

**NOTICE D'INFORMATION ASSISTANCE - N°A6V**

**NOTICE D'INFORMATION ASSURANCE - N°A6W**

**Carte NICKEL BASIC PRO**

**NOTICE D'INFORMATION ASSISTANCE - N°A6V****Carte NICKEL BASIC PRO****NOTICE D'INFORMATION****L'ASSUREUR**

Europ Assistance

EUROP ASSISTANCE SA, Société anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 61 712 744 EUR dont le siège social est situé au 89 rue Taitbout, 75009 Paris, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, agissant pour les besoins de la présente Police par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland, et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

Europ Assistance S.A. est supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sis 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France sous le numéro 4021295. La succursale irlandaise est réglementée par la Banque centrale d'Irlande concernant les règles de conduite des affaires, elle exerce dans votre pays sous le régime de la liberté de prestation de service.

**LE SOUSCRIPTEUR**

Financière des Paiements Electroniques (FPE)

Société par Actions Simplifiée, immatriculée au RCS de Créteil sous le numéro 753 886 092, au capital de 770 440 €, dont le siège est 1 place des Marseillais, 94220 Charenton-le-Pont.

Notice d'information n° **A6V** souscrite auprès d'Europ Assistance par Financière des Paiements Électroniques pour le compte de personnes morales, Titulaires d'une offre NICKEL BASIC PRO.

**POUR TOUTE DEMANDE, COMPOSEZ LE NUMERO DE TELEPHONE :**

**Depuis la France : 01 41 85 98 68 (\*)**

**Depuis l'étranger : +33 1 41 85 98 68**

(\*) Appel non surtaxé. Coût d'un appel local (depuis la France métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon votre opérateur téléphonique.

**LES GARANTIES SONT ACQUISES DU SEUL FAIT DE LA SOUSCRIPTION À L'OFFRE CARTE NICKEL BASIC PRO**

Les prestations d'assistance relevant de la présente notice sont directement attachées à la validité de la Carte et de l'offre CARTE NICKEL BASIC PRO.

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

**ATTENTION :**

**PRÉVENIR L'ASSISTEUR LE PLUS TÔT POSSIBLE, ET IMPÉRATIVEMENT AVANT TOUT ENGAGEMENT DE DÉPENSE.**

**La présente Notice est applicable à compter du 01/06/2026**

## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| PARTIE I - DISPOSITIONS COMMUNES  | 5  |
| 1. DÉFINITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES  | 5  |
| 2. OBJET DU CONTRAT   | 6  |
| 3. CONDITIONS D'APPLICATION   | 6  |
| 3.1. CONDITIONS D'APPLICATION   | 6  |
| 3.2. TITRES DE TRANSPORT  | 7  |
| 3.3. NATURE DES DEPLACEMENTS COUVERTS   | 7  |
| 3.4. ETENDUE TERRITORIALE   | 7  |
| 3.5. SANCTIONS INTERNATIONALES  | 7  |
| 4. MODALITÉS D'INTERVENTION   | 7  |
| 5. CONSEILS AVANT VOTRE DÉPART  | 8  |
| PARTIE II - DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE  | 10 |
| 1. ASSISTANCE MEDICALE, FRAIS MEDICAUX ET AUTRES REMBOURSEMENTS   | 10 |
| 1.1 TRANSPORT ET/OU RAPATRIEMENT DU BÉNÉFICIAIRE  | 10 |
| 1.2 RAPATRIEMENT D'UN BÉNÉFICIAIRE ACCOMPAGNANT   | 10 |
| 1.3 VISITE D'UN PROCHE EN CAS D'HOSPITALISATION   | 10 |
| 1.4 CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT   | 11 |
| 1.5 RETOUR ANTICIPE EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE  | 11 |
| 1.6 GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS EN CAS D'EVENEMENT IMPREVU QUAND L'ASSURE EST EN DEPLACEMENT PROFESSIONNEL | 11 |
| 1.7 AVANCE DE FRAIS D'HOSPITALISATION A L'ETRANGER (HORS DE FRANCE ET DU PAYS DE DOMICILE)                          | 12 |
| 1.8 REMBOURSEMENT DES FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER   | 12 |
| 2. ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS D'UN BÉNÉFICIAIRE   | 13 |
| 2.1 RAPATRIEMENT DE CORPS   | 13 |
| 2.2 RAPATRIEMENT D'UN ACCOMPAGNANT  | 13 |
| 2.3 RETOUR ANTICIPE EN CAS DE DECES D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE   | 13 |
| 3. ASSISTANCE AUX VOYAGEURS   | 14 |
| 3.1 ENVOI D'UN COLLABORATEUR DE REMPLACEMENT  | 14 |
| 3.2 ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES A L'ETRANGER  | 14 |
| 3.3 AIDE A LA POURSUITE DU VOYAGE   | 14 |
| ASSISTANCE AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES  | 15 |
| AVANCE DE FRAIS SUR PLACE   | 15 |
| 3.4 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS DE L'ETRANGER  | 15 |
| 3.5 ACHEMINEMENT D'OBJETS   | 15 |

|   |    |
|---|----|
| ENVOI DE MÉDICAMENTS À L'ÉTRANGER                                   | 15 |
| ENVOI DE DOSSIERS/OBJETS  | 16 |
| ENVOI DE LUNETTES, LENTILLES OU DE PROTHÈSES AUDITIVES A L'ÉTRANGER | 16 |
| 3.6 REMBOURSEMENT DES FRAIS TELEPHONIQUES                           | 16 |
| 3.7 ASSISTANCE INFO CYBER   | 17 |
| 4. EXCLUSIONS   | 18 |
| 5. LIMITES DE RESPONSABILITÉS                                       | 20 |
| 6. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES                                    | 20 |
| PARTIE III - CADRE DU CONTRAT                                       | 21 |
| 1. INFORMATION DES CONDITIONS                                       | 21 |
| 2. PRISE D'EFFET DES GARANTIES ET DURÉE DE LA COUVERTURE            | 21 |
| 3. PRISE D'EFFET DES GARANTIES                                      | 21 |
| 4. CESSATION DE LA COUVERTURE ET DES GARANTIES                      | 21 |
| 5. SUBROGATION  | 21 |
| 6. PRESCRIPTION   | 22 |
| 7. FAUSSES DÉCLARATIONS   | 22 |
| 8. DÉCHÉANCE POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE                           | 22 |
| 9. CUMUL DES GARANTIES  | 22 |
| 10. RECLAMATIONS – LITIGES  | 23 |
| 11. AUTORITE DE CONTROLE  | 23 |
| 12. DROIT ET LANGUE APPLICABLE                                      | 23 |
| 13. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES                             | 23 |

## PARTIE I - DISPOSITIONS COMMUNES

### 1. DÉFINITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, on entend par :

#### **Société Émettrice**

Société Financière des Paiements Electroniques (FPE)

#### **Adhérent :**

La personne morale ayant son siège social en Europe qui a souscrit auprès de la Société Financière des Paiements Electroniques (FPE) un contrat Carte Basic Pro pour ses collaborateurs liés par un contrat de travail.

#### **Bénéficiaire**

Le Titulaire de la Carte Assurée, également désigné dans le texte par : "Vous", "Votre", "Vos".

#### **Blessure**

Toute atteinte corporelle médicalement constatée, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure atteignant le Bénéficiaire et non intentionnelle de la part de ce dernier.

#### **Carte Assurée ou Carte**

Désigne la carte bancaire NICKEL BASIC PRO en cours de validité délivrée par la société Financière des Paiements Electroniques (FPE), émettrice agréée par MASTERCARD, mise à la disposition de l'Assuré dans le cadre de l'ouverture d'un COMPTE-NICKEL ou pendant la durée de validité du compte.

#### **Domicile**

Désigne le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France Métropolitaine, en Martinique, à La Réunion, en Guadeloupe, en Guyane ou à Mayotte, à la date de la demande d'assistance et dont l'adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

#### **Etranger**

Désigne l'un des pays du monde à l'exception de la France telle que définie ci-dessous et des pays exclus de la couverture.

#### **Force Majeure**

Est réputé Force Majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur qui rend impossible de façon absolue l'exécution du contrat, tel qu'habituellement reconnu par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

#### **France**

On entend par France : la France métropolitaine (Corse comprise), les Principautés de Monaco et d'Andorre, les Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie Française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélémy), la Nouvelle Calédonie.

#### **Franchise :**

Désigne la part du Sinistre à la charge du Titulaire.

#### **Maladie**

État pathologique, dûment constaté par une autorité médicale habilitée, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

### **Membre de la Famille**

Désigne :

- le conjoint/concubin/partenaire de PACS du Titulaire,
- les enfants ou petits-enfants du Titulaire et/ou ceux de son conjoint/concubin/partenaire de PACS,
- la mère ou le père du Titulaire et/ou ceux de son conjoint/concubin/partenaire de PACS,
- ainsi que la sœur ou le frère du Titulaire, y compris les enfants du conjoint/concubin/partenaire de PACS du père ou de la mère du Titulaire.

### **Organisme d'Assurance**

Par Organisme d'Assurance on entend les organismes sociaux de base et Organismes d'Assurance Maladie complémentaires dont le Bénéficiaire relève soit à titre principal soit en qualité d'ayant-droit.

### **Pays de Domicile**

Pays de Domicile désigne le pays dans lequel est situé le Domicile.

### **Transport Primaire**

Par Transport Primaire, on entend le transport entre le lieu du sinistre et le centre médical ou le centre hospitalier le plus proche, et l'éventuel retour jusqu'au lieu du séjour.

### **Titulaire de la Carte**

Collaborateur de l'Adhérent à qui une Carte NICKEL BASIC PRO a été remise dans le cadre de son contrat de travail.

### **Voyage Garanti :**

Tout déplacement professionnel, dès Votre Domicile ou Votre lieu de travail habituel dans la limite des 90 premiers jours consécutifs et dont le règlement a été effectué en intégralité au moyen de Votre Carte Assurée :

- par signature d'une facture papier ;
- par validation avec Votre code confidentiel d'une facture Terminal de Paiement Électronique (TPE) ;
- en communiquant le numéro de Votre Carte Assurée, dûment enregistré par écrit ou en informatique (Internet ou toute forme de commerce électronique) dûment daté par le prestataire, la compagnie aérienne ou l'agence de voyages.

### **Véhicule**

Désigne le Véhicule à moteur de tourisme (auto/moto), 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 voitures 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 cm<sup>3</sup>, et les corbillards sont exclus.**

## **2. OBJET DU CONTRAT**

Dans les conditions décrites ci-après, la présente notice d'information a pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'Europ assistance et des Bénéficiaires dans le cadre de la mise en œuvre des prestations d'assistance décrites ci-après, à la suite des événements suivants :

- atteinte corporelle consécutive à une Maladie ou une Blessure,
- décès,
- hospitalisation ou décès d'un Membre de la Famille du Bénéficiaire,
- poursuites judiciaires à l'étranger,
- vol ou perte de certains effets personnels à l'étranger.

### 3. CONDITIONS D'APPLICATION

#### 3.1. CONDITIONS D'APPLICATION

Europ Assistance intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment du départ.

L'intervention d'Europ Assistance ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels Europ Assistance aurait l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

#### 3.2. TITRES DE TRANSPORT

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge par Europ Assistance, le Bénéficiaire s'engage :

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

#### 3.3. NATURE DES DEPLACEMENTS COUVERTS

Les prestations d'assistance s'appliquent pendant les 90 premiers jours d'un déplacement privé ou professionnel.

#### 3.4. ETENDUE TERRITORIALE

Les prestations d'assistance s'appliquent dans le monde entier, sauf dans les pays exclus mentionnés ci-dessous. Toutefois, certaines prestations font l'objet de limitations territoriales spécifiques qui sont mentionnées dans l'exposé des prestations concernées.

#### EXCLUSIONS

De manière générale, sont exclus les pays qui à la date du départ en déplacement, sont en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire ou subissent des catastrophes naturelles, des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.) ou désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

#### 3.5. SANCTIONS INTERNATIONALES

Nous ne fournissons aucune couverture, ne versons aucune indemnité et n'offrons aucun avantage ou service décrit dans la police si cela nous expose à la réglementation internationale en matière de sanctions. La réglementation internationale en matière de sanctions est un ensemble de réglementations nationales et internationales traitant des embargos, des personnes et entités sanctionnées, du financement de la lutte contre le terrorisme et des restrictions commerciales adoptées par les Nations Unies, l'Union européenne, les États-Unis d'Amérique, principalement par l'intermédiaire du Bureau du contrôle des avoirs étrangers du département du Trésor américain, le Royaume-Uni, la France ou toute autre juridiction nationale compétente.

Pour plus d'informations sur les pays sanctionnés et exclus, veuillez consulter le site : <https://www.europ-assistance.com/international-regulatory-information/>

A ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les prestations ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants :

Biélorussie, Corée du Nord, Iran, Fédération de Russie, Syrie, région de Crimée et régions populaires de Donetsk, Kherson, Zaporijjia et Louhansk.

#### 4. MODALITÉS D'INTERVENTION

*Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tout problème relevant de leurs compétences.*

Afin de permettre à Europ Assistance d'intervenir, Europ Assistance recommande au Bénéficiaire de préparer son appel.

Europ Assistance demandera au Bénéficiaire les informations suivantes :

- ses nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où il se trouve, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut le joindre,
- l'identifiant se trouvant au dos de la Carte.

Si le Bénéficiaire a besoin d'assistance, il doit :

- appeler ou faire appeler sans attendre Europ Assistance **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, au numéro : 33 (0)1 41 85 98 68 (\*)**

(\*) Appel non surtaxé. Coût d'un appel local (depuis la France métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon votre opérateur téléphonique.

- **obtenir l'accord préalable d'Europ Assistance avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**
- se conformer aux solutions qu'Europ Assistance préconise,
- fournir à Europ Assistance tous les éléments permettant la mise en œuvre des prestations d'assistance,
- fournir à Europ Assistance tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé après avoir obtenu l'accord préalable d'Europ Assistance.

Europ Assistance se réserve le droit de demander au Bénéficiaire tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que notamment, certificat de décès, certificat de concubinage, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autre que son nom, son adresse, et les personnes composant son foyer fiscal, certificat médical d'arrêt de travail en fonction de sa situation professionnelle, etc.).

**Toute dépense engagée sans l'accord d'Europ Assistance ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.**

#### 5. CONSEILS AVANT VOTRE DÉPART

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

**Si le Bénéficiaire est assuré au titre d'un régime légal d'assurance Maladie d'un Pays Membre de l'Espace Economique Européen (EEE) ou de la Suisse et souhaite bénéficier des prestations de l'assurance Maladie lors de son déplacement dans l'un de ces pays, il lui est nécessaire d'être titulaire de la Carte Européenne d'Assurance Maladie (individuelle et nominative) en cours de validité.**

**Si le Bénéficiaire se déplace dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen (EEE) ou de la Suisse, il doit se renseigner, avant son départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, il doit consulter sa Caisse d'Assurance Maladie pour savoir s'il entre dans le champ d'application de ladite convention et s'il a des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire).**

**Pour obtenir ces documents, le Bénéficiaire doit s'adresser avant son départ à l'institution compétente et en France, auprès de la Caisse d'Assurance Maladie.**

L'attestation d'assistance médicale relative à l'obtention d'un visa est délivrée par Europ Assistance, à compter de la réception de la demande écrite du Bénéficiaire, assortie de tous les éléments nécessaires à sa rédaction. Cette attestation est également disponible aux conditions indiquées sur le site <https://www.europ-cartes.com>

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

**TRÈS IMPORTANT**

Les prestations d'assistance décrites ci-après sont destinées à être organisées exclusivement par Europ Assistance qui en règlera directement le coût aux prestataires qu'il aura missionnés. A titre exceptionnel, si les circonstances l'exigent, Europ Assistance peut autoriser le Bénéficiaire à organiser tout ou partie d'une prestation. Dans ce cas, seuls les frais engagés avec l'accord express - et, bien entendu, préalable - d'Europ Assistance sont remboursés sur justificatifs originaux et dans la limite de ceux qui auraient été engagés par Europ Assistance pour mettre en œuvre cette prestation.

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

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

## PARTIE II - DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

### 1. ASSISTANCE MEDICALE, FRAIS MEDICAUX ET AUTRES REMBOURSEMENTS

#### 1.1 TRANSPORT ET/OU RAPATRIEMENT DU BÉNÉFICIAIRE

En cas d'une Blessure, d'une Maladie, en France ou à l'Etranger, les médecins d'Europ Assistance se mettent en relation avec le médecin local qui a pris en charge le Bénéficiaire à la suite de l'évènement.

Les informations recueillies auprès du médecin local, et éventuellement auprès du médecin traitant habituel du Bénéficiaire, permettent à Europ Assistance, après décision de ses médecins, de déclencher et d'organiser, en fonction des seules exigences médicales :

- soit le retour du Bénéficiaire à son Domicile,
- soit son transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de son Domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train 1<sup>re</sup> classe (couchette ou place assise), avion classe économique ou avion sanitaire.

De même, en fonction des seules exigences médicales et sur décision des médecins d'Europ Assistance, Europ Assistance peut déclencher et organiser dans certains cas, un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche du Domicile du Bénéficiaire.

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

#### IMPORTANT

**Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort aux médecins d'Europ Assistance, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.**

**Par ailleurs, dans le cas où le Bénéficiaire refuse de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins d'Europ Assistance, le refus décharge Europ Assistance de toute responsabilité, notamment en cas de retour par les propres moyens du Bénéficiaire, ou encore en cas d'aggravation de son état de santé.**

#### 1.2 RAPATRIEMENT D'UN BÉNÉFICIAIRE ACCOMPAGNANT

Lorsqu'un Bénéficiaire est transporté dans les conditions définies ci-avant au paragraphe « TRANSPORT/RAPATRIEMENT DU BÉNÉFICIAIRE », Europ Assistance organise et prend en charge le transport d'un autre Bénéficiaire voyageant avec lui jusqu'au Domicile.

Le transport du Bénéficiaire accompagnant se fera :

- soit avec le Bénéficiaire malade ou blessé,
- soit individuellement.

Europ Assistance prend en charge le transport de ce Bénéficiaire, par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

La présente prestation est limitée à un Bénéficiaire. Toutefois, si le Bénéficiaire transporté est accompagné par plus d'un Bénéficiaire, Europ Assistance peut organiser le transport, ensemble ou individuellement, des autres Bénéficiaires. Le coût de ce transport n'est pas pris en charge par Europ Assistance.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « VISITE D'UN PROCHE EN CAS D'HOSPITALISATION ».**

#### 1.3 VISITE D'UN PROCHE EN CAS D'HOSPITALISATION

Si le Bénéficiaire voyage seul ou si les membres de sa famille qui l'accompagnent sont dans l'incapacité de lui rendre visite à l'hôpital, alors qu'il est hospitalisé sur le lieu de sa Maladie ou de sa Blessure et que les médecins d'Europ

Assistance ne préconisent pas un transport avant 10 jours (s'il s'agit d'un Bénéficiaire dans un état mettant en jeu le pronostic vital selon les médecins d'Europ Assistance, aucune Franchise de durée d'hospitalisation n'est appliquée), Europ Assistance organise et prend en charge :

- le voyage aller/retour (depuis le Domicile) en train 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne choisie par le Bénéficiaire ou la famille du Bénéficiaire pour se rendre à son chevet,
- son séjour à l'hôtel (chambre et petit déjeuner exclusivement) sur le lieu d'hospitalisation, tant que le Bénéficiaire est hospitalisé, dans la limite de 125 € TTC par nuit et de 10 nuits. Si, au-delà de cette dernière limite, le Bénéficiaire hospitalisé n'est toujours pas transportable, la prolongation du séjour est prise en charge jusqu'à 375 € TTC.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « RAPATRIEMENT D'UN BENEFICIAIRE ACCOMPAGNANT ».**

#### 1.4 CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

**Cette prestation s'applique uniquement dans les pays suivants : France métropolitaine, Principautés de Monaco et d'Andorre, Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande.**

A la suite d'une Maladie ou d'une Blessure survenue lors d'un déplacement en Véhicule dans l'un des pays énoncés ci-dessus, si le Bénéficiaire n'est plus en mesure, d'un point de vue médical, de conduire son Véhicule et qu'aucun des passagers n'est susceptible de le remplacer, Europ Assistance met à la disposition du Bénéficiaire :

- soit un chauffeur pour conduire le Véhicule jusqu'au Domicile, par l'itinéraire le plus direct. Europ Assistance prend en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur. Les frais de carburant, de péage, passage(s) bateau, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restant à la charge du Bénéficiaire.

Ce dernier intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession. Cette garantie est accordée si le Véhicule est dûment assuré, en parfait état de marche, conforme aux normes du Code de la route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, Europ Assistance se réserve le droit de ne pas envoyer de chauffeur,

- soit un billet de train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, afin que le Bénéficiaire ou une personne de votre choix puisse ramener le Véhicule.

#### 1.5 RETOUR ANTICIPE EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE

Le Bénéficiaire en déplacement apprend l'hospitalisation non planifiée ou le décès d'un Membre de sa Famille. Pour lui permettre de se rendre au chevet du Membre de sa Famille ou d'assister aux obsèques, Europ Assistance organise et prend en charge le voyage en train en 1<sup>re</sup> classe ou avion en classe économique, jusqu'à la gare ou l'aéroport le plus proche du lieu d'hospitalisation ou des obsèques.

- Dans le Pays de Résidence du Bénéficiaire, l'organisation et la prise en charge concernent le titre de transport aller et retour du Bénéficiaire, avec un retour sur son lieu de mission dans un délai de 1 mois maximum après la date du décès ou de l'hospitalisation.
- Hors du Pays de Résidence du Bénéficiaire, l'organisation et la prise en charge s'effectuent jusqu'à concurrence des frais de transport qu'aurait supposés le retour du Bénéficiaire sur son lieu de Résidence dans les conditions prévues ci-dessus.

#### Important

La prestation « 1.5 RETOUR ANTICIPE EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE » en cas d'hospitalisation d'un Membre de sa Famille n'est rendue qu'aux conditions suivantes :

- que l'hospitalisation soit de plus de 24 heures, hospitalisation ambulatoire 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 ;
- La prestation « 1.5 RETOUR ANTICIPE EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE » n'est rendue qu'à condition que le Bénéficiaire fournisse, à la demande d'Europ Assistance, 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.

#### 1.6 GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS EN CAS D'EVENEMENT IMPREVU QUAND L'ASSURE EST EN DEPLACEMENT PROFESSIONNEL

Lorsqu'un Bénéficiaire est transporté dans le cadre de la prestation 1.1 TRANSPORT ET/OU RAPATRIEMENT DU BÉNÉFICIAIRE, et que personne ne peut s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans, Europ Assistance prend en charge la présence d'une personne qualifiée au domicile du Bénéficiaire à concurrence de 200 € par jour et dans la limite de 2 jours maximum. Le remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation d'une facture détaillée.

### 1.7 AVANCE DE FRAIS D'HOSPITALISATION A L'ETRANGER (HORS DE FRANCE ET DU PAYS DE DOMICILE)

Cette prestation est rendue :

- ✓ dans tous les cas hors de France (Cf. France Définition (1)),
- ✓ pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du Pays de Domicile du Bénéficiaire.

#### IMPORTANT

**Cette prestation n'est acquise qu'à la condition et tant que les médecins d'Europ Assistance jugent le Bénéficiaire intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.**

**Aucune avance n'est accordée à compter du moment où Europ Assistance est en mesure d'effectuer le transport et ce nonobstant la décision du Bénéficiaire de rester sur place.**

Europ Assistance peut, **dans la limite de 11.000 € TTC, par Bénéficiaire, par événement et par an** procéder à l'avance des frais d'hospitalisation engagés hors de France (1) et de son Pays de Domicile par le Bénéficiaire, aux conditions cumulatives suivantes :

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

Restent uniquement à la charge d'Europ Assistance, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation "frais médicaux à l'étranger", les frais non pris en charge par les Organismes d'Assurance. Le Bénéficiaire devra communiquer à Europ Assistance l'attestation de non prise en charge émanant de ces Organismes d'Assurance, dans la semaine qui suit sa réception.

**A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des Organismes d'Assurance dans les délais, ou à défaut de présentation à Europ Assistance dans les délais de l'attestation de non prise en charge émanant de ces Organismes d'Assurance, le Bénéficiaire ne pourra en aucun cas se prévaloir de la prestation « frais médicaux à l'étranger » et devra rembourser l'intégralité des frais d'hospitalisation avancés par Europ Assistance, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par le Bénéficiaire.**

### 1.8 REMBOURSEMENT DES FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER

Cette prestation est rendue :

- ✓ dans tous les cas hors de France (Cf. France Définition (1)),
- ✓ pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du Pays de Domicile du Bénéficiaire.

**Pour bénéficier de ces remboursements, le Bénéficiaire doit obligatoirement relever d'un régime primaire d'assurance maladie (Sécurité Sociale) ou de tout organisme de prévoyance et effectuer, au retour dans son Pays de Domicile ou sur place, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés.**

Lorsque des frais médicaux ont été engagés avec son accord préalable, Europ Assistance rembourse au Bénéficiaire la

partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les Organismes d'Assurance :

Europ Assistance n'intervient qu'une fois les remboursements effectués par les Organismes d'Assurance susvisés, **déduction faite d'une Franchise absolue de 75 € TTC par dossier**, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de l'Organisme d'Assurance du Bénéficiaire.

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par un Bénéficiaire hors de France (1) et de son Pays de Domicile à la suite d'une Maladie ou d'une Blessure survenue hors de son Pays de Domicile.

Dans ce cas, Europ Assistance rembourse le montant des frais engagés **jusqu'à un maximum de 11.000 € TTC par Bénéficiaire, par événement et par an**.

Dans l'hypothèse où l'Organisme d'Assurance auquel le Bénéficiaire cotise ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, Europ Assistance remboursera les frais engagés dans la limite du montant indiqué ci-dessus, 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 l'Organisme d'Assurance.

Cette prestation cesse à dater du jour où Europ Assistance est en mesure d'effectuer le rapatriement du Bénéficiaire.

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

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les Organismes d'Assurance,
- frais d'hospitalisation à condition que le Bénéficiaire soit jugé intransportable par décision des médecins de Europ Assistance, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où Europ Assistance est en mesure d'effectuer le rapatriement du Bénéficiaire ne sont pas pris en charge),
- frais dentaires d'urgence (plafonnés à 155 € TTC sans Franchise et par événement).

## 2. ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS D'UN BÉNÉFICIAIRE

### 2.1 RAPATRIEMENT DE CORPS

Lorsqu'un Bénéficiaire décède au cours d'un déplacement, Europ Assistance organise et prend en charge le rapatriement du corps.

Si les obsèques ont lieu dans son Pays de Domicile, Europ Assistance prend en charge :

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

**Tous les autres frais (notamment les frais de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille du défunt.**

Si les obsèques ont lieu hors du Pays de Domicile du Bénéficiaire, Europ Assistance organise le rapatriement du corps jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques et prend en charge les frais à concurrence du montant qu'Europ Assistance aurait payé pour rapatrier le corps dans le Pays de Domicile du Bénéficiaire.

### 2.2 RAPATRIEMENT D'UN ACCOMPAGNANT

Lorsque le défunt Bénéficiaire est transporté dans les conditions définies dans la prestation « RAPATRIEMENT DE CORPS », Europ Assistance organise et prend en charge le transport d'un autre Bénéficiaire qui l'accompagnait lors du déplacement, par train en 1<sup>re</sup> classe ou avion en classe économique :

- soit jusqu'au lieu des obsèques proche du Domicile si les obsèques ont lieu dans son Pays de Domicile,
- soit jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques si les obsèques ont lieu hors de France. Dans ce dernier cas, la prise en charge est limitée au montant qui aurait été exposé pour transporter l'accompagnant jusqu'au Domicile.

La présente prestation est limitée à un seul Bénéficiaire accompagnant. Toutefois, si le défunt Bénéficiaire était

accompagné par plus d'un Bénéficiaire, Europ Assistance peut organiser le transport, ensemble ou individuellement, des autres Bénéficiaires. Le coût de ce transport n'est pas pris en charge par Europ Assistance.

### 2.3 RETOUR ANTICIPE EN CAS DE DECES D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE

Le Bénéficiaire en déplacement apprend l'hospitalisation non planifiée ou le décès d'un Membre de sa Famille. Pour lui permettre de se rendre au chevet du Membre de sa Famille ou d'assister aux obsèques, Europ Assistance organise et prend en charge le voyage en train en 1re classe ou avion en classe économique, jusqu'à la gare ou l'aéroport le plus proche du lieu d'hospitalisation ou des obsèques.

- Dans le Pays de Résidence du Bénéficiaire, l'organisation et la prise en charge concernent le titre de transport aller et retour du Bénéficiaire, avec un retour sur son lieu de mission dans un délai de 1 mois maximum après la date du décès ou de l'hospitalisation.
- Hors du Pays de Résidence du Bénéficiaire, l'organisation et la prise en charge s'effectuent jusqu'à concurrence des frais de transport qu'aurait supposés le retour du Bénéficiaire sur son lieu de Résidence dans les conditions prévues ci-dessus.

#### Important

La prestation « 2.3 RETOUR ANTICIPE EN CAS DE DECES D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE » en cas d'hospitalisation d'un Membre de sa Famille n'est rendue qu'aux conditions suivantes :

- que l'hospitalisation soit de plus de 24 heures, hospitalisation ambulatoire 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 ;
- La prestation « 2.3 RETOUR ANTICIPE EN CAS DE DECES D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE » n'est rendue qu'à condition que le Bénéficiaire fournisse, à la demande d'Europ Assistance, 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.

## 3. ASSISTANCE AUX VOYAGEURS

### 1.1 ENVOI D'UN COLLABORATEUR DE REMPLACEMENT

Si le Bénéficiaire est transporté dans le cadre de la prestation 1.1 TRANSPORT ET/OU RAPATRIEMENT DU BÉNÉFICIAIRE suite à une Maladie ou une Blessure occasionnant une interruption de sa mission de plus de 10 jours, ou en cas de décès du Bénéficiaire, Europ Assistance prend en charge et met à la disposition d'un collaborateur désigné par l'employeur du Bénéficiaire un titre de transport de train en 1re 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.

### 1.2 ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES A L'ETRANGER

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

- Europ Assistance fait l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, **à concurrence de 15 500 € TTC**. Si entre-temps la caution pénale est remboursée au Bénéficiaire par les autorités du pays, le Bénéficiaire devra aussitôt la restituer à Europ Assistance. Europ Assistance n'intervient pas pour les cautions exigées à la suite d'un accident de la circulation provoqué directement ou indirectement par une infraction au Code de la Route local, une conduite en état d'ivresse ou une faute intentionnelle,
- Europ Assistance participe aux honoraires d'avocat à **hauteur de 3 100 € TTC** et en fait l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, **jusqu'à 15 500 € TTC**.

**Europ Assistance n'intervient pas pour les cautions exigées à la suite d'un accident de la circulation provoqué directement ou indirectement par une infraction au Code de la Route local, une conduite en état d'ivresse ou une faute intentionnelle.**

**Remboursement :**

Le Bénéficiaire s'engage à rembourser les sommes avancées, dans un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de la facture.

Passé ce délai de 2 mois, Europ Assistance se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles.

**1.3 AIDE A LA POURSUITE DU VOYAGE**

Cette prestation est rendue pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du Pays de Résidence du Bénéficiaire.

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

**ASSISTANCE AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES**

Suite à la perte ou au vol de ses papiers d'identité, Europ Assistance informe le Bénéficiaire 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, Europ Assistance missionne sur place une personne qualifiée pour l'assister lors de ses démarches administratives.

Europ Assistance ne prend pas en charge les frais de mission et d'honoraires de cette personne.

À son retour dans son Pays de Résidence, Europ Assistance 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.

**AVANCE DE FRAIS SUR PLACE**

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

Europ Assistance fera parvenir au Bénéficiaire une avance de fonds d'un montant maximum de 1 000 €.

Cette avance sera effectuée sous réserve de l'obtention d'une caution d'un tiers, de l'employeur du Bénéficiaire et d'une reconnaissance de dette, correspondant au montant de l'avance, signée par le Bénéficiaire.

**1.4 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS DE L'ETRANGER**

Au cours d'un déplacement hors de votre Pays de Domicile, si Vous êtes dans l'impossibilité de contacter votre employeur ou un Membre de la Famille qui se trouve en France, Europ Assistance transmet, à l'heure et au jour que Vous avez choisi, le message que Vous aurez préalablement communiqué par téléphone.

NOTA :

Ce service ne permet pas l'usage du PCV. Le contenu de vos messages, ne saurait, par ailleurs, en aucun cas engager notre responsabilité, et reste soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message

**1.5 ACHEMINEMENT D'OBJETS****ENVOI DE MÉDICAMENTS À L'ETRANGER**

Lorsque le Bénéficiaire, en déplacement hors de son Pays de Domicile, est privé par suite de perte ou de vol de médicaments indispensables à sa santé, Europ Assistance prend en charge la recherche et l'acheminement de ces médicaments, dans le cas où ces médicaments ou leurs équivalents conseillés par les médecins d'Europ Assistance seraient introuvables sur place (sous réserve d'obtenir de la part du Bénéficiaire les coordonnées de son médecin

traitant).

Europ Assistance prend en charge l'expédition des médicaments par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises, et refacture au Bénéficiaire les frais de douane et le coût d'achat des médicaments.

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport qu'Europ Assistance utilise.

Europ Assistance se dégage de toute responsabilité pour les pertes, vols des médicaments et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant. Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non-disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation. **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, frigorifiques, et les produits non disponibles en officine de pharmacie en France.**

### ENVOI DE DOSSIERS/OBJETS

Cette prestation est rendue hors du Pays de Résidence du Bénéficiaire, pendant les 90 premiers jours de tout déplacement professionnel.

Si le Bénéficiaire perd ou se fait voler des documents et/ou objets indispensables à la poursuite de son activité, Europ Assistance se charge d'organiser l'acheminement du ou des documents et/ou objets de remplacement sur le lieu de sa mission.

Cette prestation est effectuée exclusivement sous réserve que les conditions suivantes soient remplies :

- L'employeur du Bénéficiaire s'engage à mettre à la disposition d'Europ Assistance le ou les documents et/ou objets concernés dûment emballés.
- Le lieu de destination est précisément indiqué ainsi que les noms et coordonnées de l'Assuré devant réceptionner l'envoi.
- En aucun cas, le poids total du ou des documents et/ou objets à expédier ne doit excéder 5kg, emballage compris. En outre, les dimensions de l'envoi doivent être conformes aux normes nationales en matière d'expédition par voie postale et/ou, selon le cas, d'acheminement par fret terrestre, aérien ou maritime.

Les envois dont l'organisation est effectuée par Europ Assistance sont soumis aux règlements sanitaires et aux différentes législations des douanes françaises et étrangères. Europ Assistance dégage sa responsabilité si, pour des raisons indépendantes de sa volonté (grèves, faits de guerre ...) les documents et/ou objets n'arrivaient pas à la date prévue.

Sont exclus tous documents pouvant être transmis par télécopie, ainsi que tout document ou objet disponible sur place.

Les frais de transport, de douane et autres frais d'envois restent à la charge du Bénéficiaire ou de son employeur, qui devront préciser à Europ Assistance les éventuelles formalités à remplir pour l'exportation de ces documents et/ou objets.

Europ Assistance dégage toute responsabilité sur la nature et le contenu des documents et/ou objets transportés.

### ENVOI DE LUNETTES, LENTILLES OU DE PROTHÈSES AUDITIVES A L'ETRANGER

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 vol ou à la perte de celles-ci lors d'un voyage hors de son Pays de Domicile, Europ Assistance 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 (email) ou lettre recommandée et indiquer de manière très précise les caractéristiques complètes de ses lunettes (type de verres, montures), de ses lentilles ou de ses prothèses auditives.

Europ Assistance 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 leur envoi.

A défaut, Europ Assistance ne pourra être tenu d'exécuter la prestation.

Europ Assistance prend en charge l'expédition des nouvelles lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises, et refacture au Bénéficiaire les frais de douane et les coûts de confection.

Europ Assistance dégage sa responsabilité si, pour des raisons indépendantes de sa volonté (délais de fabrication ou

tout autre cas de Force Majeure) les lunettes, les lentilles ou les prothèses auditives, n'arrivaient pas à la date prévue.

## 1.6 REMBOURSEMENT DES FRAIS TELEPHONIQUES

Dans le seul cas de prise en charge par Europ Assistance après une Atteinte corporelle, ou le décès d'un Bénéficiaire, Europ Assistance rembourse les frais téléphoniques restant à la charge du Bénéficiaire correspondant aux seuls appels à destination ou provenant d'Europ Assistance à concurrence de **100 € par Évènement**. Ce remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation de la facture détaillée de l'opérateur téléphonique.

## 1.7 ASSISTANCE INFO CYBER

### ▪ Définitions spécifiques

#### **Fuite de Données**

Désigne l'exposition d'informations confidentielles, sensibles ou protégée à une personne non autorisée.

#### **Cyber attaque**

Désigne une atteinte à des systèmes informatiques réalisée dans un but malveillant.

Le phishing ou hameçonnage est une technique frauduleuse destinée à leurrer une personne pour l'inciter à communiquer des données personnelles et/ou bancaires en se faisant passer pour un tiers de confiance

#### **Usurpation d'identité**

Désigne l'utilisation d'informations personnelles permettant d'identifier une personne sans son accord pour réaliser des actions frauduleuses.

#### **Atteinte à la réputation**

Désigne une atteinte à la réputation ou à l'intégrité de la personne

#### **Harcèlement électronique**

Désigne le fait de tenir via internet (mails, réseaux sociaux) des propos ou d'avoir des comportements répétés ayant pour but ou effet une dégradation des conditions de vie de la victime.

Le harcèlement électronique est également appelé cyberharcèlement.

### ▪ Objet de la prestation

Europ Assistance met à disposition du Bénéficiaire un service d'assistance téléphonique 24/7 lui permettant de trouver les réponses aux principales questions en cas de suspicion de fraude ou d'utilisation malveillante de ses données personnelles (mot de passe, adresse e-mail, informations bancaires, numéros de téléphone etc.).

Le Bénéficiaire pourra bénéficier d'informations sur les démarches à réaliser en cas de :

- fuite de données subie par une société ou un organisme détenant des données personnelles du Bénéficiaire,
- cyber attaque (phishing, demande de rançon),
- usurpation d'identité,
- atteinte à sa réputation en ligne,
- harcèlement électronique.

Europ Assistance pourra également informer le Bénéficiaire des mesures de prévention permettant de limiter l'exposition aux risques de cybercriminalité.

Ces informations à caractère documentaire sont données à titre purement indicatif dans un but pédagogique et préventif. Europ Assistance ne saurait être tenue responsable d'un préjudice d'aucune nature lié aux informations fournies.

Les conversations tenues lors de cette prestation d'assistance téléphonique sont totalement confidentielles.

## 2. EXCLUSIONS

Sont exclues les demandes consécutives :

à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe.

à la participation volontaire du Bénéficiaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,  
à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,

à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,

à un acte intentionnel de la part du Bénéficiaire ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,

à un incident survenu au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque le Bénéficiaire y participe en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si le Bénéficiaire utilise son propre véhicule.

à un sinistre survenu dans l'un des pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'Etranger.

Sont également exclus :

les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence ou des transports primaires tels que le SAMU, les pompiers, et les frais s'y rapportant,

les frais engagés sans l'accord d'Europ Assistance, ou non expressément prévus par la présente convention d'assistance,

les frais non justifiés par des documents originaux,

les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,

les frais de carburant et de péage,

les frais de douane,

les frais de restauration,

les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter le (les) Bénéficiaire(s) avant ou pendant son(leur) déplacement ;

les déplacements vers un pays, une région ou une zone vers lesquels les voyages sont formellement déconseillés par les autorités gouvernementales du pays de Domicile du Bénéficiaire à la date de départ.

## EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À L'ASSISTANCE

Europ Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Outre les Exclusions communes à toutes les prestations figurant ci-dessus, sont exclus :

les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,

les Maladies et/ou Blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,

les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,

l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre « Transfert et/ou Rapatriement du Bénéficiaire » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas de poursuivre le déplacement ou le séjour,

les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée et ses conséquences ou à l'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences,

les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences,

les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),

les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant

les cures thermales et les frais en découlant,

les frais médicaux engagés dans le pays de Domicile du Bénéficiaire,

les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,

les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),

les vaccins et frais de vaccination,

les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant, et leurs conséquences,

les interventions à caractère esthétique, les frais en découlant ainsi que leurs conséquences,

les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,

les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, ostéopathies, les frais en découlant, et leurs conséquences,

les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,

les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, et les frais y afférents,

les recherches et secours de personne en montagne, en mer ou dans le désert, et les frais s'y rapportant,

les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le Bénéficiaire,

les frais d'annulation de voyage,

les frais de secours hors-piste de ski.

### 3. LIMITES DE RESPONSABILITÉS

***Europ Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.***

Europ Assistance ne pourra être tenue pour responsable des manquements ou des retards dans l'exécution des prestations résultant de :

- cas de force majeure tels qu'habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux compétents ou des événements suivants : guerres civiles ou étrangères, émeutes, instabilité politique notoire, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (et ce quel que soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...), limitation de trafic aéronautique, grèves et faits de grèves, explosions, désintégration du noyau atomique.
- délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visa d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires au transport de l'Assuré à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou son entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé.
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels Europ Assistance a l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

### 4. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

**Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des 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 (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « transfert et/ou rapatriement ») au regard de la santé du Bénéficiaire et/ou de l'enfant à naître.**

## PARTIE III - CADRE DU CONTRAT

### 1. INFORMATION DES CONDITIONS

Le présent document constitue la Notice d'Information que la Financière des Paiements Électroniques s'engage à remettre au titulaire de la Carte NICKEL BASIC PRO. La Notice d'Information du contrat d'assistance signé entre Financière des Paiements Électroniques et Europ Assistance définit les modalités d'entrée en vigueur, le champ d'application des garanties ainsi que les formalités à accomplir en cas de besoin d'assistance.

Elle est valable à compter du **01/06/2026 00h00 GMT**, et ce jusqu'à la publication de la prochaine Notice d'Information.

En vertu du contrat signé entre Financière des Paiements Électroniques et Europ Assistance, la preuve de la remise de la Notice d'Information au titulaire de la Carte NICKEL BASIC PRO incombe à la Financière des Paiements Électroniques.

En cas de modification des conditions dudit contrat ou en cas de résiliation de celui-ci, la Financière des Paiements Électroniques s'engage à informer par tout moyen à sa convenance le titulaire de la Carte NICKEL BASIC PRO au moins trois mois avant la date d'effet de la modification ou de la résiliation.

### 2. PRISE D'EFFET DES GARANTIES ET DURÉE DE LA COUVERTURE

La couverture du contrat prend effet à la même date et pour la même durée, renouvellement(s) compris, que la Carte Assurée délivrée par Financière des Paiements Électroniques à la suite de la souscription à l'offre Carte NICKEL BASIC PRO

### 3. PRISE D'EFFET DES GARANTIES

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre pendant la durée de validité de la Carte Assurée jusqu'à son échéance, quelle qu'en soit la cause.

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

### 4. CESSATION DE LA COUVERTURE ET DES GARANTIES

La couverture du contrat cesse de plein droit :

- en cas de retrait ou absence de renouvellement de la Carte Assurée par Financière des Paiements Électroniques et/ou le Titulaire;
- en cas de souscription d'une offre Nickel de niveau supérieur en cours d'année;
- en cas de fermeture, quelle qu'en soit la cause, du Compte Nickel ouvert auprès de Financière des Paiements Électroniques;
- en cas de cessation du partenariat liant EUROP ASSISTANCE et Financière des Paiements Électroniques, à la date communiquée par cette dernière aux Titulaires.

### 5. SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre des garanties d'assurance et/ou d'assistance, Europ Assistance est subrogée dans les droits et actions que le Bénéficiaire pourrait avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des assurances. La subrogation est limitée au montant des frais qu'Europ Assistance a

engagés en exécution des Conditions Générales des garanties d'assurance et/ou d'assistance.

## 6. PRESCRIPTION

**Conformément au Code des assurances :**

### Article L 114-1

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

### Article L114-2

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

### Article L114-3

Par dérogation à l'Article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

## 7. FAUSSES DÉCLARATIONS

**Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées demeurent acquises à Europ Assistance et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues (article L113-8 du Code des assurances).**

Toute omission ou déclaration inexacte de la part du Bénéficiaire dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui sera adressée au Bénéficiaire par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités (article L113-9 du Code des assurances).

## 8. DÉCHÉANCE POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

**En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment, vous ou vos Bénéficiaires utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexacts ou réticentes, vous ou vos Bénéficiaire(s) serez déchu(s) de tout droit aux prestations d'assistance, prévues dans la présente Notice d'information, pour lesquelles ces déclarations sont requises.**

## 9. CUMUL DES GARANTIES

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, le Bénéficiaire doit informer Europ Assistance du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à sa connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

## 10. RECLAMATIONS – LITIGES

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire pourra s'adresser au Service Réclamations Clients d'Europ Assistance :

- soit par courrier postal :

Europ Assistance  
Services Réclamations Clients  
23 avenue des Fruitières  
CS 20021  
93212 Saint-Denis cedex

- soit par courrier électronique :

[service.qualite@europ-assistance.fr](mailto:service.qualite@europ-assistance.fr)

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente sera adressée au Bénéficiaire dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si le litige persiste après examen de sa demande par notre Service Réclamations Clients, le Bénéficiaire pourra saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

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

Le Bénéficiaire reste libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

## 11. AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution – ACPR – 4 place de Budapest – CS 92459- 75436 Paris CEDEX 09.

## 12. DROIT ET LANGUE APPLICABLE

La présente Notice d'information, rédigée en langue française, est interprétée et exécutée selon le droit français.

## 13. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La protection de Vos données personnelles est importante pour Nous. L'objectif de cette notice est d'expliquer comment Nous utilisons Vos données personnelles, et pour quelles finalités. Veuillez lire ce document attentivement.

### Quelle entité juridique utilise Vos données personnelles ?

Le responsable de traitement est la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement des données

personnelles.

Le responsable du traitement de Vos données personnelles est la succursale irlandaise d'Europ Assistance SA., située au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland, succursale enregistrée auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

Europ Assistance SA est une société immatriculée au Code des Assurances dont le siège social est 89 rue Taitbout, 75009 Paris, France, société anonyme immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 450 366 405.

Si Vous avez des questions concernant le traitement de Vos données personnelles, veuillez contacter Notre Délégué à la Protection des Données aux coordonnées suivantes :

Europ Assistance S.A Irish branch, DPO

Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland

[FAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:FAGlobalDPO@europ-assistance.com)

### **Comment utilisons-nous vos données personnelles ?**

Nous collectons et traitons vos données personnelles à différentes fins.

Dans le cadre de votre contrat, nous traitons vos données personnelles pour :

- Souscrire des assurances et gérer les risques qui y sont liés ;
- Effectuer des contrôles d'éligibilité ;
- Gérer votre police d'assurance ; et
- Gérer vos demandes d'indemnisation et vos réclamations.

Pour satisfaire nos intérêts légitimes, nous sommes également susceptibles de traiter vos données personnelles pour :

- Prévenir et gérer les fraudes et/ou prévenir les irrégularités ;
- Mener et gérer des enquêtes et des contrôles de satisfaction clients ; et
- Améliorer sans cesse l'efficacité et la rapidité de notre système de gestion des réclamations (par exemple, effectuer des analyses, améliorer l'expérience utilisateur ; déboguer et mener des recherches ; fournir un service client et des formations).

Nous procédons à une mise en balance des intérêts afin de nous assurer que ces activités de traitement sont conformes au règlement général sur la protection des données.

Lors de la collecte de données sensibles, telles que les données relatives à la santé, nous vous demanderons votre consentement explicite.

Enfin, nous pouvons être amenés à traiter vos données personnelles pour nous conformer à des obligations légales en matière de :

- lutte contre le blanchiment d'argent ;
- lutte contre le financement du terrorisme ;
- sanctions économiques et financières internationales.

### **Quelles données personnelles utilisons-nous ?**

Nous ne traitons que les données personnelles strictement nécessaires aux fins susmentionnées. Nous traitons notamment :

- votre nom, vos coordonnées, et vos pièces d'identité (passeport, par exemple) ;
- vos coordonnées bancaires ;
- tout document que vous nous fournissez dans le cadre de votre demande.

Lorsque la gestion de vos sinistres nécessite que Nous collections et traitions des catégories particulières de données, telles que des données relatives à la santé, Nous demanderons Votre consentement explicite.

### **Avec qui partageons-nous vos données personnelles ?**

Nous sommes susceptibles de transmettre vos données personnelles à d'autres filiales d'Europ Assistance et du Groupe Generali, et à des organisations externes telles que nos auditeurs, réassureurs, coassureurs, gestionnaires de sinistres, agents et distributeurs, afin qu'ils puissent vous fournir les services couverts par votre police, ainsi qu'à d'autres organismes exerçant des activités techniques, organisationnelles et opérationnelles en appui à l'assurance. Ces organisations et organismes peuvent vous demander un consentement distinct avant de traiter vos données personnelles à leurs propres fins.

Nous sommes également susceptibles de partager certaines informations pertinentes concernant votre réclamation (par exemple, le statut de la réclamation, le type, le motif) avec la Financière des Paiements Electroniques (FPE) dans la mesure où ces informations sont nécessaires à la bonne exécution du contrat que la Financière des Paiements Electroniques (FPE) a conclu avec vous.

### **Pourquoi devez-vous nous communiquer vos données personnelles ?**

Vos données personnelles sont nécessaires à l'exécution du contrat. Si vous choisissez de ne pas nous les communiquer, nous ne serons pas en mesure d'exécuter le contrat ni de vous fournir les services correspondants.

#### **Où transférons-nous vos données personnelles ?**

Nous sommes susceptibles de transférer vos données personnelles vers des pays, territoires ou organisations qui ne font pas partie de l'Espace économique européen (EEE) et qui ne sont pas reconnus comme assurant un niveau de protection adéquat par la Commission européenne. Dans ce cas, le transfert de vos données personnelles à des organisations situées en dehors de l'EEE s'effectuera dans le respect de garanties appropriées et adéquates, conformément à la législation applicable. Vous avez le droit d'obtenir des informations et, le cas échéant, une copie des garanties que nous adoptons pour un tel transfert, auprès du délégué à la protection des données.

#### **Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?**

Vous pouvez exercer les droits suivants relativement à vos données personnelles

- Accès – vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles.
- Rectification – vous pouvez nous demander de corriger des données personnelles inexacts ou incomplètes.
- Effacement – vous pouvez nous demander d'effacer des données personnelles si l'un des motifs suivants s'applique

a) Les données personnelles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles nous les avons collectées ou traitées.

b) Vous retirez le consentement sur lequel est fondé le traitement, et le traitement n'est motivé par aucun motif juridique.

c) Vous vous opposez à la prise de décision automatisée et le traitement n'est motivé par aucun motif légitime impérieux, ou vous vous opposez au traitement à des fins de marketing direct.

d) Nous avons traité vos données personnelles de manière illégale.

e) Nous sommes dans l'obligation d'effacer vos données personnelles pour nous conformer à nos obligations légales en vertu de la législation de l'Union européenne ou de l'État membre à laquelle nous sommes soumis.

- Restriction – vous pouvez nous demander de restreindre la manière dont nous traitons vos données personnelles dans l'une des situations suivantes :

a) Vous contestez l'exactitude de vos données personnelles, jusqu'à ce que nous puissions vérifier leur exactitude.

b) Le traitement est illégal et vous vous opposez à l'effacement des données personnelles et demandez plutôt à ce que leur utilisation soit limitée.

c) Nous n'avons plus besoin de vos données à personnelles à des fins de traitement, mais vous souhaitez que vos données personnelles soient utilisées pour établir, exercer ou défendre des droits légaux.

d) Vous vous opposez au traitement en vertu du droit d'opposition à la prise de décision automatisée, et vous nous demandez de restreindre notre utilisation jusqu'à ce que nous ayons vérifié si des motifs légitimes nous autorisent à passer outre votre droit d'opposition ;

- Portabilité – vous pouvez nous demander de transférer vos données personnelles vers une autre organisation ou de recevoir vos données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible à la machine.

- Objection – lorsque nous traitons vos données personnelles pour satisfaire notre intérêt légitime, y compris à des fins de marketing direct, vous avez le droit de vous opposer à ce traitement de vos données personnelles et de nous demander de mettre fin à ces activités de traitement.

- Retrait du consentement – vous pouvez à tout moment retirer votre consentement concernant le traitement de vos données personnelles. Si vous retirez votre consentement, il se peut que nous ne soyons plus en mesure de donner suite à votre demande.

Vous pouvez exercer vos droits en contactant notre délégué à la protection des données à l'adresse suivante :

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

L'exercice de vos droits est gratuit, à moins que vos demandes ne soient manifestement infondées ou excessives.

#### **Quels sont vos droits si nous utilisons des processus décisionnels automatisés ?**

Pour traiter votre demande et vous répondre au plus vite, nous utilisons un système de gestion des demandes qui scanne et analyse le contenu de votre demande et de vos pièces justificatives. L'évaluation de votre demande est donc entièrement automatisée et le processus de prise de décision ne comprend aucune intervention humaine. Sur la base de la lecture et de l'interprétation des justificatifs que vous nous avez fournis, le système de gestion des sinistres déterminera si votre sinistre répond aux conditions de votre police et s'il convient d'accepter ou de rejeter votre sinistre, en tout ou en partie.

Nous vérifions régulièrement notre système de gestion des sinistres pour nous assurer qu'il reste juste, efficace et précis.

Dans tous les cas, vous avez le droit d'obtenir une explication de la décision rendue concernant votre demande, de la contester et de demander à ce qu'un de nos opérateurs revoie la décision manuellement. Pour ce faire, envoyez un e-mail via le site : <https://nickel.europ-assistance.fr> comme pour le traitement manuel des réclamations.

Nous utiliserons également vos données personnelles pour améliorer en permanence l'efficacité et la rapidité de notre système de gestion des sinistres. Vous avez le droit de nous demander de ne pas utiliser vos données personnelles à cette fin en particulier.

#### **Comment effectuer une réclamation ?**

Si vous n'êtes pas satisfait des réponses que nous vous avons fournies, vous avez le droit d'effectuer une réclamation auprès de l'autorité de contrôle dont voici les coordonnées :

Autorité française :

Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)

3, place de Fontenoy

TSA 80715

75334 PARIS CEDEX 07

France

[www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

#### **Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?**

Nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire aux fins énoncées ci-dessus, ou aussi longtemps que la loi l'exige.

**NOTICE D'INFORMATION ASSURANCE N°A6W**  
**Carte NICKEL BASIC PRO**

NOTICE D'INFORMATION

**L'ASSUREUR**

Europ Assistance

EUROP ASSISTANCE SA, Société anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 61 712 744 EUR dont le siège social est situé au 89 rue Taitbout, 75009 Paris, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, agissant pour les besoins de la présente Police par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland, et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

Europ Assistance S.A. est supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sis 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France sous le numéro 4021295. La succursale irlandaise est réglementée par la Banque centrale d'Irlande concernant les règles de conduite des affaires, elle exerce dans votre pays sous le régime de la liberté de prestation de service.

**LE SOUSCRIPTEUR**

Financière des Paiements Electroniques (FPE)

Société par Actions Simplifiée, immatriculée au RCS de Créteil sous le numéro 753 886 092, au capital de 770 440 €, dont le siège est 1 place des Marseillais - 94220 Charenton-le-Pont

Notice d'information n° **A6W** souscrite auprès d'Europ Assistance par Financière des Paiements Électroniques pour le compte de personnes morales, Titulaires d'une offre de Carte NICKEL BASIC PRO.

**POUR TOUTE DEMANDE :**

**Vous devez déclarer votre sinistre directement sur le site <https://nickel.europ-assistance.fr>**

**Vous pouvez également nous contacter par téléphone : 01 41 85 98 67,  
ou par courrier à l'adresse suivante : Europ Assistance - Service Indemnisations Assurance  
23 avenue des Fruitiers – CS 20021 – 93212 Saint-Denis cedex**

Vous bénéficiez également de garanties d'assistance attachées à votre Carte NICKEL BASIC PRO. Pour en connaître le contenu ainsi que les modalités de mise en œuvre, reportez-vous à la notice d'information assistance n°XU3 de votre Carte NICKEL BASIC PRO.

La présente Notice est applicable à compter du 01/06/2026

## Table des matières

|  |    |
|--|----|
| PARTIE I - DISPOSITIONS COMMUNES   | 30 |
| 1. DÉFINITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES                           | 30 |
| 2. OBJET DU CONTRAT  | 31 |
| 3. CONDITIONS ET MODALITES D'APPLICATION                                     | 31 |
| 4. EXCLUSIONS TERRITORIALES  | 31 |
| 5. SANCTIONS INTERNATIONALES   | 31 |
| PARTIE II - DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE                            | 32 |
| 1. DEFINITIONS SPECIFIQUES AUX GARANTIES VOYAGE                              | 32 |
| 2. GARANTIE « ACCIDENTS DE VOYAGE »  | 33 |
| 2.1 OBJET DE LA GARANTIE   | 33 |
| 2.2 EVENEMENTS GARANTIS  | 33 |
| 2.3 DUREE DE LA GARANTIE   | 34 |
| 2.4 DOCUMENTS ET JUSTIFICATIFS À JOINDRE À LA DÉCLARATION DE SINISTRE        | 34 |
| 2.5 MODALITÉS DE CALCUL DE L'INDEMNITÉ : BARÈME D'INVALIDITÉ                 | 35 |
| 2.6 EXCLUSIONS PARTICULIERES   | 35 |
| 3. GARANTIE « ANNULATION / REPORT / INTERRUPTION DE VOYAGE »                 | 36 |
| 3.1 OBJET DE LA GARANTIE   | 36 |
| 3.2 EVENEMENTS GARANTIS  | 36 |
| 3.3 DURÉE DE LA GARANTIE   | 37 |
| 3.4 EXCLUSIONS PARTICULIERES   | 37 |
| 4. GARANTIE « RETARD D'AVION ET DE TRAIN »                                   | 38 |
| 4.1 OBJET DE LA GARANTIE   | 38 |
| 4.2 ÉVÉNEMENTS GARANTIS  | 38 |
| 4.3 CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE                               | 38 |
| 4.4 DURÉE DE LA GARANTIE   | 38 |
| 4.5 EXCLUSIONS PARTICULIERES   | 39 |
| 5. GARANTIE « RETARD DE BAGAGES »  | 39 |
| 5.1 OBJET DE LA GARANTIE   | 39 |
| 5.2 DUREE DE LA GARANTIE   | 39 |
| 5.3 EXCLUSIONS PARTICULIERES   | 39 |
| 6. GARANTIE « PERTE / VOL / DETERIORATION DE BAGAGES »                       | 40 |
| 6.1 OBJET DE LA GARANTIE   | 40 |
| 6.2 EXCLUSIONS PARTICULIERES   | 40 |
| 7. GARANTIE « DOMMAGES AUX VÉHICULES DE LOCATION »                           | 40 |
| 7.1 DÉFINITIONS APPLICABLES A LA GARANTIE DOMMAGES AUX VEHICULES DE LOCATION | 40 |
| 7.2 OBJET DE LA GARANTIE   | 41 |

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 7.3 | DUREE DE LA GARANTIE  | 41 |
| 7.4 | LIMITES D'INDEMNISATION   | 42 |
| 7.5 | EXCLUSIONS PARTICULIERES  | 42 |
| 7.6 | RÈGLEMENT DES SINISTRES   | 43 |
| 8.  | LES GARANTIES ACHATS  | 43 |
| 8.1 | GARANTIE « ACHATS A DISTANCE »                                    | 43 |
| 8.2 | GARANTIE « VOL DES EFFETS PERSONNELS »                            | 46 |
| 8.3 | GARANTIE « EXTENSION DE GARANTIE »                                | 47 |
|     | PARTIE III - EXCLUSIONS COMMUNES                                  | 49 |
|     | PARTIE IV - MODALITES DE DECLARATION DE SINISTRE                  | 49 |
| 1.  | DÉLAI POUR LA DÉCLARATION DE SINISTRE                             | 49 |
| 2.  | DOCUMENTS ET JUSTIFICATIFS A JOINDRE A LA DECLARATION DE SINISTRE | 50 |
| 3.  | COORDONNÉES POUR LA DÉCLARATION DE SINISTRE                       | 51 |
| 4.  | REGLEMENT DES INDEMNITES  | 51 |
| 5.  | EXPERTISE   | 52 |
|     | PARTIE V - CADRE DU CONTRAT                                       | 53 |
| 1.  | INFORMATION DES CONDITIONS  | 53 |
| 2.  | PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA COUVERTURE                           | 53 |
| 3.  | PRISE D'EFFET DES GARANTIES                                       | 53 |
| 4.  | CESSATION DE LA COUVERTURE ET DES GARANTIES                       | 53 |
| 5.  | SUBROGATION   | 54 |
| 6.  | PRESCRIPTION  | 54 |
| 7.  | FAUSSES DÉCLARATIONS  | 54 |
| 8.  | DÉCHÉANCE POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE                            | 55 |
| 9.  | CUMUL DES GARANTIES   | 55 |
| 10. | RECLAMATIONS – LITIGES  | 55 |
| 11. | AUTORITE DE CONTROLE  | 55 |
| 12. | DROIT ET LANGUE APPLICABLE  | 55 |
| 13. | PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES                               | 56 |

## PARTIE I - DISPOSITIONS COMMUNES

### 1. DÉFINITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES

Dans le présent document, les mots ci-après, qu'ils soient au singulier ou au pluriel et dans la mesure où leur première lettre est en majuscule, sont définis comme suit (chaque descriptif de garantie pourra éventuellement comporter des définitions spécifiques) :

#### **Société Émettrice**

Société Financière des Paiement Électroniques (FPE)

#### **Accident**

Désigne toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part du Titulaire de la Carte assurée et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure constatée médicalement.

**Il est précisé que la survenance brutale d'une maladie ne saurait être assimilée à un Accident**

#### **Adhérent :**

La personne morale ayant son siège social en Europe qui a souscrit auprès de la Société Financière des Paiements Electroniques (FPE) un contrat Carte Basic Pro pour ses collaborateurs liés par un contrat de travail.

#### **Carte Assurée**

Désigne la carte de paiement CARTE NICKEL BASIC PRO en cours de validité délivrée par la société Financière des Paiements Electroniques (FPE), en qualité d'émettrice agréée, mise à disposition du Titulaire, adhérent au compte Nickel, à laquelle sont attachées les garanties.

#### **Force Majeure**

Désigne tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur qui rend impossible, de façon absolue, l'exécution du contrat, tel qu'habituellement reconnu par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

#### **Franchise**

Désigne la somme fixée forfaitairement ou proportionnellement au contrat et restant à la charge du Titulaire en cas d'indemnisation à la suite d'un Sinistre. La Franchise peut être exprimée en devise, en heure ou en jour.

#### **Maladie**

Désigne toute altération de santé de l'Assuré, dûment constatée par une Autorité médicale habilitée, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

#### **Sinistre**

Désigne la réalisation d'un fait dommageable susceptible d'entraîner l'application d'une garantie de la présente Notice d'information.

La date du Sinistre est celle à laquelle survient le fait dommageable, c'est à dire celui qui constitue la cause génératrice du dommage.

#### **Tiers**

Toute personne autre que le Titulaire.

#### **Titulaire de la Carte**

Collaborateur de l'Adhérent à qui une Carte NICKEL BASIC PRO a été remise dans le cadre de son contrat de travail.

### **Voyage Garanti :**

Tout déplacement professionnel, dès Votre Domicile ou Votre lieu de travail habituel dans la limite des 90 premiers jours consécutifs et dont le règlement a été effectué en intégralité au moyen de Votre Carte Assurée :

- par signature d'une facture papier ;
- par validation avec Votre code confidentiel d'une facture Terminal de Paiement Électronique (TPE) ;
- en communiquant le numéro de Votre Carte Assurée, dûment enregistré par écrit ou en informatique (Internet ou toute forme de commerce électronique) dûment daté par le prestataire, la compagnie aérienne ou l'agence de voyages.

## **2. OBJET DU CONTRAT**

La présente Notice d'information a pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'Europ Assistance et des bénéficiaires dans le cadre de la mise en œuvre des garanties d'assurance décrites ci-après.

## **3. CONDITIONS ET MODALITES D'APPLICATION**

**Sauf stipulation contraire, le bénéfice des garanties ne pourra être invoqué que si la prestation assurée ou le bien assuré a été réglé, totalement ou partiellement, au moyen de la Carte assurée avant la survenance du Sinistre.**

Le non-renouvellement de la Carte assurée entraîne la perte du droit à garantie, sauf si la prestation assurée ou le bien assuré a été réglé, totalement ou partiellement, au moyen de la Carte assurée avant le non-renouvellement.

La déclaration de perte ou vol de la Carte assurée ne suspend pas les garanties.

Dans le cas d'une location de véhicule, si le règlement intervient à la fin de la période de location, le Titulaire devra rapporter la preuve d'une réservation au moyen de la Carte assurée antérieure à la remise des clés du véhicule, comme par exemple une pré-autorisation.

**Si le règlement n'a pas été effectué au moyen de la Carte assurée, aucune des garanties d'assurance décrites dans la présente Notice d'information ne pourra être accordée.**

## **4. EXCLUSIONS TERRITORIALES**

Sont exclus les pays, qui, à la date de départ en déplacement, sont en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, ou subissant des catastrophes naturelles, des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.), ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

## **5. SANCTIONS INTERNATIONALES**

Nous ne fournissons aucune couverture, ne versons aucune indemnité et n'offrons aucun avantage ou service décrit dans la police si cela nous expose à la réglementation internationale en matière de sanctions. La réglementation internationale en matière de sanctions est un ensemble de réglementations nationales et internationales traitant des embargos, des personnes et entités sanctionnées, du financement de la lutte contre le terrorisme et des restrictions commerciales adoptées par les Nations Unies, l'Union européenne, les États-Unis d'Amérique, principalement par l'intermédiaire du Bureau du contrôle des avoirs étrangers du département du Trésor américain, le Royaume-Uni, la France ou toute autre juridiction nationale compétente.

Pour plus d'informations sur les pays sanctionnés et exclus, veuillez consulter le site : <https://www.europ-assistance.com/international-regulatory-information/>

A ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les prestations ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants : Biélorussie, Corée du Nord, Iran, Fédération de Russie, Syrie, région de Crimée et régions populaires de Donetsk, Kherson, Zaporijjia et

Louhansk.

## PARTIE II - DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE

### 1. DEFINITIONS SPECIFIQUES AUX GARANTIES VOYAGE

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, on entend par :

#### **Assuré**

Le Titulaire de la carte NICKEL BASIC PRO.

#### **Bagages**

Désigne tout objet emporté au cours du Voyage, ou acquis pendant ce Voyage.

#### **Bénéficiaire**

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

#### **Forme et conséquences de l'acceptation du bénéfice de la garantie :**

L'acceptation peut prendre la forme, soit d'un avenant signé de l'Assureur, de l'Assuré et du Bénéficiaire, soit d'un acte authentique ou sous-seing privé signé de l'Assuré et du Bénéficiaire et notifié par écrit à l'Assureur.

L'acceptation du Bénéficiaire rend sa désignation irrévocable et aucune modification ne pourra être effectuée sans son accord.

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

#### **Consolidation**

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

#### **Collaborateur**

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

#### **Co-voyageur**

Toute personne voyageant avec le Titulaire dont l'identité est portée au document d'inscription.

#### **Domicile**

Désigne le lieu de résidence principal et habituel de l'Assuré en France Métropolitaine, en Martinique, à La Réunion, en Guadeloupe, en Guyane ou à Mayotte, à la date du Sinistre, et dont l'adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

#### **Invalidité permanente**

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

#### **Objets de valeur**

Les bijoux, les fourrures, les objets d'art et d'antiquité, les instruments de musique, le matériel photographique, cinématographique, d'enregistrement ou de reproduction de son et de l'image et leurs supports, ou tout autre objet dont la valeur d'achat est égale ou supérieure à 300 € TTC.

#### **Titulaire**

Personne physique, domiciliée en France métropolitaine, en Martinique, à La Réunion, en Guadeloupe, en Guyane ou

à Mayotte, titulaire d'une offre de Carte NICKEL BASIC PRO assurée en cours de validité, délivrée par la Société Emettrice.

#### **Trajet de pré et post acheminement**

Trajet le plus direct pour se rendre à l'aéroport, une gare ou un terminal, ou en revenir à partir du lieu du Domicile, du lieu de travail habituel :

- en tant que passager d'un taxi ou d'un moyen de Transport public terrestre, aérien, fluvial ou maritime agréé pour le transport de passagers,
- en tant que passager ou conducteur d'un Véhicule de location.

#### **Transport public**

Tout moyen de transport collectif de passagers, agréé pour le transport public de voyageurs et ayant donné lieu à délivrance d'une licence de transport.

#### **Valeur de remboursement**

Au cours de la première année suivant la date d'achat, la valeur de remboursement sera égale au prix d'achat. Au-delà, elle sera réduite de 25% la deuxième année suivant la date d'achat, et de 10% par an les années suivantes.

#### **Véhicule de location**

Désigne tout véhicule terrestre à moteur à quatre roues, immatriculé, servant à transporter des personnes et loué auprès d'un professionnel habilité.

**Est également considéré comme Véhicule de location, le véhicule de remplacement, prêté par un garagiste, lorsque le véhicule du Titulaire est immobilisé pour réparation, sous réserve que ce prêt fasse l'objet d'un contrat en bonne et due forme, assorti d'une facturation.**

#### **Voyage**

Désigne tout déplacement d'une distance supérieure à 100 km autour du Domicile de l'Assuré ou de son lieu de travail habituel.

## **2. GARANTIE « ACCIDENTS DE VOYAGE »**

### **2.1 OBJET DE LA GARANTIE**

Le contrat a pour objet la garantie des risques de décès et d'Invalidité permanente à la suite d'un Accident survenant au cours d'un Voyage effectué par l'Assuré à bord de tous moyens de Transport public ou à bord d'un Véhicule de location.

### **2.2 EVENEMENTS GARANTIS**

- **ACCIDENT SURVENANT AU COURS D'UN VOYAGE EN TRANSPORT PUBLIC**
  - En cas de **décès accidentel** immédiat ou survenu dans les 100 jours qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse au Bénéficiaire un capital de **310 000 € TTC**, par Sinistre et par famille.
  - En cas de **d'Invalidité permanente** survenant dans les 2 ans qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse à l'Assuré un capital maximum de **310 000 € TTC** variable selon le barème d'invalidité figurant à l'article 2.5 ci-après, par Sinistre et par famille.

**En cas de décès avant Consolidation définitive de l'Invalidité, le capital prévu en cas de décès sera versé déduction faite éventuellement des sommes qui auraient pu être versées au titre de l'Invalidité.**

**Il n'y a pas cumul des deux garanties lorsqu'elles sont les suites d'un même événement.**

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

- **ACCIDENT SURVENANT A BORD D'UN VEHICULE DE LOCATION, ET POUR TOUT TRAJET DE PRE OU POST ACHEMINEMENT**

- En cas de **décès accidentel** immédiat ou survenu dans les 100 jours qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse au Bénéficiaire un capital de **46 000 € TTC**, par Sinistre et par famille.

- En cas de **d'Invalidité permanente accidentelle** survenant dans les 2 ans qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse à l'Assuré un capital maximum de **46 000 € TTC** variable selon le barème d'invalidité figurant à l'article 2.5 ci-après, par Sinistre et par famille.

***En cas de décès avant Consolidation définitive de l'Invalidité, le capital prévu en cas de décès sera versé déduction faite éventuellement des sommes qui auraient pu être versées au titre de l'Invalidité.***

***Il n'y a pas cumul des deux garanties lorsqu'elles sont les suites d'un même événement.***

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

- **DISPARITION DE L'ASSURÉ**

En cas de disparition de l'Assuré dont le corps n'est pas retrouvé dans l'année qui suit la disparition ou la destruction du moyen de transport terrestre, aérien ou maritime dans lequel il se trouvait au moment de l'Accident, il sera présumé que l'Assuré est décédé à la suite de cet Accident.

### **2.3 DUREE DE LA GARANTIE**

La garantie s'exerce pendant les 90 premiers jours du Voyage.

### **2.4 DOCUMENTS ET JUSTIFICATIFS À JOINDRE À LA DÉCLARATION DE SINISTRE**

Pour mettre en jeu la garantie, l'Assuré ou le Bénéficiaire doit communiquer les documents originaux ou certifiés conformes suivants :

- la copie d'un document officiel d'identité,
- la preuve du paiement des prestations de voyage ou séjour au moyen de la Carte Assurée (relevé de compte bancaire, facturette),
- le certificat de décès ou les certificats médicaux établissant les invalidités (rapport d'expertise),
- le procès-verbal d'Accident émanant des autorités françaises ou locales,
- des déclarations éventuelles des témoins établissant la matérialité ou l'importance de l'Accident,
- les coordonnées du notaire chargé de la succession.

L'Assuré devra se soumettre à toute expertise médicale souhaitée par Europ Assistance.

Selon la situation de l'Assuré ou du Bénéficiaire, Europ Assistance pourra, notamment, lui demander :

- un certificat de concubinage notoire établi antérieurement à la date du Sinistre ou de l'attestation de PACS délivrée par le greffe du Tribunal d'Instance établie antérieurement à la date du Sinistre,
- un livret de famille.

Dans tous les cas, en complément des documents à communiquer, Europ Assistance pourra demander, selon les circonstances du Sinistre, toute pièce supplémentaire pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.

## 2.5 MODALITÉS DE CALCUL DE L'INDEMNITÉ : BARÈME D'INVALIDITÉ

| BARÈME D'INVALIDITÉ   |       |      |        |
|---|-------|------|--------|
| • Perte complète :  | DROIT |      | GAUCHE |
| du bras   | 70%   |      | 60%    |
| de l'avant-bras ou de la main                                     | 60%   |      | 50%    |
| du pouce  | 20%   |      | 17%    |
| de l'index  | 12%   |      | 10%    |
| du majeur   | 6%    |      | 5%     |
| de l'annulaire  | 5%    |      | 4%     |
| de l'auriculaire  | 4%    |      | 3%     |
| de la cuisse  |       | 55%  |        |
| de la jambe   |       | 40%  |        |
| de 2 membres  |       | 100% |        |
| du pied   |       | 40%  |        |
| du gros orteil  |       | 8%   |        |
| des autres orteils  |       | 3%   |        |
| des 2 yeux  |       | 100% |        |
| de l'acuité visuelle ou d'un œil                                  |       | 25%  |        |
| • Surdit e compl ete incurable et non appareillable               |       | 60%  |        |
| • Surdit e compl ete incurable et non appareillable d'une oreille |       | 10%  |        |
| • Ali enation mentale totale et incurable                         |       | 100% |        |

Le montant de l'indemnité ne peut être fixé qu'après consolidation, c'est-à-dire après la date à partir de laquelle les suites de l'Accident sont stabilisées. Cet  tat doit être reconnu comme tel par une autorité médicale française reconnue par Europ Assistance (liste d'experts médicaux agr es auprès des Tribunaux de Grande Instance).

Le taux définitif après un Accident qui atteindrait un membre ou un organe déjà lésé sera égal à la différence entre le taux déterminé à partir du tableau et de ses conditions d'application et le taux antérieur à l'Accident.

Si l'Assuré est victime d'une infirmité ne figurant pas dans le tableau « Barème d'invalidité » ci-avant, Europ Assistance détermine le taux d'incapacité correspondant en comparant sa gravité à celle des cas prévus dans ledit tableau, sans que l'activité professionnelle de la victime ne puisse être prise en compte pour déterminer la gravité de l'infirmité.

S'il est m dicaleme t établi que l'Assuré est gaucher, le taux d'incapacité prévu pour le membre supérieur droit s'applique au membre supérieur gauche et inversement.

Si l'Accident entraîne plusieurs lésions, le taux d'incapacité utilisé pour le calcul de la somme que nous verserons sera calculé en appliquant au taux du barème ci-dessus la méthode retenue pour la détermination du taux d'incapacité en cas d'accident du travail sans que le taux global ne puisse excéder 100%.

L'application du barème ci-avant suppose dans tous les cas que les conséquences de l'Accident ne soient pas aggravées par l'action d'une maladie ou d'une infirmité antérieure et que la victime ait suivi un traitement médical adapté. S'il en était autrement, le taux serait déterminé compte tenu des conséquences qu'aurait eu l'Accident sur une personne se trouvant dans un état physique normal et ayant suivi un traitement rationnel.

## 2.6 EXCLUSIONS PARTICULIÈRES

**Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus :**

- les voyages effectués à bord d'avions loués par l'Assuré à titre privé ou professionnel,
- les atteintes corporelles résultant de la participation à une période militaire, ou à des opérations

militaires, ainsi que lors de l'accomplissement du service national,

- les atteintes corporelles résultant de lésions causées directement ou indirectement, partiellement ou totalement par :
  - toute forme de maladie,
  - les infections bactériennes à l'exception des infections phylogéniques résultant d'une coupure ou blessure accidentelle,
- les interventions médicales ou chirurgicales sauf si elles résultent d'un Accident.

### 3. GARANTIE « ANNULATION / REPORT / INTERRUPTION DE VOYAGE »

#### 3.1 OBJET DE LA GARANTIE

La présente couverture a pour objet de garantir à l'Assuré :

- en cas d'annulation du Voyage, le remboursement des frais non récupérables prévus contractuellement aux conditions de vente du voyageur applicables au deuxième jour ouvrable à compter de la date de survenance du Sinistre,
- en cas de report du départ du Voyage, le remboursement de la portion des prestations non remboursées par le transporteur ou l'organisateur, et non consommées (calculées au *pro rata temporis*), ainsi que la prise en charge du surcoût éventuel du billet aller,
- en cas d'interruption du Voyage, le remboursement de la portion des prestations non remboursées par le transporteur ou l'organisateur, et non consommées (calculées au *pro rata temporis*), ainsi que la prise en charge du surcoût éventuel du billet retour, consécutifs à un événement garanti à concurrence de **2 500 € TTC** par Assuré et, pour chacun d'eux, par année civile.

La garantie commence à courir au moment du départ et s'exerce pendant les 90 premiers jours du Voyage.

#### 3.2 EVENEMENTS GARANTIS

- Une Maladie ou un Accident :
  - du Titulaire,
  - du Conjoint,
  - d'un Proche,
  - de l'un ou des Co-voyageurs,
  - des associés ou de toute autre personne amenée à remplacer temporairement l'Assuré dans le cadre de l'exercice de son activité professionnelle.

Dans tous les cas, l'acceptation du dossier est soumise à l'avis médical du médecin-conseil de l'Assureur, celui-ci se réservant la faculté de procéder à tout contrôle médical qu'il jugera utile.

- Le décès :
  - du Titulaire,
  - du Conjoint,
  - d'un Proche,
  - des neveux, nièces, oncles, tantes du Titulaire ou du Conjoint,
  - de l'un ou des Co-voyageurs,
  - des associés ou toute autre personne amenée à remplacer temporairement l'Assuré dans le cadre de l'exercice de son activité professionnelle.
- Un Préjudice matériel grave atteignant l'Assuré :
  - dans les locaux professionnels ,
  - dans son outil de travail lorsqu'il est agriculteur, commerçant, exerce une profession libérale ou dirige une entreprise.

- Le licenciement économique
  - du Titulaire,
  - de son Conjoint,

**à condition que la procédure n'ait pas été engagée avant l'achat du Voyage.** Il est précisé que la convocation à l'entretien préalable à un licenciement fait partie de la procédure.

- L'octroi d'un stage ou d'un emploi sous réserve que l'Assuré était inscrit au chômage et que le stage ou l'emploi commence avant et se poursuit pendant le Voyage, ou qu'il commence pendant le Voyage.
- La suppression ou la modification par l'employeur de l'Assuré des dates de congés de ce dernier lorsque la demande de vacances avait été acceptée par l'employeur avant l'achat du Voyage. Dans ce cas, l'indemnité sera réduite d'une Franchise correspondant à **20%** du montant total des frais supportés par l'Assuré au titre de l'annulation, du report ou de l'interruption du Voyage. **Cet événement n'est pas garanti lorsque les Assurés peuvent poser, modifier ou annuler leurs congés sans que la validation d'un supérieur hiérarchique ne soit requise (ex : cadres dirigeants, responsables et représentants légaux de l'entreprise).**
- La mutation professionnelle, mission de déplacement ou expatriation de l'Assuré imposée par l'employeur, lorsque la décision a été notifiée à l'Assuré au plus tard deux mois avant la date de retour du Voyage.

### 3.3 DURÉE DE LA GARANTIE

#### ***Annulation de voyage / Report du voyage***

- Maladie / Accident / décès

La garantie commence à courir dès l'achat du Voyage, et cesse au moment du départ.

La date du Sinistre retenue est celle de la première constatation médicale de la Maladie ou de l'Accident.

- Préjudice matériel grave

La garantie commence à courir 10 jours avant le départ et cesse au moment du départ.

- Licenciement économique

La garantie commence à courir dès l'achat du Voyage et cesse au moment du départ.

- Autres causes d'annulation

La garantie commence à courir dès l'achat du Voyage et cesse au moment du départ.

Dans le cas d'une mutation professionnelle, mission de déplacement ou expatriation, la date du Sinistre est celle de la notification de la décision à l'Assuré.

### 3.4 EXCLUSIONS PARTICULIÈRES

Outre les exclusions communes, sont également exclus :

- l'annulation, le report ou l'interruption ayant pour origine la non présentation, pour toute cause autre que celles prévues à la présente notice d'information, d'un des documents indispensables au voyage (carte d'identité, passeport, visas, billets de transport, carnet de vaccination, permis de conduire),
- l'annulation, le report ou l'interruption du voyage du fait du transporteur ou de l'organisateur pour quelque cause que ce soit,
- les annulations, les reports ou les interruptions de voyage du fait de l'assuré ou des personnes prévues dans le cadre de la garantie et résultant des circonstances précisées ci-dessous :
  - les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur le lieu de séjour,
  - les troubles d'origine psychique, réactionnels ou non, y compris les crises d'angoisse et dépressions nerveuses, sauf lorsque ces troubles ont entraîné une hospitalisation d'au moins trois jours,
  - l'oubli de vaccination,
  - tout soin, intervention chirurgicale, cure, auquel l'assuré se soumet volontairement,
  - les conséquences spécifiques des états de grossesse, sauf si celle-ci est considérée comme pathologique, et dans tous les cas, les états de grossesse à partir du 1er jour du 7ème mois, l'interruption volontaire de grossesse et les fécondations in vitro.

***IMPORTANT : N'est pas remboursée la cotisation d'assurance annulation acquittée auprès du Tour operator ou de l'agence de voyage si l'Assuré a oublié de la décliner, ou si elle est incluse automatiquement dans un forfait accepté par l'Assuré.***

## 4. GARANTIE « RETARD D'AVION ET DE TRAIN »

### 4.1 OBJET DE LA GARANTIE

Au cours d'un Voyage et en cas de survenance d'un événement garanti, l'Assuré sera indemnisé des frais initialement non prévus suivants :

- frais de repas et de rafraîchissements,
- frais d'hôtel,
- frais de transfert aller/retour de l'aéroport ou de la gare à l'hôtel,
- frais liés à la modification ou au rachat d'un titre de transport lorsque le vol ou le train sur ou dans lequel voyageait l'Assuré l'a empêché de prendre le moyen de transport dont le billet avait été acheté avec la Carte assurée avant le départ, pour se rendre à la destination finale.

L'indemnité maximale totale n'excèdera pas **450 € TTC** par Sinistre, quel que soit le nombre d'Assurés. Pour un même voyage, ce plafond d'indemnisation est commun avec la garantie « retard de bagages ».

La prestation est accordée au titre des événements garantis ci-après et intervenant dans les conditions précisées ci-dessous.

### 4.2 EVÉNEMENTS GARANTIS

- retard ou annulation d'un vol régulier,
- retard ou annulation d'un vol charter,
- retard ou annulation d'un train,
- refus d'admission à bord en cas de réservation excédentaire (« surbooking »),
- retard d'un vol confirmé sur lequel l'Assuré voyageait pour se rendre au lieu de correspondance qui ne lui permet pas d'embarquer à bord d'un vol confirmé en correspondance,
- retard de plus d'une heure d'un moyen de Transport public utilisé par l'Assuré pour se rendre à l'aéroport ou à la gare afin d'embarquer à bord du vol confirmé ou de prendre le train qu'il a réservé.

### 4.3 CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE

Seuls feront l'objet de la garantie :

- les vols réguliers des compagnies aériennes dont les horaires sont publiés, (en cas de contestation le «ABC WORLD AIRWAYS GUIDE » sera considéré comme ouvrage de référence pour déterminer l'horaire des vols et des correspondances),
- les vols charters au départ d'un Etat membre de l'Union européenne,
- les compagnies ferroviaires, ainsi que les moyens de Transport public réguliers dont les horaires sont publiés et connus à l'avance.

Seuls feront l'objet de la garantie les retards à l'arrivée :

- de plus de 4 heures sur un vol régulier,
- de plus de 6 heures sur un vol charter,
- de plus de 2 heures sur un train,

et si aucun moyen de transport de remplacement n'est mis à la disposition de l'Assuré par le transporteur dans les :

- 4 heures pour un vol régulier,
- 6 heures pour un vol charter,
- 2 heures pour un train,
- suivant l'heure initiale de départ (ou d'arrivée en cas de correspondance) du vol ou du train réservé et confirmé.

#### 4.4 DURÉE DE LA GARANTIE

La garantie commence à courir à la suite du retard d'avion ou de train sur le trajet aller par rapport à l'heure de départ initiale.

La garantie prend fin :

- dès le départ du vol ou train sur le trajet retour,
- au moment du dernier vol dans le cas d'un retour avec escales,
- au moment du dernier train dans le cas d'un retour avec changements.

#### 4.5 EXCLUSIONS PARTICULIERES

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus :

**Le refus par l'Assuré d'un moyen de transport similaire mis à sa disposition, le retrait temporaire ou définitif d'un avion, qui aura été ordonné par les autorités aéroportuaires de l'aviation civile ou par un organisme similaire et qui aura été annoncé préalablement à la date de départ du Voyage garanti.**

### 5. GARANTIE « RETARD DE BAGAGES »

#### 5.1 OBJET DE LA GARANTIE

Si les Bagages dûment enregistrés de l'Assuré, placés sous la responsabilité du transporteur public au moyen duquel l'Assuré effectue un Voyage, ne lui sont pas remis dans un délai de quatre heures après son arrivée à destination, l'Assuré sera indemnisé pour ses achats de première nécessité d'un usage indispensable revêtant un caractère d'urgence : vêtements ou articles de toilette qui se trouvaient dans les bagages retardés.

**Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force Majeure, l'Assuré devra signaler immédiatement aux autorités compétentes de la compagnie aérienne l'absence de Bagages et obtenir un récépissé de déclaration de retard.**

#### ATTENTION :

**Seuls feront l'objet de la garantie les vols réguliers des compagnies aériennes dont les horaires sont publiés (en cas de contestation le « ABC WORLD AIRWAYS GUIDE » sera considéré comme ouvrage de référence pour déterminer l'horaire des vols et des correspondances) ainsi que les moyens de Transport public réguliers dont les horaires sont publiés et connus à l'avance.**

L'indemnité maximum totale n'excèdera pas **450 € TTC** par Sinistre, quel que soit le nombre d'Assurés, après déduction éventuelle des indemnités versées par le transporteur. Pour un même Voyage, ce plafond d'indemnisation est commun avec la garantie « retard d'avion et de train ».

L'indemnité sera versée sur présentation des justificatifs d'achat des vêtements et accessoires de toilette, sous déduction de la prise en charge déjà effectuée par le transporteur public.

#### 5.2 DUREE DE LA GARANTIE

La garantie commence à compter du retard de plus de 4 heures par rapport à l'heure d'arrivée de l'Assuré à l'aéroport ou à la gare. Elle cesse à la date du retour de l'Assuré à son Domicile.

#### 5.3 EXCLUSIONS PARTICULIERES

Outre les exclusions communes définies à l'article 5, sont également exclus :

- l'embargo, la confiscation, capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,
- les articles achetés postérieurement à la remise des bagages par le transporteur, ou achetés plus de 4

jours après l'heure d'arrivée à l'aéroport ou à la gare de destination même si les bagages ne sont toujours pas remis à l'Assuré,

- les frais engagés par l'Assuré à l'arrivée de l'avion ou du train, à l'issue du trajet retour du Voyage (arrivée au domicile), et ce quel que soit le délai de livraison des bagages,
- l'achat de produits d'agrément ou de la vie courante ne revêtant pas un caractère d'urgence, notamment le parfum, les produits de luxe, les objets de première nécessité achetés avant l'expiration du délai de 4 heures de retard.

## 6. GARANTIE « PERTE / VOL / DETERIORATION DE BAGAGES »

### 6.1 OBJET DE LA GARANTIE

Si, au cours d'un Voyage, les Bagages dûment enregistrés de l'Assuré, placés sous la responsabilité du transporteur public, sont perdus, volés, détruits totalement ou partiellement, l'Assuré sera indemnisé de la Valeur de remboursement applicable, à savoir :

- au cours de la première année suivant la date d'achat, la valeur de remboursement sera égale au prix d'achat,
- au-delà, elle sera réduite de 25% la deuxième année suivant la date d'achat, et de 10% par an les années suivantes.

**Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force Majeure, l'Assuré devra signaler immédiatement aux autorités compétentes de la compagnie aérienne l'absence de Bagages et obtenir un récépissé de déclaration de perte.**

L'Assureur interviendra après épuisement et exclusivement en complément des indemnités que doit verser le transporteur, notamment en application de la convention de Montréal, en cas de vol, perte ou destruction totale ou partielle des Bagages.

L'indemnité maximum totale n'excèdera pas **850 € TTC** par Bagage dont **300 € TTC** par Objet de valeur.

A l'intérieur de ces montants, toute indemnisation due au titre de la garantie « Retard de Bagages » sera déduite du montant total remboursé lorsque les Bagages personnels seront déclarés définitivement perdus.

Dans tous les cas, il sera fait application d'une Franchise de **70 € TTC** appliquée sur le montant total du préjudice avant application du montant maximum garanti.

### 6.2 EXCLUSIONS PARTICULIERES

Outre les exclusions communes définies à l'article 5, sont également exclus :

- la confiscation, réquisition ou destruction par les douanes ou toute autorité gouvernementale,
- les pertes ou dommages :
  - causés par l'usure normale, la vétusté, le vice propre de la chose,
  - occasionnés par les mites ou vermines, par un procédé de nettoyage ou par les conditions climatiques, dus au mauvais état des bagages utilisés pour le transport des effets personnels,
- les pertes, vols ou dommages affectant les biens suivants :
  - prothèses et appareillages de toute nature, lunettes, lentilles de contact,
  - espèces, titres de valeurs, chèques de voyage, cartes de paiement et/ou de crédit, clés, papiers personnels, papiers d'identité, documents de toute sorte et échantillons,
  - billets d'avion, titres de transport et « voucher », coupons d'essence,
  - produits illicites et/ou contrefaits
  - objets de verre, de cristal ou de porcelaine ou assimilés, des objets sensibles à la variation thermique, des denrées périssables, des végétaux, des produits et animaux interdits par le transporteur,
  - l'achat de produits d'agrément ou de la vie courante ne revêtant pas un caractère d'urgence, notamment le parfum, les produits de luxe
  - les médicaments.

## 7. GARANTIE « DOMMAGES AUX VÉHICULES DE LOCATION »

### 7.1 DÉFINITIONS APPLICABLES A LA GARANTIE DOMMAGES AUX VEHICULES DE LOCATION

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, on entend par :

#### Assuré

Désigne le Titulaire ainsi que les conducteurs déclarés sur le contrat de location.

#### Frais d'immobilisation

Désigne le forfait journalier de stationnement du véhicule éventuellement facturé par le réparateur.

#### Franchise

Désigne la part du Sinistre à la charge du Titulaire, figurant au contrat de location, lorsque celui-ci a décliné l'option du rachat de franchise proposé par le loueur.

#### Franchise non rachetable

Désigne la part du Sinistre à la charge du Titulaire, figurant au contrat de location, lorsque celui-ci a opté pour le rachat de franchise proposé par le loueur.

#### Véhicule de location

Désigne tout véhicule terrestre à moteur à quatre roues, immatriculé, servant à transporter des personnes, loué auprès d'un professionnel habilité et d'une valeur à neuf inférieure ou égale à **50 000 € TTC**.

Sont exclus les véhicules suivants :

- les voitures de collection de plus de 20 ans ou dont la production a été arrêtée depuis plus de 10 ans par le constructeur,
- les véhicules de plus de 3,5 tonnes de poids total en charge et/ou de plus de 8m<sup>3</sup> de volume utile,
- les campings cars et caravanes,
- les quads.

Est également considéré comme Véhicule de location, le véhicule de remplacement, prêté par un garagiste, lorsque le véhicule du Titulaire est immobilisé pour réparation, sous réserve que ce prêt fasse l'objet d'un contrat en bonne et due forme, assorti d'une facturation.

### 7.2 OBJET DE LA GARANTIE

Le contrat a pour objet de couvrir l'Assuré en cas de dommages matériels occasionnés au Véhicule de location ou de vol de celui-ci.

**En cas de vol, sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force Majeure, l'Assuré devra procéder, dans les 48 heures, à un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes qui doit comporter les circonstances du vol ainsi que les références du Véhicule de location (marque, modèle...).**

Pour bénéficier de la garantie, le Titulaire doit :

- louer le véhicule auprès d'un loueur professionnel, remplir en totalité et signer un contrat de location en bonne et due forme,
- mentionner lisiblement le ou les noms du ou des conducteurs sur le contrat de location,
- payer la location du Véhicule avec la Carte assurée (si le règlement intervient à la fin de la période de location, le Titulaire devra rapporter la preuve d'une réservation au moyen de la Carte assurée antérieure à la signature du contrat de location, comme par exemple une pré-autorisation).

Pour bénéficier de la garantie, l'Assuré doit également :

- répondre aux critères de conduite imposés par le loueur et par la loi ou juridiction locale,
- conduire le Véhicule conformément aux clauses du contrat de location, que le Titulaire a signé avec le loueur.

**L'Assureur ne pourra, en aucun cas, rembourser l'Assuré du montant de l'assurance CDW (Assurance collision), LDW (Assurance dommage) acquittée au loueur, si l'Assuré a oublié de la décliner, ou si elle est automatiquement incluse dans un forfait que l'Assuré a accepté.**

La garantie est acquise dans le monde entier.

### 7.3 DUREE DE LA GARANTIE

La garantie prend effet à compter de la signature du contrat de location et cesse lorsque l'Assuré rend le véhicule.

### 7.4 LIMITES D'INDEMNISATION

En cas de dommages matériels au Véhicule de location (y compris vol et/ou tentative de vol) avec ou sans tiers identifié, responsable ou non responsable, l'assurance couvre l'Assuré pour les frais de réparation ou de remise en état du Véhicule à concurrence :

- soit du montant de la Franchise non rachetable prévu au contrat de location quand le Titulaire accepte l'assurance du loueur,
- soit du montant de la Franchise prévu au contrat de location quand le Titulaire décline l'assurance du loueur,
- soit du montant des réparations en cas de dommages matériels, ou de la valeur vénale du Véhicule en cas de vol, et ce jusqu'à concurrence de 50 000 € TTC ou l'équivalent en devise étrangère, si le loueur n'est pas assuré par ailleurs.

Cette garantie est acquise au Titulaire sans formalité, ainsi qu'aux personnes voyageant avec lui et qui conduiront la voiture louée, à la condition que leurs noms soient portés préalablement sur le contrat de location.

En cas de dommages subis par le Véhicule loué, occasionnant une immobilisation partielle ou définitive, et si le Titulaire est amené à relouer un véhicule de remplacement, dans ce cas uniquement, l'Assureur garantit également la perte d'usage du Véhicule limitée au maximum au prix de la location journalière multiplié par le nombre de jours d'immobilisation, sans pouvoir excéder la durée de la location initiale.

Dans le cas où le loueur facturerait des frais de dossier à l'Assuré, l'Assureur garantira le remboursement de ces frais à concurrence de **75 € TTC** par Sinistre, sachant qu'il ne prend pas en charge les frais facturés par le loueur correspondant à l'éventuelle perte d'exploitation.

La présente assurance est accordée à concurrence de **deux Sinistres réglés par carte assurée** dans l'ordre chronologique de survenance par année civile.

### 7.5 EXCLUSIONS PARTICULIERES

**Outre les exclusions communes définies à l'article 5, sont également exclus :**

- **les dommages causés par :**
  - **l'usure du Véhicule,**
  - **un vice de construction,**
  - **une erreur de carburant.**
- **tous les dommages volontaires,**
- **la confiscation et l'enlèvement du Véhicule,**
- **les dépenses n'ayant pas trait à la réparation ou au remplacement du véhicule (à l'exception des frais d'immobilisation et de remorquage qui seraient facturés à l'Assuré),**
- **le vol d'équipement et accessoires du Véhicule de location (ex: roue),**

- les pannes du Véhicule de location,
- les dommages survenant lors de l'utilisation tout terrain du Véhicule loué, sur circuit, ou lors de leur participation à des épreuves, compétitions ou épreuves préparatoires,
- la location simultanée de plus d'un Véhicule,
- la location régulière (plus de 4 fois par année civile) de véhicules utilitaires à usage de livraison, courses, déménagement,
- la location du Véhicule au-delà de 60 jours consécutifs au titre d'un même Véhicule, même si ladite location est constituée de plusieurs contrats successifs,
- les dommages causés à l'habitacle du Véhicule et consécutifs à des accidents de fumeurs ou causés par les animaux,
- les dommages, perte ou vol survenant aux clés du Véhicule de location et leurs conséquences, les dommages ou le vol des effets personnels ou professionnels à l'intérieur du Véhicule de location.

## 7.6 RÈGLEMENT DES SINISTRES

Deux cas peuvent se présenter :

1. Le loueur débite la Carte, soit du montant de la Franchise contractuelle, soit du montant des dommages, car le Titulaire n'a pas eu le temps de lui déclarer le Sinistre, ou parce que le loueur refuse la garantie de prise en charge offerte par l'Assureur.

Dans ce cas, le Titulaire doit procéder à sa déclaration de Sinistre et conserver le justificatif du débit (par exemple une copie du relevé de Carte ou une copie de la facturette que le Titulaire aura signé).

Si la demande est justifiée, le Titulaire sera remboursé.

2. Le loueur accepte la garantie de prise en charge et prend contact directement avec l'Assureur qui se chargera alors du règlement. Si la demande est justifiée, le loueur sera remboursé.

Dans tous les cas, l'Assureur s'engage à régler les indemnités dues sous 15 jours à partir de la date à laquelle il est en possession de tous les éléments nécessaires au règlement du dossier.

En cas de règlement par l'Assureur, soit directement auprès du loueur, soit par remboursement, l'Assuré lui donne automatiquement subrogation pour le règlement ou la récupération des dommages auprès des tiers responsables ou d'une autre compagnie.

## 8. LES GARANTIES ACHATS

### 8.1 GARANTIE « ACHATS A DISTANCE »

#### 8.1.1 DEFINITIONS SPECIFIQUES

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, on entend par :

##### **Agression**

Tout acte de violence commis par un Tiers et provoquant des blessures physiques, ou toute contrainte physique exercée volontairement par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré du Bien garanti.

##### **Assuré**

Désigne le Titulaire de la Carte assurée.

##### **Bien garanti**

Tout bien matériel meuble, d'une valeur unitaire supérieure à 75 € TTC (hors frais de port) acheté neuf au moyen de la Carte assurée, faisant l'objet d'une Vente à Distance par un Commerçant à l'Assuré.

##### **Commande**

Désigne tout achat d'un ou de plusieurs Biens garantis auprès d'un même Commerçant, qui sont payés ensemble au moyen de la Carte assurée lors d'une même transaction.

##### **Commerçant**

Désigne une personne morale, dont la profession habituelle est d'exercer des actes de commerce, et proposant la Vente à Distance de Biens garantis.

#### **Détérioration**

Toute destruction, détérioration totale ou partielle du Bien garanti provenant d'un événement extérieur, soudain et imprévisible.

#### **Effraction**

Tout acte commis avec forçement de la ou des serrures d'un véhicule, d'un bâtiment construit et couvert en dur, sous réserve des exclusions communes et/ou spécifiques.

#### **Internet**

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

#### **Livraison non-conforme**

La livraison est non conforme lorsque :

le bien livré ne correspond pas au Bien garanti effectivement commandé par l'Assuré, et/ou, le Bien garanti est livré défectueux, endommagé ou incomplet.

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

#### **Non-livraison**

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

#### **Suivi de commande**

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

#### **Valeur d'achat**

Valeur figurant sur la facture d'achat du Bien garanti.

#### **Vente à distance**

Vente d'un Bien garanti conclue, sans la présence physique simultanée des parties, entre un Assuré et un Commerçant qui, pour la conclusion de ce contrat, utilisent exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance.

**Constitue une Vente à Distance, notamment celle conclue sur Internet.**

**Toutefois, ne constitue pas une Vente à Distance, celle conclue par le moyen d'un distributeur automatique.**

### **8.1.2 OBJET DE LA GARANTIE**

Les garanties suivantes « Livraison non-conforme », « Non-livraison » et « Vol ou Dommages dans les 90 jours suivant la livraison » sont acquises conformément aux conditions, limites et exclusions exposées ci-après, quel que soit le lieu du siège social ou de l'établissement du Commerçant défini ci-dessous, à condition que l'adresse de livraison des Biens garantis soit obligatoirement en France métropolitaine, Monaco, Andorre et DROM-COM.

#### **En cas de « Livraison non conforme » d'un Bien garanti :**

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

- les frais de réexpédition du Bien garanti livré,
- le prix d'achat du Bien garanti,

si, après réclamation formulée dans les conditions prévues à l'article 2.1.5. auprès du Commerçant, celui-ci n'a pas livré un bien de remplacement conforme ou procédé au remboursement.

#### **En cas de « Non-livraison » d'un Bien garanti :**

La présente couverture a pour objet de rembourser à l'Assuré le prix d'achat de ce bien si, après réclamation formulée dans les conditions prévues à l'article 2.1.5 auprès du Commerçant, celui-ci n'a pas procédé à la livraison ou au

remboursement.

**En cas de Vol ou Dommages dans les 90 jours suivant la livraison :**

La présente couverture a pour objet d'indemniser le Bien garanti (bien mobilier > 75 €) **dans les 90 jours suivant sa date d'achat** (ou de livraison si cette dernière est postérieure) dans les seuls cas suivants :

- Détérioration,
- Vol avec effraction au domicile de l'Assuré,
- Vol avec effraction dans un véhicule,
- Vol avec agression sur la personne de l'Assuré.
- 

La garantie prévoit :

- Dans le cas où le Bien garanti est **réparable** : le remboursement des frais de réparation,
- Dans le cas où le Bien garanti est **irréparable ou volé** : le remboursement des frais de remplacement du Bien garanti sur la base de la valeur d'achat.

La garantie est acquise exclusivement **pendant 90 JOURS CALENDAIRES maximum à compter de la date d'achat** (ou de livraison du Bien garanti si cette dernière est postérieure).

### **8.1.3 ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR**

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

Ce plafond d'indemnisation est commun avec les garanties de « non-livraison », « livraison non-conforme » et « vol ou dommages dans les 90 jours suivant la livraison ».

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

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

### **8.1.4 EXCLUSIONS PARTICULIERES**

**Outre les exclusions communes définies dans la partie III, sont également exclus de toutes les garanties « Achat à distance » :**

- **les biens suivants :**
  - les animaux,
  - la billetterie (concerts, spectacles, rencontres sportives...),
  - les véhicules à moteur,
  - les espèces, actions, obligations, coupons, titres, papiers, et valeurs de toute espèce,
  - tous les titres de transport à l'exception, en cas de non-livraison ou de vol, des titres de transport sur lesquels figure en toutes lettres le nom du passager,
  - les bijoux et objets en métaux précieux massifs, les fourrures,
  - les données numériques et les éléments informatiques à visualiser ou à télécharger en ligne (fichiers mp3, photos, logiciels...),
  - les biens acquis sur des sites d'échange ou d'enchère et les biens achetés d'occasion,
  - les biens acquis sur des sites à caractère violent, pornographique, discriminatoire, portant gravement atteinte à la dignité humaine et/ou à la décence,
  - les biens dont le commerce est interdit et/ou acquis sur des sites interdits par le droit français.
- **le vice caché du bien livré ou les dommages internes relevant de la garantie légale ou commerciale du fabricant,**
- **les actes d'insurrections ou de confiscation par les autorités,**
- **le remboursement des réductions dont l'Assuré a bénéficié lors de l'achat du bien.**

**Au titre des garanties « Livraison non-conforme » et « Vol ou Dommages dans les 90 jours suivant la livraison » sont également exclus :**

- **les denrées périssables, notamment les produits alimentaires et boissons de toute nature, les fleurs et plantes,**

- les biens ayant fait l'objet d'une personnalisation à votre demande,
- les biens portés, utilisés, lavés.

Au titre de la garantie « Vol ou dommages dans les 90 jours suivant la livraison » sont exclus :

- les bijoux, objets en métaux précieux, les fourrures à moins qu'ils ne soient volés suite à une Agression de l'Assuré,
- Le vol commis dans les véhicules en stationnement sur la voie publique entre 22 (vingt-deux) heures et 7 (sept) heures,
- les dommages ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, interne à l'appareil, et relevant d'une garantie légale ou commerciale,
- la perte, le vol ou la disparition sans Effraction ou sans Agression,
- le non-respect des instructions du constructeur et des conditions d'utilisation du Bien garanti,
- les véhicules terrestres à moteur, les engins flottants ou aériens.

### 8.1.5 OBLIGATIONS DE L'ASSURE

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

Par ailleurs, si le Bien garanti est un titre de transport nominatif, l'Assuré doit faire cette réclamation avant la date du transport.

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

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

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

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

## 8.2 GARANTIE « VOL DES EFFETS PERSONNELS »

### 8.2.1 DÉFINITIONS PARTICULIERES

#### **Année d'assurance**

Période de douze mois consécutifs à compter de la date figurant sur le bulletin d'adhésion

#### **Assuré / Adhérent**

Le Titulaire de la Carte Assurée

#### **Etablissement de paiement**

Société Financière des Paiements Électroniques (FPE)

#### **Carte**

Toute carte bancaire de retrait et/ou de paiement dont l'Assuré est titulaire fonctionnant sur un compte assuré.

#### **Clés**

Les clés, y compris les télécommandes de vos habitations principale et secondaire(s) et de vos véhicules. Pour les personnes physiques agissant en qualité d'entrepreneur individuel et dans le cadre de leur activité professionnelle, les clés des locaux professionnels, des véhicules à usage professionnel et des coffres à usage professionnel.

#### **Maroquinerie (article de)**

Votre portefeuille, porte-monnaie, porte-chéquier, porte-carte, sac à mains, serviette, sacoche, cartable.

#### **Papiers**

Carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire, carte grise, carte de séjour, permis bateau, permis de pêche et de chasse de l'Assuré. Pour les personnes physiques agissant en qualité d'entrepreneur individuel et dans le cadre de leur activité professionnelle, les cartes grises de vos véhicules à usage professionnel.

### Tiers

Toute personne autre que l'Assuré, son conjoint ou concubin, ses ascendants ou ses descendants.

## **8.2.2 OBJET DE LA GARANTIE**

Remboursement :

- des frais de remplacement de vos clés (y compris les frais de serrurerie) et de vos papiers perdus ou volés en cas de vol d'un article de maroquinerie, d'une somme forfaitaire destinée à compenser le préjudice subi ■

## **8.2.3 TERRITORIALITÉ**

Monde entier.

## **8.2.4 ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR**

- 300 € TTC par sinistre et par année d'assurance pour les clés et frais de serrurerie
- 300 € TTC par sinistre et par année d'assurance pour les papiers
- forfait de 100 € TTC par sinistre pour les articles de maroquinerie

## **8.2.5 OBLIGATIONS DE L'ASSURE**

Il est rappelé que toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré, ayant pour but d'induire l'Assureur en erreur sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre, entraîne la perte de tout droit à indemnité pour ce sinistre. Il est également rappelé qu'il appartient à l'Assuré de rapporter la preuve que les conditions de la garantie sont réunies sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure) vous devez, dès que vous constatez la perte ou le vol de vos clés et/ou de vos papiers :

- en cas de perte ou de vol de vos papiers, faire le plus rapidement possible une déclaration de perte ou de vol auprès des autorités de police compétentes,
- en cas de perte ou de vol de votre clé de coffre : en informer le plus rapidement possible votre agence bancaire,
- déclarer cette perte ou ce vol le plus rapidement possible à EUROP ASSISTANCE au **01 41 85 98 67** dès que vous constatez le vol de votre article de maroquinerie :
- faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes,
- en cas de vol en même temps qu'une Carte ou qu'un chèque assurés, faire immédiatement opposition pour cette Carte ou ce chèque et confirmer par écrit l'opposition auprès de l'agence émettrice dans les plus brefs délais,
- déclarer ce vol le plus rapidement possible à EUROP ASSISTANCE au **01 41 85 98 67**

VOUS DEVEZ ALORS FOURNIR À EUROP ASSISTANCE :

- en cas de perte ou de vol de vos papiers : la copie de la déclaration de perte ou de vol,
- pour le remboursement des clés (autres que les clés de coffre) et des serrures : la copie des factures correspondant aux frais que vous avez engagés,
- pour le remboursement des clés de coffre : la copie des factures d'effraction et de remise en état du coffre bancaire,
- pour le remboursement des papiers : la copie de vos nouveaux papiers et des factures correspondant aux frais que vous avez engagés,
- en cas de vol d'un article de maroquinerie : la copie du dépôt de plainte mentionnant le vol de l'article de maroquinerie et celui de la Carte, du chèque ou du papier,
- en cas de vol d'un article de maroquinerie en même temps qu'une Carte ou qu'un chèque assurés : la copie de la lettre confirmant leur mise en opposition.

### 8.3 GARANTIE « EXTENSION DE GARANTIE »

#### 8.3.1 DEFINITIONS SPECIFIQUES :

**Année d'assurance :**

La période comprise entre :

- deux échéances annuelles de cotisation,
- la dernière échéance annuelle de cotisation et la date d'expiration ou de la résiliation du Contrat d'assurance.

**Bien garanti :**

Tout **Bien mobilier acquis neuf d'une valeur supérieure à 150 € TTC**, bénéficiant d'une garantie constructeur ou distributeur et réglé totalement avec la Carte assurée, sous réserve des exclusions communes et/ou spécifiques.

**Panne**

Dommages nuisant au bon fonctionnement du Bien garanti et ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique interne au Bien garanti.

**Valeur d'achat**

Valeur figurant sur la facture d'achat du Bien garanti.

**Valeur d'usage**

Valeur d'achat du Bien garanti (figurant sur la facture d'achat du Bien garanti) déduction faite de la Vétusté.

**Vétusté**

Perte de valeur due à l'usage. Elle est fixée pour tout Bien garanti à **1 (un) % par mois d'ancienneté à compter de la garantie initiale du constructeur**.

#### 8.3.2 OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de porter à 36 (trente-six) mois la garantie des Biens garantis en cas de Panne, **dans les limites et sous réserve des exclusions communes et/ou spécifiques**, cette durée de 36 (trente-six) mois incluant la durée de la Garantie Constructeur initiale ou, s'il n'y a pas de Garantie Constructeur, la durée de la Garantie Distributeur initiale (lorsque cette dernière est écrite, non optionnelle, gratuite et fournie au moment de l'achat du Bien garanti).

**Toutefois, la Garantie du Contrat d'assurance ne saurait faire obstacle à ce que l'Assuré bénéficie de la garantie légale relative aux défauts cachés au sens des articles 1641 à 1648 du Code Civil ainsi que de la garantie légale relative aux défauts de conformité au sens des articles L 217-4, L 217-5 L 217-12 et L217-16 du Code de la Consommation.**

La garantie prévoit :

- Dans le cas où le Bien garanti est réparable : le remboursement indemnitaire des **frais de réparation** de celui-ci.
- Dans le cas où le Bien garanti est irréparable : le versement d'une indemnité correspondant à la **Valeur d'usage** du Bien garanti.

#### 8.3.3 ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR

La garantie est acquise **dans la limite de 1.500 € TTC par Sinistre et 3.000 € TTC par Année d'assurance et par Carte Assurée**.

### 8.3.4 TERRITORIALITE

La garantie produit ses effets pour tout Sinistre survenant **exclusivement en France métropolitaine, en Corse, en Principauté de Monaco et dans les DOM-COM.**

### 8.3.5 EXCLUSIONS

Outre les exclusions communes dans la partie III, sont également exclus :

- le non-respect des instructions du constructeur et des conditions d'utilisation du Bien garanti,
- les véhicules terrestres à moteur, les engins flottants ou aériens,
- Les dommages, Pannes, défaillances ou défauts, imputables à des causes d'origine externe,
- les Pannes résultant de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine du Bien garanti,
- les frais de remise en service, ainsi que les défauts de fonctionnement constatés lors de celle-ci,
- les pièces en caoutchouc (à l'exception des joints de portes qui sont garantis),
- les réglages accessibles à l'utilisateur sans démontage du Bien garanti,
- les appareils utilisés à des fins professionnelles, commerciales ou collectives,
- les contenus des Biens garantis (denrées, vêtements...),
- le calage des matériels encastrés,
- les dommages résultant d'une erreur de manipulation,
- une réparation ou les dommages subis par le Bien garanti, après une réparation effectuée par toutes autres personnes qu'un SAV agréé par le vendeur,
- les dommages résultant du fait du réparateur,
- les frais de devis suivis ou non de réparation,
- les dommages exclus dans les notices remises par le constructeur ou le distributeur,
- l'inconfort de vision lié à la Panne de pixel,
- les dommages dus aux vieillissements des composants électriques,
- les dommages aux logiciels, les frais de reconstitution des informations et des données stockées dans la mémoire de l'unité centrale,
- les dommages dus à la corrosion, à l'oxydation, à l'incrustation de rouille, de l'encrassement ou à la détérioration graduelle du Bien garanti,
- les conséquences de dysfonctionnement immatériel y compris en cas de sabotage immatériel,
- les dommages aux logiciels autres que les systèmes d'exploitation,
- les Pannes afférentes aux accessoires tels que tuyau extérieur de vidange ou câble d'alimentation, antenne, casque d'écoute,
- les pièces et les dommages d'ordre esthétiques,
- les contrefaçons et fausses pièces détachées,
- les dommages relevant de la garantie légale relative aux défauts cachés au sens des Articles 1641 et 1648 du Code Civil,
- les dommages relevant de la garantie légale relative aux défauts de conformité au sens des Articles L 217-4, L 217-5, L 217-12 et L217-16 du Code de la Consommation.

|   |
|---|
| <b>PARTIE III - EXCLUSIONS COMMUNES</b> |
|---|

Sauf STIPULATION contraire, sont exclus :

- La guerre civile ou étrangère, l'instabilité politique notoire ou les mouvements populaires, les émeutes, les actes de terrorisme, les représailles, les restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, les grèves pour autant que l'assuré y prenne une part active, la désintégration du noyau atomique ou tout rayonnement ionisant, et/ou tout autre cas de Force Majeure,
- L'acte intentionnel ou dolosif de la part de l'assuré, et/ou de la part de ses proches (conjoint, ascendant, descendant),
- Le suicide ou la tentative de suicide de l'assuré,

- Les accidents causés ou provoqués par l'usage par l'assuré, de drogues, de stupéfiants, de tranquillisants non prescrits médicalement,
- Les accidents résultant de la conduite en état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur, égal ou supérieur à celui fixé par la loi régissant la circulation automobile française en vigueur à la date de l'Accident,
- Les conséquences des incidents survenus lors de la pratique de sport aérien ou à risque, dont notamment le deltaplane, le polo, le skeleton, le bobsleigh, le hockey sur glace, la plongée sous-marine, la spéléologie, le saut à l'élastique, et tout sport nécessitant l'utilisation d'un engin à moteur,
- La participation aux compétitions nécessitant une licence,
- La participation à des paris, rixes, bagarres.
- Les paiements via les plateformes sécurisées telles que PayPal, dès lors que le paiement avec la Carte assurée ne peut pas être identifié.

## PARTIE IV - MODALITES DE DECLARATION DE SINISTRE

### 1. DÉLAI POUR LA DÉCLARATION DE SINISTRE

Sauf stipulation contraire figurant dans la description des garanties d'assurance, l'Assuré doit déclarer à Europ Assistance tout Sinistre de nature à entraîner la mise en jeu de la garantie prévue par la Notice d'information, dans les plus brefs délais et au plus tard dans les 20 jours ouvrés suivant la date de l'événement.

**Le non-respect du délai de 20 jours ouvrés entraîne la perte de tout droit à garantie pour le Sinistre en cause si Europ Assistance établit que le retard à la déclaration lui a causé un préjudice, cette déchéance ne s'appliquant pas si le retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure.**

### 2. DOCUMENTS ET JUSTIFICATIFS A JOINDRE A LA DECLARATION DE SINISTRE

#### 2.1. Formalités à accomplir par l'Assuré en cas de Sinistre :

Europ Assistance se réserve le droit de demander tous les justificatifs nécessaires à l'appui de toute déclaration de Sinistre (certificat de décès, justificatif du lien de parenté, justificatif de domicile, justificatif de dépenses, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf le nom de l'Assuré, son adresse et les personnes composant son foyer fiscal...).

Europ Assistance intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir l'indemnité demeurerait incertain au moment de la réservation du Voyage.

S'il y a plus d'une cause au Sinistre, la première des causes produite et justifiée par l'Assuré sera utilisée comme cause.

L'Assuré recevra un questionnaire qui sera à retourner dûment complété, accompagné notamment des documents justificatifs dont la liste lui aura été adressée avec le questionnaire.

#### Par dérogation, dans le cadre de la garantie « Extension de garantie » :

- Si l'Assuré a déjà effectué les réparations de son Bien garanti : l'Assureur instruira le dossier de Sinistre de l'Assuré sur la base des pièces justificatives fournies par celui-ci et statuera sur la prise en charge ou non du Sinistre.
- Si l'Assuré n'a fait établir qu'un devis de réparation de son Bien garanti : l'Assureur proposera à l'Assuré de le faire réparer et instruira son dossier de Sinistre sur la base des pièces justificatives fournies par celui-ci et statuera sur la prise en charge ou non du Sinistre.

- **Si l'Assuré n'a effectué aucune démarche** : l'Assuré devra contacter l'Assureur au **numéro 01 41 85 98 67** dans les 5 (cinq) JOURS OUVRES suivant la date de la connaissance de son Sinistre. L'Assureur informera l'Assuré des démarches à accomplir nécessaires à l'instruction de son dossier de Sinistre.

## 2.2 Pièces justificatives

**Dans tous les cas, l'Assuré devra fournir à l'Assureur les documents suivants, auxquels s'ajoutent ceux visés, le cas échéant, dans le descriptif de la garantie :**

- attestation de validité de la Carte assurée,
- justificatif de paiement de la prestation assurée ou du Bien assuré au moyen de la Carte assurée, ou la preuve de réservation en cas de location d'un Véhicule,
- preuve de la qualité d'Assuré,
- relevé d'identité bancaire de l'Assuré ou du Bénéficiaire, le cas échéant,
- contrat d'assurance garantissant l'Assuré pour le même Sinistre ou attestation sur l'honneur de l'Assuré précisant qu'il n'est pas assuré par ailleurs pour ce type de Sinistre.

**Pour la garantie « Vol ou dommages dans les 90 jours suivant la livraison » :**

- L'original de la facture d'achat ou le ticket de caisse justifiant du Bien garanti, de son prix et la date d'achat,
- Le récépissé de livraison précisant la date à laquelle le Bien Garanti a été réceptionné
- Tout rapport de police ou de gendarmerie, de pompiers s'il a été communiqué à l'Assuré,
- En cas de Vol : une déclaration de Vol faite au commissariat, à la gendarmerie, ou toute autre autorité de police (cas des personnes à l'étranger) dans les 5 (cinq) JOURS OUVRES qui suivent la date de survenance du Vol (ce document est obligatoire sauf cas fortuit ou de force majeure),
- En cas d'Aggression ou l'Effraction : copie du courrier de prise en charge ou de refus et de la déclaration de sinistre de l'Assureur multirisques habitation,
- Le RIB de l'Assuré (mentionnant l'IBAN et le BIC),
- **Dans le cas où le Bien garanti est réparable** : la facture acquittée des réparations.
- **Dans le cas où le Bien garanti est irréparable** : le devis ou l'attestation du vendeur ou réparateur précisant la nature du dommage et certifiant que le bien est irréparable.

**Pour la garantie « Extension de garantie » :**

- L'original de la facture d'achat ou un duplicata, justifiant du Bien garanti, de son prix d'achat et de sa date d'achat,
- Le récépissé de livraison précisant la date à laquelle le Bien Garanti a été réceptionné,
- La photocopie de tout document permettant de justifier du moyen de paiement utilisé pour l'achat du Bien garanti laissant apparaître le nom de l'Assuré et les mentions légales de l'Émetteur, tel que : une attestation de paiement de l'Émetteur (ou le relevé de compte, le relevé d'achat, la facture Carte bancaire Assurée...),
- En cas de règlement en plusieurs fois (type TOP 3) d'un Bien garanti : tous les relevés mensuels de l'achat concerné,
- Tout justificatif indiquant la durée de la garantie accordée par le fabricant ou le distributeur ainsi que le livret de garantie précisant les exclusions du constructeur,
- Le RIB de l'Assuré (mentionnant l'IBAN et le BIC),
- **Dans le cas où le Bien garanti est réparable** :
  - **La facture de réparation détaillée sur laquelle devront impérativement figurer :**
    - le nom, l'adresse et la signature de l'Assuré,
    - la date de la Panne,
    - la marque, le genre et le type de l'appareil,
    - le motif d'appel de l'Assuré et le défaut constaté par le technicien,
    - la nature des travaux effectués,
    - le détail chiffré des fournitures, des frais de main-d'œuvre et de déplacement,
    - le nom du technicien ayant effectué la réparation.
- **Dans le cas où le Bien garanti est irréparable** :
  - **Un devis de non-réparation ou l'attestation du réparateur précisant la nature du dommage et certifiant que le bien est irréparable.**

**et, plus généralement, toutes pièces que l'Assureur estime nécessaires pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation et évaluer le préjudice.**

Europ Assistance se réserve le droit de demander à l'Assuré des documents complémentaires et/ou de se livrer à toute enquête, afin d'établir la matérialité et le coût du Sinistre ; en cas de refus, l'Assuré est considéré comme ayant renoncé au bénéfice de la garantie.

### 3. COORDONNÉES POUR LA DÉCLARATION DE SINISTRE

La déclaration de Sinistre ainsi que l'envoi des documents et justificatifs devront être effectuées :

- sur le site internet : <https://nickel.europ-assistance.fr>
- par téléphone au : **01 41 85 98 67**

- par courrier postal à l'adresse suivante :

Europ Assistance France – Service Indemnités Assurance  
23 avenue des Fruitières - CS 20021 - 93212 Saint-Denis cedex

Toute correspondance émanant de l'Assureur et destinée à l'Assuré ou au Bénéficiaire sera envoyée à l'adresse communiquée par celui-ci au moment où il/elle contacte l'Assureur pour introduire une demande d'indemnisation ou une demande de Certificat d'assurance.

### 4. REGLEMENT DES INDEMNITES

Le règlement des éventuelles indemnités au titre des Conditions générales sera effectué en euros.

En cas de frais engagés dans des pays situés en dehors de l'Union européenne ou y appartenant mais n'ayant pas adopté l'euro comme monnaie nationale, le règlement sera calculé par rapport au taux de change fixé par la Banque centrale européenne à la date du Sinistre déclaré par l'Adhérent.

#### **Pour la garantie « Vol ou dommages dans les 90 jours suivant la livraison »**

- Lorsque les Biens garantis endommagés font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'indemnité est versée à concurrence du prix d'achat de l'ensemble au complet.
- En cas d'achats effectués à l'étranger, il sera tenu compte du montant débité sur le relevé de compte de la Carte Assurée.
- L'indemnité est versée en Euros TVA incluse.
- En cas de règlement d'indemnité, l'Assuré s'engage à conserver à la disposition de l'Assureur, ou de ses représentants, les Biens garantis endommagés pendant un délai de 30 (trente) JOURS CALENDAIRES à compter de la date de règlement, sauf s'il en a été convenu autrement.

### 5. EXPERTISE

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

## PARTIE V - CADRE DU CONTRAT

### 1. INFORMATION DES CONDITIONS

Le présent document constitue la Notice d'Information que la Financière des Paiements Électroniques s'engage à remettre au titulaire de la Carte NICKEL BASIC PRO. La Notice d'Information du présent contrat d'assurance signé entre Financière des Paiements Électroniques et Europ Assistance définit les modalités d'entrée en vigueur, le champ d'application des garanties ainsi que les formalités à accomplir en cas de sinistre.

Elle est valable à compter du **01/06/2026 00h00 GMT**, et ce jusqu'à la publication de la prochaine Notice d'Information.

En vertu du contrat signé entre Financière des Paiements Électroniques et Europ Assistance, la preuve de la remise de la Notice d'Information au titulaire de la Carte incombe à la Financière des Paiements Électroniques.

En cas de modification des conditions du dit contrat ou en cas de résiliation de celui-ci, la Financière des Paiements Électroniques s'engage à informer par tout moyen à sa convenance le titulaire de la Carte au moins trois mois avant la date d'effet de la modification ou de la résiliation.

### 2. PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA COUVERTURE

La couverture du contrat prend effet à la même date et pour la même durée, renouvellement(s) compris, que la Carte Assurée délivrée par Financière des Paiements Électroniques à la suite de la souscription à l'offre NICKEL BASIC PRO.

### 3. PRISE D'EFFET DES GARANTIES

Les garanties d'assurance prennent effet au jour de la souscription de la Carte et pendant sa durée de validité. Toutefois, la déclaration de perte ou de vol de la Carte Assurée ne suspend pas les présentes garanties.

#### **Cas spécifique de la garantie « Vol ou dommages dans les 90 jours suivant la livraison » :**

La garantie prend effet immédiatement à l'égard de l'Assuré, dès l'achat d'un Bien garanti (ou dès le jour de prise de possession de celui-ci si ce dernier est postérieur) avec la Carte Assurée.

La garantie prend fin, pour chaque Assuré à l'expiration d'un délai de 90 (quatre-vingt-dix) JOURS CALENDAIRES à compter de la date d'achat (ou de livraison des Biens garantis si cette dernière est postérieure) achetés au moyen de la Carte Assurée.

#### **Cas spécifique de la garantie « Extension de garantie »**

La garantie prend effet le jour de l'achat du Bien garanti (ou le jour de prise de possession de celui-ci si ce dernier est postérieur) au moyen de la Carte Assurée pour une durée maximale de 36 (trente-six) mois incluant la durée de la garantie constructeur ou distributeur d'origine.

La présente garantie intervient en cas de Panne survenant après la fin de la garantie constructeur ou distributeur initiale et au plus tard dans les 36 (trente-six) mois suivant l'achat du Bien garanti (ou le jour de prise de possession de celui-ci si ce dernier est postérieur).

La garantie prend fin, pour chaque Assuré à l'expiration des 36 (trente-six) mois maximum incluant la durée de la garantie constructeur d'origine des Biens garantis neufs achetés au moyen de la Carte Assurée.

### 4. CESSATION DE LA COUVERTURE ET DES GARANTIES

La couverture du contrat cesse de plein droit :

- en cas retrait ou absence de renouvellement de la Carte Assurée par Financière des Paiements Electroniques

et/ou le Titulaire ;

- en cas de souscription d'une offre Nickel de niveau supérieur en cours d'année ;
- en cas de fermeture, quelle qu'en soit la cause, du Compte Nickel ouvert auprès de Financière des Paiements Electroniques ;
- en cas de cessation du partenariat liant EUROP ASSISTANCE et Financière des Paiements Electroniques, à la date communiquée par cette dernière aux Titulaires.

## 5. SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre des garanties d'assurance et/ou d'assistance, Europ Assistance est subrogée dans les droits et actions que le Bénéficiaire pourrait avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des assurances. La subrogation est limitée au montant des frais qu'Europ Assistance a engagés en exécution des Conditions Générales des garanties d'assurance et/ou d'assistance.

## 6. PRESCRIPTION

**Conformément au Code des assurances :**

### Article L 114-1

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

### Article L114-2

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

### Article L114-3

Par dérogation à l'Article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

## 7. FAUSSES DÉCLARATIONS

**Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées demeurent acquises à Europ Assistance et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues (article L113-8 du Code des assurances).**

Toute omission ou déclaration inexacte de la part du Bénéficiaire dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui sera adressée au Bénéficiaire par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités (article L113-9 du Code des assurances).

## 8. DÉCHÉANCE POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

**En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance et/ou garanties d'assurance, si sciemment, vous ou vos Bénéficiaires utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexacts ou réticentes, vous ou vos Bénéficiaire(s) serez déchu(s) de tout droit aux prestations d'assistance et/ou garanties d'assurance, prévues dans la présente Notice d'information, pour lesquelles ces déclarations sont requises.**

## 9. CUMUL DES GARANTIES

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, le Bénéficiaire doit informer Europ Assistance du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à sa connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

## 10. RECLAMATIONS – LITIGES

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire pourra s'adresser au Service Réclamations Clients d'Europ Assistance :

- Soit par courrier postal :

Europ Assistance  
Service Réclamations Clients  
23 avenue des Fruitiers  
CS 20021  
93212 Saint-Denis cedex

- Soit par courrier électronique :

service.qualite@europ-assistance.fr

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente sera adressée au Bénéficiaire dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si le litige persiste après examen de sa demande par notre Service Réclamations Clients, le Bénéficiaire pourra saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

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

Le Bénéficiaire reste libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

## 11. AUTORITE DE CONTROLE

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

## 12. DROIT ET LANGUE APPLICABLE

La présente Notice d'information, rédigée en langue française, est interprétée et exécutée selon le droit français.

### **13. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

La protection de Vos données personnelles est importante pour Nous. L'objectif de cette notice est d'expliquer comment Nous utilisons Vos données personnelles, et pour quelles finalités. Veuillez lire ce document attentivement.

#### **Quelle entité juridique utilise Vos données personnelles ?**

Le responsable de traitement est la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement des données personnelles.

Le responsable du traitement de Vos données personnelles est la succursale irlandaise d'Europ Assistance SA., située au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland, succursale enregistrée auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

Europ Assistance SA est une société immatriculée au Code des Assurances dont le siège social est 89 rue Taitbout, 75009 Paris, France, société anonyme immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 450 366 405.

Si Vous avez des questions concernant le traitement de Vos données personnelles, veuillez contacter Notre Délégué à la Protection des Données aux coordonnées suivantes :

Europ Assistance S.A Irish branch, DPO

Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland

[EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com)

#### **Comment utilisons-nous vos données personnelles ?**

Nous collectons et traitons vos données personnelles à différentes fins.

Dans le cadre de votre contrat, nous traitons vos données personnelles pour :

- Souscrire des assurances et gérer les risques qui y sont liés ;
- Effectuer des contrôles d'éligibilité ;
- Gérer votre police d'assurance ; et
- Gérer vos demandes d'indemnisation et vos réclamations.

Pour satisfaire nos intérêts légitimes, nous sommes également susceptibles de traiter vos données personnelles pour:

- Prévenir et gérer les fraudes et/ou prévenir les irrégularités ;
- Mener et gérer des enquêtes et des contrôles de satisfaction clients ; et
- Améliorer sans cesse l'efficacité et la rapidité de notre système de gestion des réclamations (par exemple, effectuer des analyses, améliorer l'expérience utilisateur ; déboguer et mener des recherches ; fournir un service client et des formations).

Nous procédons à une mise en balance des intérêts afin de nous assurer que ces activités de traitement sont conformes au règlement général sur la protection des données.

Lors de la collecte de données sensibles, telles que les données relatives à la santé, nous vous demanderons votre consentement explicite.

Enfin, nous pouvons être amenés à traiter vos données personnelles pour nous conformer à des obligations légales en matière de :

- lutte contre le blanchiment d'argent ;
- lutte contre le financement du terrorisme ;
- sanctions économiques et financières internationales.

#### **Quelles données personnelles utilisons-nous ?**

Nous ne traitons que les données personnelles strictement nécessaires aux fins susmentionnées. Nous traitons notamment :

- votre nom, vos coordonnées, et vos pièces d'identité (passeport, par exemple) ;
- vos coordonnées bancaires ;
- tout document que vous nous fournissez dans le cadre de votre demande.

Lorsque la gestion de vos sinistres nécessite que Nous collections et traitions des catégories particulières de données, telles que des données relatives à la santé, Nous demanderons Votre consentement explicite.

#### **Avec qui partageons-nous vos données personnelles ?**

Nous sommes susceptibles de transmettre vos données personnelles à d'autres filiales d'Europ Assistance et du Groupe Generali, et à des organisations externes telles que nos auditeurs, réassureurs, coassureurs, gestionnaires de sinistres, agents et distributeurs, afin qu'ils puissent vous fournir les services couverts par votre police, ainsi qu'à d'autres organismes exerçant des activités techniques, organisationnelles et opérationnelles en appui à l'assurance. Ces organisations et organismes peuvent vous demander un consentement distinct avant de traiter vos données personnelles à leurs propres fins.

Nous sommes également susceptibles de partager certaines informations pertinentes concernant votre réclamation (par exemple, le statut de la réclamation, le type, le motif) avec la Financière des Paiements Electroniques (FPE) dans la mesure où ces informations sont nécessaires à la bonne exécution du contrat que la Financière des Paiements Electroniques (FPE) a conclu avec vous.

#### **Pourquoi devez-vous nous communiquer vos données personnelles ?**

Vos données personnelles sont nécessaires à l'exécution du contrat. Si vous choisissez de ne pas nous les communiquer, nous ne serons pas en mesure d'exécuter le contrat ni de vous fournir les services correspondants.

#### **Où transférons-nous vos données personnelles ?**

Nous sommes susceptibles de transférer vos données personnelles vers des pays, territoires ou organisations qui ne font pas partie de l'Espace économique européen (EEE) et qui ne sont pas reconnus comme assurant un niveau de protection adéquat par la Commission européenne. Dans ce cas, le transfert de vos données personnelles à des organisations situées en dehors de l'EEE s'effectuera dans le respect de garanties appropriées et adéquates, conformément à la législation applicable. Vous avez le droit d'obtenir des informations et, le cas échéant, une copie des garanties que nous adoptons pour un tel transfert, auprès du délégué à la protection des données.

#### **Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?**

Vous pouvez exercer les droits suivants relativement à vos données personnelles

- Accès – vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles.
- Rectification – vous pouvez nous demander de corriger des données personnelles inexacts ou incomplètes.
- Effacement – vous pouvez nous demander d'effacer des données personnelles si l'un des motifs suivants s'applique
  - a) Les données personnelles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles nous les avons collectées ou traitées.
  - b) Vous retirez le consentement sur lequel est fondé le traitement, et le traitement n'est motivé par aucun motif juridique.
  - c) Vous vous opposez à la prise de décision automatisée et le traitement n'est motivé par aucun motif légitime impérieux, ou vous vous opposez au traitement à des fins de marketing direct.
  - d) Nous avons traité vos données personnelles de manière illégale.
  - e) Nous sommes dans l'obligation d'effacer vos données personnelles pour nous conformer à nos obligations légales en vertu de la législation de l'Union européenne ou de l'État membre à laquelle nous sommes soumis.
    - Restriction – vous pouvez nous demander de restreindre la manière dont nous traitons vos données personnelles dans l'une des situations suivantes :
      - a) Vous contestez l'exactitude de vos données personnelles, jusqu'à ce que nous puissions vérifier leur exactitude.
      - b) Le traitement est illégal et vous vous opposez à l'effacement des données personnelles et demandez plutôt à ce que leur utilisation soit limitée.
      - c) Nous n'avons plus besoin de vos données à des fins de traitement, mais vous souhaitez que vos données personnelles soient utilisées pour établir, exercer ou défendre des droits légaux.
      - d) Vous vous opposez au traitement en vertu du droit d'opposition à la prise de décision automatisée, et vous nous demandez de restreindre notre utilisation jusqu'à ce que nous ayons vérifié si des motifs légitimes nous autorisent à passer outre votre droit d'opposition ;
        - Portabilité – vous pouvez nous demander de transférer vos données personnelles vers une autre organisation ou de recevoir vos données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible à la machine.
        - Objection – lorsque nous traitons vos données personnelles pour satisfaire notre intérêt légitime, y compris à des fins de marketing direct, vous avez le droit de vous opposer à ce traitement de vos données personnelles et de nous demander de mettre fin à ces activités de traitement.
        - Retrait du consentement – vous pouvez à tout moment retirer votre consentement concernant le traitement de vos données personnelles. Si vous retirez votre consentement, il se peut que nous ne soyons plus en mesure de

donner suite à votre demande.

Vous pouvez exercer vos droits en contactant notre délégué à la protection des données à l'adresse suivante :  
EAGlobalDPO@europ-assistance.com

L'exercice de vos droits est gratuit, à moins que vos demandes ne soient manifestement infondées ou excessives.

#### **Quels sont vos droits si nous utilisons des processus décisionnels automatisés ?**

Pour traiter votre demande et vous répondre au plus vite, nous utilisons un système de gestion des demandes qui scanne et analyse le contenu de votre demande et de vos pièces justificatives. L'évaluation de votre demande est donc entièrement automatisée et le processus de prise de décision ne comprend aucune intervention humaine. Sur la base de la lecture et de l'interprétation des justificatifs que vous nous avez fournis, le système de gestion des sinistres déterminera si votre sinistre répond aux conditions de votre police et s'il convient d'accepter ou de rejeter votre sinistre, en tout ou en partie.

Nous vérifions régulièrement notre système de gestion des sinistres pour nous assurer qu'il reste juste, efficace et précis.

Dans tous les cas, vous avez le droit d'obtenir une explication de la décision rendue concernant votre demande, de la contester et de demander à ce qu'un de nos opérateurs revoie la décision manuellement. Pour ce faire, envoyez un e-mail via le site : <https://nickel.europ-assistance.fr> comme pour le traitement manuel des réclamations.

Nous utiliserons également vos données personnelles pour améliorer en permanence l'efficacité et la rapidité de notre système de gestion des sinistres. Vous avez le droit de nous demander de ne pas utiliser vos données personnelles à cette fin en particulier.

#### **Comment effectuer une réclamation ?**

Si vous n'êtes pas satisfait des réponses que nous vous avons fournies, vous avez le droit d'effectuer une réclamation auprès de l'autorité de contrôle dont voici les coordonnées :

Autorité française :

Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)

3, place de Fontenoy

TSA 80715

75334 PARIS CEDEX 07

France

[www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

#### **Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?**

Nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire aux fins énoncées ci-dessus, ou aussi longtemps que la loi l'exige.