellement aux conditions de vente du *Voyage Garanti* ainsi que le surcoût éventuel des billets dans la limite du prix du voyage initial.

Motifs d'annulation pris en charge

L'indemnisation du *Bénéficiaire*, à hauteur de ses frais d'annulation au titre de son *Voyage Garanti*, est due dans les seuls cas suivants :

- Une *Altération de Santé Garantie* ou le décès :
 - d'un *Bénéficiaire*, de son conjoint, de son concubin,

- d'un ascendant (maximum 2^{ème} degré), descendant (maximum 2^{ème} degré), frères, sœurs, beaux-parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères, demi-sœurs, du *Bénéficiaire*.
- d'un *compagnon de voyage*,
- d'un associé ou toute autre personne amenée à remplacer temporairement le *Bénéficiaire* dans le cadre de ses activités professionnelles,
- Un *Préjudice Matériel Important* atteignant le *Bénéficiaire* 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 du *Bénéficiaire* 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.
 - La décision de *Mutation Professionnelle*, effective dans les deux mois qui suivent, imposée par l'employeur du *Bénéficiaire* 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.

L'indemnisation n'est pas due lorsque les frais réglés par le *Bénéficiaire* au titre du *Voyage Garanti*, concernent une autre personne que lui.

Effet, cessation et durée spécifiques de cette garantie

La garantie prend effet :

- en cas d'*Altération de Santé Garantie*, décès ou raisons professionnelles, **dans les 3 mois précédant la date de départ du Voyage Garanti**,
- en cas de *Préjudice Matériel Important*, **au maximum 10 jours avant la date de départ**.

La garantie cesse le jour du départ du *Voyage Garanti* à minuit. Le *Bénéficiaire* doit donc effectuer ses démarches de modification ou d'annulation du *Voyage Garanti* avant cette échéance.

Conditions de garantie

Le *Bénéficiaire* doit immédiatement faire les démarches nécessaires à l'annulation ou la modification de son *Voyage Garanti* auprès du voyageur ou de la Compagnie Aérienne, et au plus tard dans les 72 heures suivant la première constatation de l'événement et en tout état de cause avant la date de départ à minuit. Le *Bénéficiaire* doit donc obtenir un document confirmant la date de la demande de modification ou d'annulation du *Voyage Garanti* ainsi que le détail des frais laissés à sa charge.

Si le *Bénéficiaire* ne respecte pas ce délai de 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 voyageur ou de la Compagnie Aérienne.

b. Engagement maximum et limitations

Les plafonds de garanties, franchises et le montant maximum de sinistre par année sont indiqués au **chapitre « II. Tableau des garanties »**.

c. Exclusions spécifiques à la garantie Modification & Annulation Voyage

Outre les exclusions communes à toutes les garanties situées au Chapitre « VIII. Exclusions Générales », ne sont pas couverts au titre de cette garantie :

- les modifications ou annulations du *Voyage Garanti* résultant de la non-présentation pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au *Voyage Garanti*.
- Le remboursement au *Bénéficiaire* de la prime d'assurance annulation ou modification qu'il aurait acquittée, les frais de dossier, les frais de service, de visa et taxes d'aéroport,
- D'un usage non conforme à la posologie de médicaments ou usage de stupéfiants non prescrits médicalement, constaté par une autorité médicale compétente.

6. Interruption de Voyage

a. Objet et conditions de garantie

Définitions spécifiques à cette garantie

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions générales du **chapitre « III. Définitions »**.

- **Altération de Santé 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 du *Bénéficiaire*.
- **Altération de Santé d'un Bénéficiaire ou d'un Compagnon de voyage ou d'un Tiers, 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 le *Bénéficiaire* et impliquant :
 - le rapatriement médical organisé par une société d'assistance,

- ou une *Hospitalisation* sur le lieu de séjour du *Bénéficiaire*, du *Compagnon de voyage* ou du *Tiers*,
- ou l'interdiction de quitter la chambre pour le *Bénéficiaire*, le *Compagnon de voyage* ou le *Tiers*

et nécessitant, dans tous les cas, des soins appropriés.

- **Prestations :**

Tous frais engagés et réglés intégralement ou partiellement à l'aide de la *Carte Assurée* préalablement à l'*Évènement garanti* à l'exception de la prime d'assurance éventuellement acquittée, des frais de dossier, des visas et des billets de retour si un rapatriement ou une prise en charge a été réalisée par l'assistance ou tout autre organisme.

- **Tiers :**

Le conjoint, concubin, 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, du *Bénéficiaire* ainsi que l'associé ou toute autre personne amenée à remplacer temporairement du *Bénéficiaire* dans le cadre de ses activités professionnelles.

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 au prorata temporis et proportionnellement au nombre de personnes ayant effectivement libéré les lieux du séjour.

Conditions de garantie

L'indemnisation du *Bénéficiaire*, à hauteur de ses frais d'interruption au titre de son *Voyage Garanti*, est due dans les seuls cas suivants :

- Décès ou *Altération de Santé d'un Bénéficiaire participant au Voyage Garanti*
- Décès ou *Altération de Santé d'un Compagnon de Voyage ou d'un Tiers participant au Voyage Garanti*
- Décès ou *Altération de Santé d'un Tiers ne participant pas au Voyage Garanti*
- Un Préjudice Matériel Important atteignant le *Bénéficiaire* 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 du *Bénéficiaire* 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 de travail temporaire.
 - La décision de *Mutation Professionnelle*, effective dans les deux mois qui suivent, imposée par l'employeur du *Bénéficiaire* 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 du *Bénéficiaire*, de la période de congés payés qu'il lui avait validée préalablement à la réservation du *Voyage Garanti*, empêchant ainsi

le *Bénéficiaire* de continuer celui-ci. Dans ce cas, une Franchise correspondant à 20% des frais supportés par le *Bénéficiaire* au titre de l'interruption du *Voyage Garanti* sera déduite du montant du remboursement. Cette garantie ne concerne que les collaborateurs salariés ayant plus de douze mois d'ancienneté consécutifs dans leur entreprise. **De plus sont exclues les personnes pour lesquelles la validation d'un supérieur hiérarchique pour poser, modifier et/ou annuler leurs congés n'est pas nécessaire.**

Il est précisé que :

- Les personnes participant ou ne participant pas au *Voyage Garanti* et n'ayant pas la qualité de *Bénéficiaire*, sont donc en aucun cas indemnisées.
- L'indemnisation n'est pas due lorsque les frais réglés par le *Bénéficiaire* au titre du *Voyage Garanti*, concernent une personne autre que le *Bénéficiaire*.

Effet, cessation et durée spécifiques de cette garantie

La garantie est acquise à compter de la date de départ et cesse le dernier jour du *Voyage Garanti* dans la limite des 90 premiers jours consécutifs du *Voyage Garanti*.

b. Engagement maximum et limitations

Les plafonds de garanties, franchises et le montant maximum de sinistre par année sont indiqués au **chapitre « II. Tableau des garanties »**.

c. Exclusions spécifiques à la garantie Interruption de Voyage

Outre les exclusions communes à toutes les garanties situées au Chapitre « VIII. Exclusions Générales », et les exclusions de la garantie « Modification ou Annulation de Voyage », ne sont pas couverts au titre de cette garantie :

- Les maladies ou lésions qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le *Bénéficiaire* de poursuivre son *Voyage Garanti*.

V. Smart Purchase Cover

1. Assurance Achats

a. Objet et conditions de garantie

La garantie a pour objet de rembourser au *Bénéficiaire* la différence de prix entre un appareil électronique acheté et un produit identique trouvé en Europe à un prix à minima inférieur de 20% avec l'appareil acheté par le *Bénéficiaire*.

Catégories de produits éligibles : Appareils électroniques

Période de validité de la garantie : 15 jours après l'achat.

Conditions de garantie

- Les produits comparés doivent être identiques (même marque, même modèle, même spécifications).
- La comparaison doit se faire avec des prix proposés par des vendeurs en ligne ou des magasins physiques situés en Europe.
- Le prix inférieur trouvé doit être disponible au public sans restriction, excluant les ventes privées ou les offres spéciales limitées à certaines catégories de clients.

b. Engagement maximum et limitations

Le plafond est de 5 000 € par an, et la période de validité de la garantie est de 72h après l'achat du premier produit.

c. Exclusions spécifiques à la garantie Assurance Achats

Outre les exclusions communes à toutes les garanties situées au Chapitre « VIII. Exclusions Générales », ne sont pas couvertes au titre de cette garantie :

- Produits achetés à des vendeurs non officiels ou des marchés de seconde main,
- Offres de remboursement, coupons, réductions non disponibles au public général au moment de l'achat,
- Produits endommagés ou retournés.

2. Garantie Smartphone

a. Objet et conditions de garantie

Définition spécifique à la garantie

Casse accidentelle :

Désigne toute destruction, détérioration totale ou partielle, extérieurement visible ou non, d'un bien, nuisant à son fonctionnement et qui résulte d'un accident.

Appareils couverts

Sont couverts par la présente garantie, un téléphone portable et/ou un smartphone neuf ou reconditionné, acheté avec la *Carte Assurée*.

Objet de la garantie

L'Appareil ayant subi un sinistre suite à une *Casse accidentelle* sera :

- soit envoyé par vos soins à un centre de réparation, au moyen d'un bon de transport prépayé par nos soins, pour réalisation d'un diagnostic,
- soit déposé par vos soins dans un centre de réparation, pour réalisation d'un diagnostic.

Si le sinistre est avéré après diagnostic, l'appareil sera réparé ou remplacé dans les conditions suivantes :

- **Si l'Appareil est réparable :**
 - Si l'appareil est réparé suite à l'envoi de celui-ci auprès d'un centre de réparation via nos services, vous n'avez pas à avancer les frais de réparation,
 - Si l'appareil est réparé auprès d'un autre centre de réparation, vous devez avancer les frais de réparation et nous demander le remboursement sur présentation d'un devis.
- **Si l'Appareil est techniquement irréparable ou si le coût de réparation est supérieur à la Valeur de remplacement :**
 - Soit l'appareil sera remplacé par un appareil de remplacement,
 - Soit, dans le cas où aucun appareil de remplacement n'est disponible, nous vous remboursons le coût du remplacement de l'Appareil correspondant à sa *Valeur de Remplacement*.

Justificatifs à fournir :

Pour bénéficier de la présente garantie, le *Bénéficiaire* devra fournir l'ensemble des documents suivants :

- La preuve d'achat de l'Appareil couvert mentionnant son lien avec la *Carte Assurée*,

- Une attestation ou un devis émis par un professionnel qualifié, précisant la nature du dommage, son origine accidentelle, et selon le cas, le caractère irréparable ou le coût de la réparation si nous ne pouvons pas vous fournir la prestation de diagnostic de l'appareil,
- Le devis de réparation ou de remplacement de l'Appareil couvert si nous ne pouvons pas vous fournir la prestation de réparation ou de remplacement de l'appareil.

b. Engagement maximum et limitations

Le montant maximal d'indemnisation au titre de la présente garantie est fixé à **2 000 € TTC par sinistre**, dans la limite **d'un sinistre indemnisable par année d'assurance**.

Une **franchise de 200 € par sinistre** reste à la charge du *Bénéficiaire*.

c. Exclusions spécifiques à la Garantie Smartphone

Outre les exclusions communes à toutes les garanties situées au Chapitre « VIII. Exclusions Générales », ne sont pas couverts par la présente garantie :

- Les accessoires de l'*Appareil couvert*,
- Les dommages relevant de l'application des garanties légales des vices cachés (Articles 1641 et suivants du Code Civil) ou de conformité (Articles L217-4 et suivants du Code de la Consommation),
- La panne, le vol, la disparition, la perte ou l'oubli de l'*Appareil couvert*,
- Les dommages esthétiques suivants n'affectant pas le fonctionnement normal de l'appareil : rayures, égratignures, écaillages,
- Les dommages aux données et logiciels contenus dans l'*Appareil couvert*,
- Les *sinistres* affectant des appareils prêtés ou loués à des tiers,
- Les dommages résultant de modifications ou réparations effectuées en dehors du circuit, du constructeur ou du réseau agréé par l'*Assureur*.

VI. Fraud Cover

1. Utilisation frauduleuse de la carte

a. Objet et conditions de garantie

La Garantie a pour objet de rembourser au *Bénéficiaire* les pertes pécuniaires subies suite :

- à des utilisations frauduleuses effectuées par un tiers avec la *Carte Assurée* entre le moment de la perte ou du vol de celle-ci et la confirmation par la banque de la réception de la demande de mise en opposition,
- à des retraits effectués frauduleusement avec la *Carte Assurée* avant opposition.

Le *Bénéficiaire* doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte qui est rigoureusement personnelle. Le *Bénéficiaire* doit tenir le code confidentiel absolument secret, ne pas le communiquer à qui que ce soit et ne pas l'inscrire sur la carte ou sur un autre document.

b. Engagement maximum et limitations

Le plafond de garantie est de 3000 € par année.

c. Exclusions spécifiques à la garantie Utilisation frauduleuse de la carte

Outre les exclusions communes à toutes les garanties situées au Chapitre « VIII. Exclusions Générales », ne sont pas couvertes au titre de cette garantie :

- Les opérations frauduleuses effectuées avant réception de la carte et de son code confidentiel,
- Les utilisations frauduleuses effectuées avec la complicité du *Bénéficiaire* ou de son conjoint, ascendant, descendant ou préposé,
- Les débits effectués par un tiers sans saisie du code confidentiel de la carte,
- Les utilisations frauduleuses effectuées avec la carte confiée à une autre personne par le *Bénéficiaire*,
- Les utilisations frauduleuses commises à l'insu du *Bénéficiaire* sans perte ou vol de la carte,
- Les utilisations frauduleuses survenant après le 10ème jour de la première utilisation frauduleuse en l'absence de déclaration de mise en opposition,
- Les frais bancaires qui seraient la conséquence d'une utilisation frauduleuse.

2. Utilisation frauduleuse du téléphone portable

a. Objet et conditions de garantie

La garantie a pour objet de rembourser au *Bénéficiaire* le prix des communications effectuées frauduleusement par un *Tiers* à l'aide de la carte SIM volée au *Bénéficiaire*. Cette garantie est acquise **durant les 48 heures** suivant le vol du téléphone portable du *Bénéficiaire* et avant l'enregistrement de la demande de mise hors service de la ligne auprès de l'opérateur.

Conditions de garantie

En cas de *Vol du Téléphone Portable Garanti*, le *Bénéficiaire* doit faire immédiatement bloquer sa ligne et son mobile.

- Appeler immédiatement le service client de son opérateur afin de suspendre la ligne et bloquer le *Téléphone Portable Garanti* volé après réception du procès-verbal de police.
- Porter plainte dans les 48 heures suivant la constatation du vol auprès des services de police ou de gendarmerie le plus proche en indiquant le numéro IMEI du *Téléphone Portable Garanti* volé.
- Envoyer une copie du procès-verbal de la plainte au service client de l'opérateur.

b. Engagement maximum et limitations

Le plafond de la présente garantie est de 2000 € TTC par an.

c. Exclusions spécifiques à la garantie

Outre les exclusions communes à toutes les garanties situées au Chapitre « VIII. Exclusions Générales », ne sont pas couvertes au titre de cette garantie :

- les utilisations frauduleuses commises à la suite d'une perte ou de la disparition du téléphone portable et/ou de la Carte SIM,
- les utilisations frauduleuses commises à la suite d'un vol dans un véhicule stationné sur la voie publique entre 22h00 et 7h00 du matin,
- les utilisations frauduleuses commises après la date de mise en opposition de la Carte SIM.

VII. Smart Cancel

1. Annulation Événement et voyage

Cette garantie complète la garantie Annulation Voyage du **Chapitre « IV. Essentiels Voyage »**, en couvrant également les cas d'annulation sans justificatif, qu'il s'agisse de voyages réservés ou d'événements définis ci-dessous.

a. Objet et conditions de garantie

Définition spécifique à cette garantie

Événement réservé :

Tous les événements planifiés se déroulant en Europe, pour lesquels des billets sont vendus à l'avance. Les événements incluent, sans s'y limiter, des manifestations culturelles, sportives ou de loisirs, un spectacle ou un parc d'attractions.

Objet de la garantie

Si le *Bénéficiaire* ne peut assister à un *événement réservé* ou effectuer un *voyage garanti* pour l'un des motifs valables prévus ci-dessous, nous remboursons le coût de l'événement ou du voyage, dans la limite du plafond indiqué, **sans exiger de justificatifs pour accéder à la garantie.**

Conditions de garantie

L'indemnisation du *Bénéficiaire*, à hauteur de ses frais d'annulation au titre de son *Voyage Garanti* ou de son *événement réservé*, est due dans les seuls cas suivants :

- Une *Altération de Santé Garantie* ou le décès :
 - du *Bénéficiaire*, de son conjoint, de son concubin,
 - d'un ascendant (maximum 2^{ème} degré), descendant (maximum 2^{ème} degré), frères, sœurs, beaux-parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères, demi-sœurs, du *Bénéficiaire*,

- d'un *compagnon de voyage*,
- d'un associé ou toute autre personne amenée à remplacer temporairement le *Bénéficiaire* dans le cadre de ses activités professionnelles.

Il est précisé que les personnes mentionnées ci-dessus ne sont en aucun cas indemnisées si elles n'ont pas la qualité de *Bénéficiaire*.

- Un *Préjudice Matériel Important* atteignant le *Bénéficiaire* 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 du *Bénéficiaire* 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.
 - La décision de *Mutation Professionnelle*, effective dans les deux mois qui suivent, imposée par l'employeur du *Bénéficiaire* 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.

L'indemnisation n'est pas due lorsque les frais réglés par le *Bénéficiaire* au titre du *Voyage Garanti* ou de l'événement réservé, concernent une personne n'ayant pas la qualité de *Bénéficiaire*.

Effet, cessation et durée spécifiques de cette garantie

La garantie prend effet :

- en cas d'*Altération de Santé Garantie*, décès ou raisons professionnelles, **dans les 3 mois précédant la date de départ du *Voyage Garanti* ou de l'événement réservé,**
- en cas de *Préjudice Matériel Important*, **au maximum 10 jours avant la date de départ du *Voyage Garanti* ou de la date de l'événement réservé.**

Cessation de la garantie :

- **Pour le *Voyage Garanti* :** la garantie cesse **le jour du départ du *Voyage Garanti* à 00 h 00 (minuit)**. Le *Bénéficiaire* doit donc effectuer ses démarches de modification ou d'annulation du *Voyage Garanti* **avant cette échéance.**
- **Pour l'*Événement réservé* :** la garantie cesse **à l'heure officielle de début de l'*Événement réservé* figurant sur le billet ou la confirmation de réservation, ou dès l'entrée du *Bénéficiaire* dans le lieu de l'évènement si celle-ci intervient plus tôt.** Le *Bénéficiaire* doit donc effectuer toute démarche d'annulation ou de modification **avant cette échéance.**

b. Engagement maximum et limitations

Les plafonds de garanties, franchises et le montant maximum de sinistre par année sont indiqués dans le **chapitre « II. Tableau des garanties »**.

c. Exclusions spécifiques à la garantie Annulation et Événements et Voyage

Outre les exclusions communes à toutes les garanties situées au Chapitre « VIII. Exclusions Générales », ne sont pas couverts par la présente garantie :

- les modifications ou annulations du *Voyage Garanti* ou de l'*événement réservé* résultant de la non-présentation pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au *Voyage Garanti* ou à l'*événement réservé*.
- Le remboursement au *Bénéficiaire* de la prime d'assurance annulation ou modification qu'il aurait acquittée, les frais de dossier, les frais de service, de visa et taxes d'aéroport.
- Les événements résultants :
 - D'une maladie, d'un *Accident*, d'un état de santé ou de toute circonstance connue du *Bénéficiaire* à la date d'achat du billet pour l'*événement réservé* ou à la date de réservation pour le *Voyage garanti*, et dont il pouvait raisonnablement prévoir qu'ils entraîneraient l'annulation de sa participation au *Voyage garanti* ou à l'*événement réservé*. Cette exclusion ne s'applique pas en cas de rechute imprévisible d'une maladie ou d'un *Accident*, à condition que l'état de santé ait été stable et sans modification de traitement dans les deux (2) mois précédant l'achat du billet ou la réservation du voyage.
 - Du seul fait de l'absence de volonté du *Bénéficiaire* d'assister à l'*événement réservé* ou de réaliser le *Voyage Garanti*.
 - De la perte ou du vol du/des billet(s) d'accès à l'*événement réservé* ou au *Voyage Garanti*.
 - De la perte, par négligence, des documents d'identité requis.
 - D'un état d'imprégnation alcoolique supérieur au taux légal autorisé pour la conduite ou de l'usage de stupéfiants non prescrits médicalement.
 - D'un manquement intentionnel ou frauduleux du *Bénéficiaire* à ses obligations contractuelles.
 - Du report, de l'annulation, du déplacement ou de l'abandon de l'événement du fait de l'artiste, de l'organisateur, du promoteur ou de toute personne agissant en leur nom.
 - De la liquidation judiciaire, de la cessation d'activité ou de la faillite de l'artiste, de l'organisateur, du promoteur, ou de toute personne ou entité intervenant dans l'organisation de l'événement.
 - De billets acquis postérieurement à une recommandation émise par une autorité gouvernementale interdisant ou déconseillant l'accès à l'événement.
 - Du retard ou de l'annulation d'un *moyen de transport public* dû à une grève ou mouvement social annoncé ou ayant débuté avant le départ du *Bénéficiaire*, ou lorsqu'un itinéraire de remplacement pouvait raisonnablement être organisé.

VIII. Les exclusions générales

Outre les exclusions spécifiques à certaines garanties, la présente Notice d'information ne couvre pas les préjudices résultants :

- Des pertes et dommages provenant d'une faute intentionnelle ou dolosive du *Bénéficiaire*,
- De l'absence d'aléa,
- Des conséquences et/ou événements, résultant de la *Guerre Civile* ou *Guerre Étrangère*, d'émeutes, de mouvements populaires,
- De la participation du *Bénéficiaire* à des rixes, des crimes, des paris, des insurrections, 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,
- De tout Sinistre, toute suite et/ou conséquence directe ou indirecte provenant d'une mise en contact et/ou contamination par des Substances Nucléaires, Biologiques ou Chimiques,
- D'un suicide ou d'une tentative de suicide du *Bénéficiaire*,
- De toute procédure pénale engagée à l'encontre du *Bénéficiaire*,
- Des dommages dus aux 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.

IX. Quelles démarches en cas de sinistre ?

1. LES DÉLAIS À RESPECTER :

Le *Bénéficiaire* est obligé de donner avis à l'*Assureur*, dès qu'il en a connaissance et au plus tard dans les 15 (quinze) jours, de tout *Sinistre* de nature à entraîner la garantie de l'*Assureur*.

Ce délai minimal est ramené à 2 (deux) jours ouvrés en cas de vol.

Où déclarer son sinistre ?

Via le site : <https://declare.neat.eu/cartes-prestige-premium>

Par e-mail : sinistre@neat.eu

Sauf cas de force majeure ou cas fortuit, si le *Bénéficiaire* ne respecte pas les délais de déclaration de Sinistre indiqués ci-dessus et si l'*Assureur* prouve que ce retard lui a causé un préjudice, le *Bénéficiaire* pourra être déchu de son droit à garantie (article L 113-2 du Code des assurances).

2. LES FORMALITÉS À ACCOMPLIR

Conformément à l'article 1353 du Code civil, il appartient au *Bénéficiaire* de démontrer qu'il remplit les conditions de validité de la garantie. Toute demande non étayée par les éléments et informations suffisants pour prouver la matérialité des faits, pourra être rejetée.

a. Documents et pièces justificatives communs à toutes les garanties

Le *Bénéficiaire* doit communiquer les documents suivants :

- la preuve de la qualité de *Bénéficiaire* de la personne sinistrée au moment du *Sinistre*,
- la copie d'une pièce d'identité du *Bénéficiaire*,
- en cas de vie maritale, hors PACS ou certificat de concubinage notoire, un justificatif de domicile établi antérieurement à la demande de prestation, au nom du *Bénéficiaire* ou, deux justificatifs chacun au nom de l'un ou de l'autre et à la même adresse (facture d'eau, d'électricité, de téléphone, avis d'imposition, quittance de loyer, bail),
- la preuve du paiement par la *Carte Assurée* des prestations garanties,
- les documents matérialisant les prestations garanties : titres de transport (billets ou e-billets d'avion, de train...), contrat de location (de véhicule, de séjour ou de logement...), etc.

Si le *Sinistre* requiert la transmission de pièces médicales, celles-ci doivent être transmises sous pli confidentiel à l'attention du médecin conseil de l'*Assureur*.

Le *Bénéficiaire* doit être en mesure de communiquer les documents originaux si l'*Assureur* lui demande.

b. Documents et pièces justificatives spécifiques liés aux garanties suivantes :

La liste des documents et pièces justificatives mentionnée ci-dessous n'est pas exhaustive. Le gestionnaire de sinistre pourra, si nécessaire, demander au *Bénéficiaire* tout autre élément complémentaire jugé utile à l'instruction du dossier.

GARANTIES	PRINCIPAUX JUSTIFICATIFS REQUIS
Retard de transport / bagages	- Liste des frais engagés + factures - Bordereau de remise des bagages retardés avec date/heure
Perte / vol / détérioration de bagages	- Attestation de perte, de vol ou de détérioration de Bagage émanant de la compagnie (aérienne/ferroviaire) - Justificatif d'indemnisation versée par la compagnie (aérienne/ferroviaire) - Dépôt de plainte (sous 48h) - Inventaire des objets + factures - Facture de réparation ou constat d'impossibilité
Annulation / modification de voyage	- Certificat médical / acte de décès / rapport de police - Justificatifs administratifs selon motif (mutation, licenciement...) - Facture de voyage + CGV + preuve de réservation - Titres de transport non utilisés - Facture d'annulation ou de modification
Interruption de voyage	- Facture des prestations non consommées - Certificat médical local + questionnaire médical
Véhicule de location	- Contrat de location + facture correspondante - Dépôt de plainte (si vol/vandalisme) - État des lieux (départ et retour) signé - Constat amiable (si tiers identifié) - Facture de réparation ou preuve paiement de la franchise + devis ou rapport d'expertise détaillant les réparations nécessaires.
Assurance achats	Preuve d'achat du bien + Publicité ou offre mentionnant le prix inférieur
Utilisation frauduleuse du téléphone	- Dépôt de plainte sous 48h - Preuve de mise hors service de la ligne - Facture détaillée des communications frauduleuses

En cas de non-respect de ces formalités et obligations, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assureur pourra réclamer au *Bénéficiaire* une indemnité proportionnée au préjudice subi.

Si le *Bénéficiaire* fait sciemment de fausses déclarations sur la nature et les causes, circonstances et conséquences d'un *Sinistre*, il sera déchu de tout droit à la garantie pour la totalité de ce *Sinistre*.



Notice d'information – Offre Professionnels Prestige & Premium n°283859

Garanties d'Assistance - carte bancaire

Notice à joindre aux CGS du distributeur de la carte bancaire

Les garanties de votre carte bancaire



La présente Notice a pour objet de décrire les garanties dont vous bénéficiez au titre de l'assurance souscrite pour votre compte par le Souscripteur auprès de l'Assureur.

Les garanties décrites ci-après peuvent être mises en œuvre en vous adressant au Souscripteur :

Comment mettre en jeu les garanties d'assistance ?

SERVICE ASSISTANCE : Vyv Assistance

Par téléphone au +33 5 25 53 06 43

Pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel:

- Vos nom et prénom
- L'adresse de votre domicile
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- Le motif de votre déclaration.

Lors du premier appel, un numéro de dossier vous sera communiqué. Il conviendra de le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assurance.

Sommaire

I.	Dispositions communes	38
II.	Maladie ou Accident du Bénéficiaire	40
III.	Décès du Bénéficiaire	47
IV.	Assistance au voyage	48
V.	Acheminements d'objets à l'étranger	51

I. Dispositions communes

1. Définitions communes

Pour une meilleure compréhension des prestations d'assurance, vous trouverez ci-dessous les définitions des termes repris en *italique* dans le texte de la présente Notice, applicables à l'ensemble des garanties.

Accident

Toute atteinte corporelle, non intentionnelle et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure, constatée par une autorité médicalement compétente.

Animaux domestiques

Chiens et chats, à l'exclusion de tout autre animal, à condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires.

Assisteur

Vyv Assistance

Assureur

Helvetia Global Solutions Ltd, Société anonyme de droit liechtensteinois dont le siège social est situé à l'Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Principauté du Liechtenstein, immatriculée au Registre du Commerce de la Principauté du Liechtenstein sous le numéro FL-0002.191.766-9, agréée en tant qu'entreprise d'assurance par l'autorité de surveillance des marchés financiers de la Principauté du Liechtenstein (FMA Liechtenstein).

Bénéficiaire

Le titulaire de la *Carte Assurée*, désigné dans le texte de cette Annexe par le pronom « vous ».

Le Bénéficiaire n'est pas parti au Contrat d'assurance, mais bénéficie de la qualité d'assuré pour compte au titre du Contrat d'assurance souscrit par le Souscripteur auprès de l'Assureur.

Carte Assurée

Carte de paiement détenue par le *Bénéficiaire* et intégrant l'une des formules de garanties décrites dans la présente Annexe 1. Deux types de cartes sont concernés :

- Carte Prestige Professionnel
- Carte Premium Professionnel

Contrat d'assurance

Contrat d'assurance pour compte souscrit par le Souscripteur auprès de l'assureur et bénéficiant au Bénéficiaire via le mécanisme de la stipulation pour autrui.

Carte verte

Carte internationale d'assurance automobile délivrée par la compagnie d'assurance du Véhicule du titulaire de la Carte.

Étranger

Tout pays, à l'exclusion :

des Pays non couverts (liste disponible sur ce site : <https://paysexclus.votreassistance.fr/html/paysexcl>)

[us.html](#)), et du *Pays de Résidence* du titulaire de la *Carte Assurée*.

Événement garanti

Tout *Accident*, *Maladie*, *décès*, poursuites judiciaires, perte ou vol de documents ou d'objets garantis donnant droit aux prestations d'assistance, survenus lors de tout déplacement (privé ou professionnel) de l'Assuré.

Frais d'hébergement

Frais d'hôtel (petit déjeuner compris), à l'exclusion de tout autre frais de restauration, de boisson et de pourboires.

Frais funéraires

Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et frais du cercueil (ou frais d'urne que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix), nécessaires au transport et conformes à la législation locale, à l'exclusion des frais d'inhumation (ou de crémation), d'embaumement et de cérémonie.

Hospitalisation

Tout séjour dans un établissement de soins public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est-à-dire non programmée et ne pouvant être reportée.

Maladie

Toute altération de l'état de santé, dûment constatée par une autorité médicale habilitée, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

Membre de la Famille

Le conjoint ou le concubin, les enfants, les petits-enfants, les frères, les sœurs, le père, la mère, les beaux-parents, les grands-parents de l'Assuré.

Pays de Résidence

Pays où le Bénéficiaire a son lieu de *Résidence* de plus de 90 jours consécutifs à compter de la réception de sa *Carte Assurée*, à l'exclusion des Pays non couverts.

Résidence

Lieu d'établissement principal et habituel du Bénéficiaire, dans son *Pays de Résidence*.

Souscripteur

Neat, Société par actions simplifiée au capital social de 106 324,79 € dont le siège social est situé 16 Place des Quinconces, 33000 BORDEAUX, immatriculée au RCS de Bordeaux sous le numéro 913 676 581 ayant souscrit le Contrat d'assurance auprès de l'Assureur et procédant à sa gestion.

Véhicule

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

Les « pocket bike », les quads, les karts, les 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 sont exclus.

2. Prise d'effet et cessation des garanties

Les garanties prennent effet pour le bénéficiaire le jour de la souscription à 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 Émettrice ou par le titulaire de la *Carte Assurée*.

3. Où s'appliquent les garanties ?

Les garanties d'Assistance s'appliquent dans le Monde entier, hors pays non couverts (voir la liste des pays non couverts ici : <https://paysexclus.votreassistance.fr/html/paysexclus.html>).

4. Cumul d'assurances

Conformément à l'article L. 121-4 du Code des assurances, le *Bénéficiaire* doit, lors de toute demande d'indemnisation, déclarer l'existence de toute autre assurance couvrant le même risque et indiquer pour chacune : le nom de l'assureur, le numéro de contrat et le capital garanti.

Si plusieurs assurances ont été souscrites de façon dolosive ou frauduleuse, l'Assureur se réserve le droit de demander la nullité du présent contrat et d'exiger des dommages-intérêts, conformément à l'article L. 121-3 du Code des Assurances.

II. Maladie ou Accident du Bénéficiaire

1. Transport / Rapatriement

Lorsque le *Bénéficiaire*, en déplacement professionnel, est malade ou victime d'un *Accident*, les médecins de l'*Assisteur* :

- se mettent en relation avec le médecin local qui a examiné le *Bénéficiaire* à la suite de l'*Événement garanti*,
- recueillent toute information nécessaire auprès du médecin local et éventuellement du médecin traitant habituel du *Bénéficiaire*.

L'Assisteur organise et prend en charge le transport du *Bénéficiaire* vers son lieu de *Résidence* ou vers un établissement hospitalier le plus proche de son lieu de *Résidence* et/ou le plus apte à prodiguer les soins exigés par son état de santé.

Lorsque l'*Hospitalisation* n'a pu se faire à proximité du lieu de *Résidence* du *Bénéficiaire*, le transfert vers un hôpital plus proche est pris en charge dès que l'état du *Bénéficiaire* le permet.

Dans ce cas, si le *Bénéficiaire* le souhaite, l'Assisteur peut organiser ensuite, dès que son état de santé le permet, le retour à son lieu de *Résidence*.

Cette garantie s'exerce jusqu'à concurrence de 150 000 € par an.

IMPORTANT

Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical du *Bénéficiaire* et appartiennent exclusivement aux médecins de l'Assisteur en accord avec les médecins traitants locaux.

Le rapatriement de l'Assisteur est décidé et géré par un personnel médical titulaire d'un diplôme légalement reconnu dans le pays où ce personnel médical exerce habituellement son activité professionnelle.

Seuls, l'intérêt médical du *Bénéficiaire* et le respect des règlements sanitaires en vigueur, sont pris en considération pour arrêter la décision de transport ainsi que le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'*Hospitalisation* éventuelle.

Si le *Bénéficiaire* refuse de suivre les décisions prises par le service médical de l'Assisteur, il dégage l'Assisteur de toute responsabilité des conséquences d'une telle initiative, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou en cas d'aggravation de son état de santé, et perd tout droit à prestation et indemnisation de la part de l'Assisteur.

Par ailleurs, l'Assisteur ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge : l'Assisteur devient propriétaire des titres de transport originaux non utilisés du *Bénéficiaire*.

2. Retour des accompagnants Bénéficiaires

Lorsque le *Bénéficiaire* est transporté dans le cadre de la prestation « Transport/Rapatriement », l'Assisteur organise et prend en charge, le transport, par Train (en 1^{ère} classe) ou Avion (en classe économique), des autres *bénéficiaires* se déplaçant avec lui jusqu'au lieu de l'*Hospitalisation* ou au lieu de *Résidence* du *Bénéficiaire*, à condition que les moyens initialement prévus pour leur voyage retour ne soient pas utilisables ou modifiables.

Cette garantie s'exerce jusqu'à concurrence de 10 000 € par événement.

3. Présence au chevet en cas d'hospitalisation du Bénéficiaire

Si un *Bénéficiaire* est hospitalisé sur le lieu de l'*Événement garanti*, alors qu'aucun *Membre majeur de la Famille* ne l'accompagnait pendant son déplacement et que les médecins de l'*Assisteur* ne préconisent pas un « Transport/Rapatriement » avant :

- **7 jours pour les Bénéficiaires de la carte Prestige,**
- **10 jours pour les Bénéficiaires de la carte Premium,**

l'*Assisteur* organise et prend en charge le transport aller et retour, par Train (en 1^{ère} classe) ou Avion (en classe économique), d'une personne choisie par le *Bénéficiaire* ou par un *Membre de la Famille* pour lui permettre de se rendre à son chevet.

Aucune franchise de durée d'*Hospitalisation* n'est appliquée lorsque le *Bénéficiaire* dans un état jugé critique par les médecins de l'*Assisteur*.

Cette garantie s'exerce jusqu'à concurrence de 5 000 € par événement.

4. Prise en charge des frais d'hébergement

- Dans le cadre de la prestation « Présence au chevet en cas d'*Hospitalisation* du *Bénéficiaire* », si un *Bénéficiaire* est hospitalisé sur le lieu de l'*Événement garanti* et que les médecins de l'*Assisteur* ne préconisent pas un Transport/Rapatriement avant :
 - **7 jours pour les Bénéficiaires de la carte Prestige,**
 - **10 jours pour les Bénéficiaires de la carte Premium,**

l'*Assisteur* prend en charge, sur présentation des justificatifs, les *Frais d'hébergement* de la personne qui a été choisie par l'*Assisteur* ou de la personne déjà présente au chevet du *Bénéficiaire* :

- **Jusqu'à concurrence de 200 € par nuit, dans la limite de 10 nuits pour les Bénéficiaires de la carte Prestige,**
 - **Jusqu'à concurrence de 125 € par nuit, dans la limite de 10 nuits pour les Bénéficiaires de la carte Premium.**
- Si à la suite d'une *Maladie* ou d'un *Accident*, le *Bénéficiaire* est dans l'obligation de prolonger son séjour pour raisons médicales avérées, sans *Hospitalisation* et après accord du médecin de l'*Assisteur*, ce dernier prend en charge ses *Frais d'hébergement* supplémentaires :
 - **Jusqu'à concurrence de 200 € par nuit, dans la limite de 10 nuits pour les Bénéficiaires de la carte Prestige,**
 - **Jusqu'à concurrence de 125 € par nuit, dans la limite de 10 nuits pour les Bénéficiaires de la carte Premium.**

5. Frais de prolongation d'hébergement

Si le *Bénéficiaire* est hospitalisé **depuis** :

- **7 jours pour les Bénéficiaires de la carte Prestige,**
- **10 jours pour les Bénéficiaires de la carte Premium.**

et n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation « Transport / Rapatriement », l'*Assisteuse* prend en charge, en complément de la prestation « Prise en charge des *Frais d'hébergement* », les *Frais d'hébergement* supplémentaires, de la personne qui a été choisie par le *Bénéficiaire* ou de la personne déjà présente au chevet du *Bénéficiaire* **jusqu'à concurrence de** :

- **200 € par nuit, dans la limite de 3 nuits, pour les Bénéficiaires de la carte Prestige,**
- **125 € par nuit, dans la limite de 3 nuits, pour les Bénéficiaires de la carte Premium.**

6. Frais de prolongation de séjour

Cette garantie est disponible uniquement pour les Bénéficiaires de la Carte Prestige.

Si le *Bénéficiaire* est toujours hospitalisé à la date initialement prévue de la fin de son séjour, l'*Assistance* prend en charge les *Frais d'hébergement* supplémentaires sur place, **jusqu'à concurrence de 200 € par nuit et pendant 10 nuits maximum** d'une personne qui était en déplacement avec le *Bénéficiaire* et souhaitant rester à son chevet.

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 « Transport / Rapatriement », l'*Assisteuse* prend en charge un billet de Train ou d'Avion, permettant son retour dans son *Pays de Résidence*, dès que son état de santé ne nécessite plus l'accompagnement d'un médecin ou d'un infirmier.

Cette garantie s'exerce jusqu'à concurrence de 10 000 € par événement.

8. Accompagnement des enfants de moins de 15 ans

Lorsqu'un *Bénéficiaire*, en déplacement professionnel, malade ou victime d'un *Accident*, a été transporté ou rapatrié dans le cadre de la prestation « Transport/ Rapatriement » et se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses **Enfants de moins de 15 ans** qui l'accompagnent et qu'aucune personne l'accompagnant n'est en mesure de s'occuper d'eux, l'*Assisteuse* organise et prend en charge un billet de Train (en 1^{ère} classe) ou d'Avion (en classe économique) aller et retour d'une personne choisie par le *Bénéficiaire* ou par un *Membre de la Famille* pour raccompagner les *Enfants* jusqu'à leur lieu de *Résidence*.

À défaut, l'*Assisteuse* 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*.

Le transport des *Enfants* est effectué dans les conditions de la prestation « Retour des Accompagnants *Bénéficiaires* ».

Cette garantie s'exerce jusqu'à concurrence de 10 000 € par événement.

9. Garde des enfants de moins de 15 ans

Lorsqu'un *Bénéficiaire* est transporté dans le cadre de la prestation « Transport/ Rapatriement » et que personne ne peut s'occuper de ses *Enfants* de moins de 15 ans, *l'Assisteuse* rembourse :

- jusqu'à concurrence de 200 € par jour et dans la limite de 10 jours, pour les *Bénéficiaires* de la carte Prestige,
- jusqu'à concurrence de 200 € par jour et dans la limite de 5 jours, pour les *Bénéficiaires* de la carte Premium.

la présence d'une personne qualifiée au domicile du *Bénéficiaire*.

Le remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation d'une facture détaillée originale.

10. Transport des animaux domestiques

Si le *Bénéficiaire* malade ou victime d'un *Accident* transporté ou rapatrié dans le cadre de la prestation « Transport/ Rapatriement », se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de son *Animal domestique* qui l'accompagne et si aucune personne accompagnant le *Bénéficiaire* ne peut s'occuper de l'*Animal domestique*, *l'Assisteuse* organise le transport de l'*Animal domestique*, 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 ainsi qu'à la législation et aux règlements sanitaires en vigueur dans chacun des pays (vaccinations à jour, caution, etc.) et notamment ceux imposant des périodes de quarantaine.

Pour cette prestation, le *Bénéficiaire* ou une personne autorisée par lui doit préalablement remettre le carnet de vaccination de l'*Animal domestique* au prestataire que *l'Assisteuse* aura sollicité.

Cette garantie s'exerce jusqu'à concurrence de 5 000 € par an.

11. Garde des animaux domestiques

Cette garantie est disponible uniquement pour les *Bénéficiaires* de la Carte Prestige.

Si à la suite d'un rapatriement organisé par *l'Assisteuse*, le *Bénéficiaire* ne peut s'occuper de son *Animal domestique*, *l'Assisteuse* prend en charge les *frais d'hébergement* de cet *Animal domestique* dans une structure spécialisée pendant 10 jours maximum, jusqu'à concurrence de 30 € par jour.

12. Avance des frais d'hospitalisation

Cette prestation est rendue :

- dans tous les cas hors de *France*, et hors du *Pays de Résidence du Bénéficiaire*,
- pendant les 90 premiers jours du déplacement professionnel du *Bénéficiaire*, dans le monde entier (sauf les Pays non couverts (liste disponible [sur ce site](#))).

IMPORTANT :

- Cette prestation n'est acquise qu'à la condition et tant que les médecins de l'*Assisteur* jugent le *Bénéficiaire* intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.
- Cette prestation cesse le jour où le service médical de l'*Assisteur* est en mesure d'effectuer le transport du *Bénéficiaire* et ce nonobstant la décision de ce dernier de rester sur place.

L'*Assisteur* peut procéder à l'avance des frais d'*Hospitalisation* imprévus engagés **jusqu'à concurrence de 150 000 € par Bénéficiaire et par Événement garanti** pour les soins prescrits en accord avec les médecins de l'*Assisteur*.

L'*Assisteur* adresse préalablement au *Bénéficiaire*, à un *Membre de la Famille* ou le cas échéant à un tiers, un formulaire de « Demande d'avance de frais médicaux » que celui-ci retourne signé à l'*Assisteur*.

Le signataire s'engage à rembourser l'*Assisteur* dans les 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 60 jours à compter de la date d'envoi de la facture, l'*Assisteur* se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles auprès du *Bénéficiaire*.

13. Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux

Cette prestation est rendue :

- dans tous les cas hors de *France*,
- pendant les 90 premiers jours du déplacement professionnel du *Bénéficiaire*, dans le monde entier (sauf les Pays non couverts (liste disponible [sur ce site](#))).

Pour bénéficier de ces remboursements, l'*Assisteur* doit obligatoirement relever d'un régime primaire d'assurance maladie ou de tout organisme de prévoyance et effectuer toutes les démarches nécessaires au remboursement de ces frais auprès de son organisme social de base de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance.

L'*Assisteur* rembourse **jusqu'à concurrence de 150 000 € par Bénéficiaire et par Événement garanti** le montant des frais médicaux restant à la charge du *Bénéficiaire* après intervention de son organisme social de base, de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance auxquels le *Bénéficiaire* cotise, déduction faite d'une **franchise de 50 € par dossier d'assistance** et sous réserve de la communication par le *Bénéficiaire* à

l'Assisteur des factures originales des frais médicaux et 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, *l'Assisteur* le remboursera **jusqu'à concurrence de 150 000 €** 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.

Frais médicaux imprévus ouvrant droit au 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*,
- Urgence dentaire considérée comme telle par les médecins de *l'Assisteur* **jusqu'à concurrence de 1 000 € par le Bénéficiaire et par Événement garanti**, déduction faite de la franchise de 50 € par dossier d'assistance.

14. Transmission de messages urgents

Suite à une *Maladie*, un *Accident* ou au décès d'un *Bénéficiaire*, *l'Assisteur* pourra se charger de la transmission de messages urgents à la famille ou à l'employeur du *Bénéficiaire*.

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

Cette garantie s'exerce jusqu'à concurrence de 5 000 € par événement.

15. Remboursement des frais téléphoniques

Dans le seul cas d'organisation d'une prestation par *l'Assisteur* après un *Accident*, *Maladie* ou suite au décès d'un *Bénéficiaire*, *l'Assisteur* rembourse **jusqu'à concurrence de 100 € par Événement garanti**, les frais téléphoniques restant à la charge du *Bénéficiaire* correspondant aux seuls appels à destination ou provenant d'un *Assisteur*.

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

III. Décès du Bénéficiaire

1. Transport du corps

Si un *Bénéficiaire* décède au cours d'un déplacement professionnel, l'*Assisteuse* organise et prend en charge, **jusqu'à concurrence de 20 000 €** :

- le transport du corps du lieu du décès jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation (ou de crémation) dans son *Pays de Résidence*,
- les *Frais funéraires*.

De plus, l'*Assisteuse* participe **jusqu'à concurrence de 1 000 €**, aux frais de cercueil ou frais d'urne que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix.

Si un *Bénéficiaire* décède au cours d'un déplacement à l'Étranger :

- En cas d'inhumation (ou de crémation) dans un pays différent du lieu de décès, à l'Étranger : l'*Assisteuse* organise et prend en charge le coût du rapatriement du corps jusqu'à concurrence des frais qu'aurait supposé le rapatriement du corps vers le lieu de *Résidence* dans les conditions prévues ci-dessus.
- En cas d'inhumation (ou de crémation) sur place : si les ayants-droit du *Bénéficiaire* en font la demande, l'*Assisteuse* prend en charge les frais d'inhumation (ou de crémation) **jusqu'à concurrence de 800 €**.

2. Présence d'un proche

Cette garantie est disponible uniquement pour les Bénéficiaires de la Carte Prestige.

Dans le cas où le *Bénéficiaire* décédé voyageait seul et si la présence d'un proche s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et/ou les formalités d'inhumation ou de rapatriement du corps, l'*Assisteuse* :

- Organise et prend en charge le billet aller et retour de Train (en 1^{ère} classe) ou d'Avion (en classe économique) du proche, **jusqu'à concurrence de 5 000 € maximum par événement**,
- Rembourse, sur présentation des justificatifs, les *Frais d'hébergement* exposés par cette **personne jusqu'à concurrence de 200 € par nuit pendant 5 nuits maximum**.

3. Retour des autres bénéficiaires

L'Assisteur organise et prend également en charge le retour par Train (en 1^{ère} classe) ou Avion (en classe économique) des autres *Bénéficiaires* qui voyageaient avec le *Bénéficiaire* décédé afin qu'ils puissent assister aux obsèques.

Cette garantie s'exerce jusqu'à concurrence de 10 000 € par événement.

IV. Assistance au voyage

1. Retour anticipé du Bénéficiaire

Un *Bénéficiaire*, en déplacement professionnel, apprend l'*Hospitalisation* non planifiée ou le décès d'un *Membre de la Famille*.

Pour permettre au *Bénéficiaire* de se rendre au chevet du *Membre de la Famille* ou d'assister aux obsèques, l'Assisteur organise et prend en charge le voyage en Train (en 1^{ère} classe) ou d'Avion (en classe économique) jusqu'à la gare ou l'aéroport le plus proche du lieu d'*Hospitalisation* ou des obsèques, selon les modalités suivantes :

- **Retour vers le *Pays de Résidence* :**
 - soit le titre de transport aller simple du *Bénéficiaire* et d'un autre *Bénéficiaire* 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 mois maximum après la date du décès ou de l'*Hospitalisation*.
- **Retour vers un autre pays que le *Pays de Résidence*, à l'*Étranger* :** la prise en charge s'effectue à concurrence des frais de transport qu'aurait supposé le retour du *Bénéficiaire* vers son lieu de *Résidence*, dans les conditions prévues ci-dessus.

Cette garantie s'exerce jusqu'à concurrence de 5 000 € par événement.

IMPORTANT

- La prestation « Retour anticipé du *Bénéficiaire* » en cas d'*Hospitalisation* ou de décès d'un *Membre de la Famille* n'est rendue qu'aux conditions suivantes :
 - que l'*Hospitalisation* soit supérieure à 24 heures (*hospitalisation* ambulatoire et de jour non comprises),

- que le retour du *Bénéficiaire* tel que prévu à l'origine de son déplacement n'intervienne pas dans les 24 heures suivant la demande d'assistance.

- Le *Bénéficiaire* devra fournir, à la demande de l'*Assisteur*, un bulletin d'*Hospitalisation* ou un certificat de décès et/ou tout justificatif établissant le lien de parenté avec le *Membre de la Famille* concerné.

2. Assistance aux démarches administratives

Cette prestation d'assistance est rendue uniquement à l'*Étranger*, pendant les 90 premiers jours du déplacement professionnel du *Bénéficiaire*.

Le *Bénéficiaire*, en déplacement professionnel, perd ou se fait voler ses papiers d'identité (passeport, carte nationale d'identité, permis de conduire), l'*Assisteur* l'informe 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 du *Bénéficiaire*, l'*Assisteur* 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 du *Bénéficiaire*.

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

3. Avance de frais sur place

Cette prestation d'assistance est rendue uniquement hors du *Pays de Résidence* du *Bénéficiaire*, pendant les 90 premiers jours du déplacement professionnel de celui-ci.

Le *Bénéficiaire*, en déplacement professionnel, perd ou se fait voler ses titres de transport et/ou sa *Carte Assurée*, l'*Assisteur* peut, après la mise en opposition de la *Carte* par le *Bénéficiaire*, procéder à une avance de fonds jusqu'à concurrence de :

- 3 000 € par *Événement garanti* pour les *Bénéficiaires* de la carte Prestige,
- 2 000 € par *Événement garanti* pour les *Bénéficiaires* de la carte Premium,

ceci afin de lui permettre d'acquitter les frais engagés ou restant à payer (hôtel, location de véhicule, train, avion, ...).

L'*Assisteur* consentira ces avances sous réserve que le *Bénéficiaire* 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 l'*Assisteur* par virement ou chèque de banque dans les meilleurs délais.

4. Chauffeur de remplacement

- Pour les *Bénéficiaires* dont la *Résidence* est située en France métropolitaine, dans les Principautés d'Andorre ou de Monaco, cette prestation est rendue exclusivement pour les déplacements effectués dans les pays mentionnés sur la *Carte verte*, à l'exclusion des Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin (partie française) et St Barthélémy) et la Nouvelle Calédonie.
- Pour les *Bénéficiaires* dont la *Résidence* est située en Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte, Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin (partie française), St Barthélémy et la Nouvelle Calédonie, cette prestation n'est jamais accessible.
- Pour les *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* et si ses éventuels passagers ne peuvent le remplacer, l'*Assisteuse* met à disposition un chauffeur pour ramener le *Véhicule*, soit dans le *Pays de Résidence*, soit dans le pays où voyageait le *Bénéficiaire*, par l'itinéraire le plus direct. L'*Assisteuse* prend en charge les frais de voyage (frais de carburant, de péage, d'hôtel et de restauration) et de salaire du chauffeur. Le chauffeur intervient selon la réglementation applicable à sa profession.

Si le *Véhicule* du *Bénéficiaire* a **plus de 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 ou à la législation applicable dans le *Pays de Résidence*, l'*Assisteuse* devra en être informé et se réservera alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, l'*Assisteuse* fournit et prend en charge un billet aller de Train (en 1^{ère} classe) ou d'Avion (en classe économique) à une personne désignée par le *Bénéficiaire*, par un collaborateur ou par un *Membre de la famille* pour aller rechercher le *Véhicule*.

IMPORTANT

L'*Assisteuse* ne prend pas en charge les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration du *Bénéficiaire* et des éventuels passagers.

Cette garantie s'exerce à concurrence de 5 000 € par événement.

5. Collaborateur de remplacement

Si le *Bénéficiaire* est transporté dans la cadre de la prestation « Transport / Rapatriement » occasionnant une interruption de sa mission de **plus de 7 jours**, ou en cas de décès du *Bénéficiaire*, l'*Assisteuse* prend en charge et met à la disposition d'un collaborateur désigné par l'employeur du *Bénéficiaire* un titre de transport aller et retour, par Train (en 1^{ère} classe) ou Avion (en classe économique), pour le remplacer sur son lieu de mission.

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

Cette garantie s'exerce à concurrence de 5 000 € par événement.

V. Acheminements d'objets à l'étranger

1. Acheminement de dossiers

Cette prestation d'assistance est rendue uniquement à l'Étranger, pendant les 90 premiers jours du déplacement professionnel du *Bénéficiaire*.

Si un *Bénéficiaire* en déplacement professionnel perd ou se fait voler ses dossiers, l'*Assisteuse* se chargera de prendre auprès de la personne désignée par le *Bénéficiaire*, le double des dossiers susvisés dans la limite de 5 kg, et de les acheminer jusqu'au *Bénéficiaire*. Ce dernier devra préciser à l'*Assisteuse* les éventuelles formalités à remplir pour l'exportation de ces documents.

Cette garantie s'exerce jusqu'à concurrence de 500 € par an.

Les frais de transport de dossiers, de douane et autres frais d'envois restent à la charge du *Bénéficiaire*.

2. Acheminement de médicaments

Cette prestation d'assistance est rendue uniquement à l'Étranger, pendant les 90 premiers jours du déplacement professionnel du *Bénéficiaire*.

Lorsque certains médicaments indispensables à un traitement curatif en cours, prescrits par un médecin avant le départ du *Bénéficiaire* ne sont pas disponibles dans le pays où séjourne ce dernier, l'*Assisteuse* recherche localement leurs équivalents. À défaut et après avoir obtenu copie de l'ordonnance auprès du médecin traitant du *Bénéficiaire*, l'*Assisteuse* les recherche, en France exclusivement et organise leur envoi.

L'Assisteuse prend en charge les frais d'expédition et refacture au *Bénéficiaire* le coût d'achat des médicaments et les frais de douane. Le *Bénéficiaire* s'engage à rembourser l'Assisteuse à réception de la facture.

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

Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques ; et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France.

Cette garantie s'exerce jusqu'à concurrence de 1000 € par an.

3. Acheminement de lunettes, lentilles ou prothèses auditives

Cette prestation d'assistance est rendue uniquement à l'Étranger, pendant les 90 premiers jours du déplacement professionnel du *Bénéficiaire*.

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

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

L'*Assiste*ur contacte l'ophtalmologiste ou le prothésiste habituel du *Bénéficiaire* afin d'obtenir une ordonnance. Le prix de la confection des nouvelles lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives est annoncé au *Bénéficiaire* 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, l'*Assiste*ur ne pourra être tenue d'exécuter la prestation.

L'*Assiste*ur prend en charge les frais de transport.

Cette garantie s'exerce jusqu'à concurrence de 1000 € par an.

Les frais de conception des lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives ainsi que les frais de douanes sont à la charge du *Bénéficiaire*.

VI. Exclusions communes à toutes les prestations d'assistance

Sont toujours exclus par la présente notice :

- les frais engagés sans accord préalable de l'*Assisteur* ou non expressément prévus par la présente notice, les frais non justifiés par des documents originaux ;
- les événements survenus dans les Pays non couverts ou en dehors des dates de validité de la *Carte assurée* ;
- les conséquences médicalement prévisibles des Maladies et/ou d'Accident préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet, dans les 6 mois précédant la demande d'assistance d'une consultation, ou d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire ;
- l'organisation et la prise en charge du transport visé à la garantie 1.1 « Transport / Rapatriement » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le *Bénéficiaire* de poursuivre son déplacement ;
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse, ainsi qu'à l'accouchement à terme (à compter de 37 semaines d'aménorrhées) ne présentant pas de caractère pathologique pour la mère et /ou le nouveau-né ;
- les demandes relatives à la procréation ou à la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences ;
- les frais facturés par les organismes locaux de secours d'urgence ;
- 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* du *Bénéficiaire* ;
- les frais d'optique (lunettes ou verres de contact), les frais d'appareillages médicaux et prothèses (prothèses dentaires notamment) ;
- les frais liés à la prise en charge d'états pathologiques ne relevant pas de l'urgence, les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination, les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés dans le *Pays de Résidence*, les frais de services médicaux ou paramédicaux et d'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française ;
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions (ou leurs essais) quelles qu'elles soient, soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque le *Bénéficiaire* y participe en qualité de concurrent ;
- les conséquences d'un Accident survenu lors de la pratique par le *Bénéficiaire* :
 - du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque ces activités ne sont pas encadrées par un professionnel habilité ;
 - de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, le delta-plane, planeur, parapente, toute activité de parachutisme et de chute libre ainsi que tout sport effectué avec ou à partir d'aéronefs ultralégers motorisés au sens du Code de l'aviation civile ;

- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, de mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure ;
- sauf pour les demandes d'assistance se rapportant à la Maladie COVID 19, les conséquences :
 - des situations à risque infectieux en contexte épidémique,
 - de l'exposition à des agents biologiques infectants, chimiques type gaz de combat, incapacitants, radioactifs, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
 qui 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 ;
- les conséquences de la pollution naturelle et/ou humaine ;
- les conséquences de l'absorption volontaire par le *Bénéficiaire* de médicaments, drogues ou substance, stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non ordonnés médicalement et/ou de la consommation d'alcool par le *Bénéficiaire* ;
- le suicide ou la tentative de suicide du *Bénéficiaire* ;
- les conséquences de dommages de toute nature, décidés, causés ou provoqués par le *Bénéficiaire* ou avec sa complicité, ou consécutifs à une négligence caractérisée, ou une faute intentionnelle ou dolosive du *Bénéficiaire*, sauf les cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;
- les cures thermales, les interventions à caractère esthétique et leurs conséquences éventuelles, les séjours en maison de repos, la rééducation, kinésithérapie, chiropraxie, les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant ;
- les conséquences d'un Accident subi par le *Bénéficiaire* lors de l'exercice de son activité professionnelle et en rapport avec cette activité y compris les formations ou les stages professionnels, alors que le *Bénéficiaire* se trouve en déplacement.

CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

L'*Assisteuse* ne pourra être tenue pour responsable des manquements ou des retards dans l'exécution des prestations d'assistance :

- à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère de l'Economie et des Finances <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité, catastrophes naturelles ou de tout autre cas fortuit ; Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseil aux voyageurs » du site internet du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>.
- en cas de délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que Visa d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires au transport du *Bénéficiaire* à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou son entrée dans le pays préconisé par les médecins de l'*Assisteuse* pour y être hospitalisé;

- en cas de recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels l'Assisteur a l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ;
- en cas de restrictions susceptibles d'être opposées par les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes ; restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.). De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur et bien évidemment d'absence d'avis médical défavorable au regard de la santé du *Bénéficiaire* ou de l'Enfant à naître.