

**NOTICE D'INFORMATION  
VALANT CONVENTION D'ASSISTANCE**

**ASSISTANCE MEDICALE**

**« CARTE VISA ELECTRON »**

**DEPLACEMENT PRIVE OU PROFESSIONNEL**

**Contrat Etranger  
Valable à compter du 01/01/2019**

**N° 922095**

**Les prestations d'assistance de la présente notice d'information n° 922095, ci-après « Notice d'Information », sont :**

**Souscrites par :**

**VISA EUROPE LIMITED**

Société de droit anglais dont le siège social est situé :  
1 Sheldon Square, Londres W2 6TT, Royaume Uni  
Immatriculé sous le numéro 5139966  
Agissant au travers de sa succursale française  
Située 21, Boulevard de la Madeleine - 75038 Paris Cedex 01  
509 930 699 RCS Paris

**Auprès de :**

**FRAGONARD ASSURANCES**

SA au capital de 37 207 660,00 €  
479 065 351 RCS Paris  
Siège social : 2 rue Fragonard - 75017 Paris  
Entreprise régie par le Code des assurances  
Soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 4 Place de Budapest – CS 92459 - 75436 Paris  
Cedex 09 – <https://acpr.banque-france.fr/>

**Et sont mises en œuvre par :**

**AWP FRANCE SAS**

SAS au capital de 7 584 076,86 €  
490 381 753 RCS Bobigny  
Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen  
Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>

**Fragonard Assurances et AWP France SAS, opérant sous la dénomination commerciale « Mondial Assistance », sont ci-après conjointement dénommées « Assistance Visa »**

## CHAPITRE 1 - COMMENT METTRE EN ŒUVRE LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ?

### EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE

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

Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, l'*Assuré* doit impérativement :

- Obtenir l'accord préalable d'*Assistance Visa* en contactant sans attendre *Assistance Visa*, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7:

- \* Par internet : [www.votre-assistance.fr](http://www.votre-assistance.fr)
- \* Par téléphone : + 33 (0) 9.69.32.10.03
- \* Par télécopie : + 33 (0) 9.69.32.10.28
- \* Par courrier électronique : [medical@votreassistance.fr](mailto:medical@votreassistance.fr)
- \* Accès sourds et malentendants : <https://accessibilite.votreassistance.fr>

- Indiquer le numéro de la *Carte Assurée*, la qualité d'*Assuré* ainsi que le nom de la Banque Emettrice de la *Carte Assurée*.
- Se conformer aux procédures et aux solutions préconisées par *Assistance Visa*.

### CONSEILS AUX VOYAGEURS

- L'*Assuré* doit porter à la connaissance des personnes l'accompagnant lors de son déplacement les règles à observer en cas de demande d'assistance détaillées ci-dessus.
- Si l'*Assuré* est assuré au titre d'un régime légal d'assurance maladie d'un pays membre de l'Espace Économique Européen (EEE) ou de la Suisse et souhaite bénéficier des garanties de l'assurance maladie lors de son déplacement dans l'un de ces pays, il lui est nécessaire d'être titulaire de la carte européenne d'assurance maladie (individuelle et nominative) en cours de validité.
- Si l'*Assuré* se déplace dans un pays hors de l'Espace Économique 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, l'*Assuré* 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 sans frais par *Assistance Visa* dans un délai de 8 jours ouvrés à compter de la réception de la demande écrite de l'*Assuré* assortie de tous les éléments nécessaires à sa rédaction. Cette attestation est également disponible sur le site <http://attestation.mondial-assistance.fr>
- Lors de ses déplacements, l'*Assuré* ne doit pas oublier d'emporter les documents justifiant de son identité et tout document nécessaire à son voyage : passeport, carte nationale d'identité, carte de séjour, visa d'entrée, visa de retour, carnet de vaccination de son animal s'il l'accompagne, etc. et de vérifier leur date de validité.
- Certains types de séjours ou certaines destinations sont inadaptés pour les très jeunes *Enfants*. Compte tenu des risques d'affection liés à la durée et les conditions de transport, la situation sanitaire ou encore le climat, il convient de consulter le médecin traitant ou le pédiatre lors du projet de voyage.
- Chaque *Enfant* mineur voyageant seul ou accompagné doit être muni de ses papiers d'identité en cours de validité. Lorsqu'il voyage seul ou s'il n'est pas accompagné par l'un de ses parents, il doit être muni d'une autorisation de sortie du territoire (AST). Dans tous les cas, lors d'un éventuel rapatriement de l'*Enfant* mineur, *Assistance Visa* ne pourra être tenue responsable du retard occasionné pour régulariser sa situation administrative.
- En raison des risques pouvant mettre en danger la santé des femmes ayant atteint un stade avancé dans leur grossesse, les compagnies aériennes appliquent des restrictions, différentes selon les compagnies, et susceptibles d'être modifiées sans préavis : examen médical au maximum 48 heures avant le départ, présentation d'un certificat médical, demande de l'accord médical de la compagnie...  
En cas de nécessité, et si leur contrat le prévoit, les sociétés d'assistance organisent et prennent en charge le transport par avion à la condition expresse que les médecins et/ou les compagnies aériennes ne s'y opposent pas.

## CHAPITRE 2 – CONDITIONS D'APPLICATION

### OBJET DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE

*Assistance Visa* permet aux *Assurés* de bénéficier des prestations d'assistance décrites dans la présente convention d'assistance ci-après « Convention d'assistance » en cas d'*Accident*, de *Maladie*, de décès, de poursuites judiciaires.

### INFORMATION DES ASSURES

La Banque Emettrice de la *Carte Assurée* a mandaté Visa Europe Limited pour souscrire et signer un contrat d'assistance en son nom et au bénéfice des détenteurs de la carte Visa Electron conformément aux dispositions de l'article L.112-1 du Code des assurances.

Le présent document constitue la Notice d'Information que la Banque Emettrice de la *Carte Assurée* s'engage à remettre au titulaire de la *Carte Assurée*. La Notice d'Information valant Convention d'assistance définit les modalités d'entrée en vigueur, le champ d'application des prestations ainsi que les formalités à accomplir en cas de besoin d'assistance.

En vertu du contrat signé entre Visa Europe Limited et Fragonard Assurances, la preuve de la remise de la Notice d'Information au titulaire de la *Carte Assurée* incombe à la Banque Emettrice de la *Carte Assurée*.

En cas de modification des conditions du contrat d'assistance ou en cas de résiliation de celui-ci, la Banque Emettrice de la *Carte Assurée* s'engage à informer par tout moyen à sa convenance le titulaire de la *Carte Assurée* au moins 3 mois avant la date d'effet de la modification ou de la résiliation.

### CONDITIONS D'ACCES

Les prestations d'assistance, décrites dans la Notice d'Information, s'appliquent aux *Assurés*, détenteurs de la carte Visa Electron et sont valables pendant la durée de validité de ladite *Carte*.

### DATE D'EFFET ET DUREE DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE

La Convention d'assistance prend effet pour l'*Assuré* le jour de la souscription à la *Carte Assurée* et est liée à la durée de validité de la *Carte Assurée*. Elle est automatiquement résiliée aux mêmes dates en cas de non-renouvellement ou en cas de retrait ou de blocage de la *Carte Assurée* par la Banque Emettrice ou par le titulaire de la *Carte Assurée* ou en cas de fin, pour quelque raison que ce soit, du contrat d'assistance entre Visa Europe Limited, mandaté par la Banque Emettrice, et *Assistance Visa*.

Dans cette dernière hypothèse l'*Assuré* recevra une nouvelle convention d'assistance et continuera à bénéficier de prestations d'assistance qui seront assurées par le nouveau prestataire.

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

### ÉTENDUE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Les prestations s'appliquent lors d'un déplacement privé ou professionnel de l'*Assuré* à l'*Etranger* et uniquement pendant les 90 premiers jours du déplacement.

Ces conditions sont valables pour toutes les prestations d'assistance, **à l'exception des prestations : Avance des frais d'*Hospitalisation* (article 1.9), Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux (article 1.10) et Assistance en cas de poursuites judiciaires (article 4), pour lesquelles les conditions d'application sont indiquées dans le «Tableau récapitulatif des prestations d'assistance» ainsi que dans leur descriptif.**

Les prestations sont mises en œuvre vers le lieu de *Résidence* de l'*Assuré*, sauf mention contraire dans la Convention d'assistance.

## CHAPITRE 3 – DEFINITIONS

Les définitions des termes repris en italique et commençant par une lettre majuscule dans le texte de cette Notice d'Information s'appliquent à l'ensemble des prestations.

### **Assuré(s)**

Le titulaire de la *Carte Assurée* et son *Conjoint* ainsi que :

- leurs *Enfants*,
- leurs ascendants et descendants titulaires d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80 % (Art. L241-3 du Code de l'action sociale et des familles) vivant sous le même toit que le titulaire de la *Carte Assurée*, selon les termes de l'article 196 A bis du CGI (personnes titulaires de la carte d'invalidité prévue à l'article L241-3 du Code de l'action sociale et des familles) et :
  - fiscalement à charge,
  - ou
  - auxquels sont versées, par le titulaire de la *Carte Assurée* ou son *Conjoint*, des pensions alimentaires permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus,

qu'ils se déplacent ensemble ou séparément et quel que soit leur mode de transport ;

- les petits-enfants célibataires de moins de 25 ans sont couverts uniquement lorsqu'ils séjournent avec leur grand-parent, titulaire de la *Carte Assurée* et exclusivement pendant la durée du déplacement privé ou professionnel, quel que soit leur mode de transport.

### **Accident**

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

### **Animaux domestiques**

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

### **Avion**

Avion de ligne régulière en classe économique.

### **Carte Assurée / Carte**

Carte Visa Electron de la gamme Visa.

### **Conjoint**

Conjoint, partenaire de PACS ou concubin notoire du titulaire de la *Carte Assurée* et vivant habituellement sous son toit.

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

### **DROM et COM**

Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin (partie française) et St Barthélémy) et la Nouvelle Calédonie,

### **Enfants**

- Enfants du titulaire de la *Carte Assurée* ou de son *Conjoint*, célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge et, le cas échéant, leurs enfants qui viendraient à naître au cours de la validité de la Convention d'assistance.
- Enfants adoptés du titulaire de la *Carte Assurée* ou de son *Conjoint*, célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'état civil français.
- Enfants du titulaire de la *Carte Assurée* ou de son *Conjoint*, célibataires de moins de 25 ans, rattachés au foyer fiscal d'un de leurs parents.

### **Etranger**

Tout pays situé dans le monde entier **à l'exclusion** :

- **des Pays non couverts,**
- **de la France métropolitaine (Corse comprise), des Principautés de Monaco et d'Andorre, si la Résidence de l'Assuré est située dans l'une de ces zones géographiques,**
- **des Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), des Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin (partie française) et St Barthélémy) et de la Nouvelle Calédonie, dès lors qu'il s'agit de la zone géographique où se situe la Résidence de l'Assuré.**
- **du Pays de Résidence de l'Assuré, si le Pays de Résidence est situé hors de France.**

### **Événement garanti**

Tout *Accident, Maladie*, décès, poursuites judiciaires donnant droit aux prestations d'assistance, survenus lors de tout déplacement privé ou professionnel de l'Assuré.

### **Frais d'hébergement**

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

### **Frais funéraires**

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

### **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 (partie française) et St Barthélémy) et la Nouvelle Calédonie.

### **Hospitalisation**

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

### **Maladie**

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

### **Membre de la Famille**

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

### **Pays de Résidence**

Pays où l'Assuré a son lieu de *Résidence* de plus de 90 jours consécutifs lors de la demande d'assistance effectuée auprès d'Assistance Visa, **à l'exclusion des Pays non couverts.**

### **Pays non couverts**

Corée du Nord. Liste mise à jour, de l'ensemble des *Pays non couverts* disponible sur le site d'Assistance Visa à l'adresse suivante [paysexclus.votreassistance.fr](http://paysexclus.votreassistance.fr)

### **Résidence**

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

### **Train**

Train en première classe (place assise en 1ère classe, couchette 1ère classe ou wagon-lit).

## CHAPITRE 4 – JUSTIFICATIFS NECESSAIRES A L'EXECUTION DES PRESTATIONS

L'Assuré s'engage à la demande d'Assistance Visa à lui communiquer :

- tout document afin de justifier de son lieu de *Résidence* et de la durée de son déplacement (photocopie du passeport pour le visa d'entrée dans le pays, justificatifs de résidence) ;
- tout document afin de justifier de la qualité d'Assuré (carte d'identité, certificat de vie maritale, copie de son avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf le nom, l'adresse et les personnes composant son foyer fiscal) ;
- les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement peut être demandé. **Toute prestation non utilisée ne peut donner lieu à versement d'indemnité compensatoire ;**
- lorsqu'un transport est organisé et pris en charge, les titres de transport originaux non utilisés que l'Assuré détient. L'Assuré réserve le droit à Assistance Visa de les utiliser et s'engage à rembourser à Assistance Visa les montants dont l'Assuré obtiendrait le remboursement.
- tout autre justificatif estimé nécessaire pour apprécier le droit aux prestations d'assistance.

**À défaut de présentation des justificatifs demandés, Assistance Visa refusera la prise en charge des frais d'assistance ou refacturera les frais déjà engagés à l'Assuré.**

**L'Assuré s'engage également à rembourser à Assistance Visa les montants dont il obtiendrait le remboursement.**

## CHAPITRE 5 – DESCRIPTIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Les prestations d'Assistance Visa sont subordonnées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités administratives compétentes.

Dès lors que l'Assuré fait appel au service médical d'Assistance Visa, les décisions relatives à la nature, à l'opportunité et à l'organisation des mesures à prendre appartiennent exclusivement à Assistance Visa.

### ATTENTION

Les montants de prise en charge garantis s'entendent TTC.

## I - MALADIE OU ACCIDENT DE L'ASSURÉ

### 1.1 TRANSPORT/ RAPATRIEMENT

Lorsqu'un Assuré, en déplacement privé ou professionnel à l'Etranger, est malade ou victime d'un Accident, les médecins d'Assistance Visa :

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

Assistance Visa organise et prend en charge le transport de l'Assuré vers son lieu de Résidence ou vers un établissement hospitalier le plus proche de son lieu de Résidence et/ou le plus apte à prodiguer les soins exigés par son état de santé.

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

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

### IMPORTANT

Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical de l'Assuré et appartiennent exclusivement aux médecins d'Assistance Visa en accord avec les médecins traitants locaux.

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

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

Si l'Assuré refuse de suivre les décisions prises par le service médical d'Assistance Visa, il dégage Assistance Visa de toute responsabilité des conséquences d'une telle initiative, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou en cas d'aggravation de son état de santé, et perd tout droit à prestation et indemnisation de la part d'Assistance Visa. Par ailleurs, Assistance Visa ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge : Assistance Visa devient propriétaire des titres de transport originaux non utilisés de l'Assuré.

### 1.2 RETOUR DES ACCOMPAGNANTS ASSURÉS

Lorsqu'un Assuré est transporté dans le cadre de la prestation « Transport/Rapatriement » (article 1.1), Assistance Visa organise et prend en charge, le transport, par Train ou Avion, des autres Assurés se déplaçant avec lui jusqu'au lieu de l'Hospitalisation ou au lieu de Résidence de l'Assuré, à condition que les moyens initialement prévus pour leur voyage retour ne soient pas utilisables ou modifiables.

### **1.3 PRÉSENCE AU CHEVET EN CAS D'HOSPITALISATION DE L'ASSURÉ**

Lorsqu'un *Assuré* est hospitalisé sur le lieu de l'*Événement garanti* alors qu'aucun *Membre majeur de la Famille* ne l'accompagnait pendant son déplacement et que les médecins d'*Assistance Visa* ne préconisent pas un Transport/Rapatriement (article 1.1) **avant 10 jours**, *Assistance Visa* organise et prend en charge le transport aller et retour, par *Train* ou *Avion*, d'une personne choisie par l'*Assuré* ou par un *Membre de la Famille* pour lui permettre de se rendre à son chevet.

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

- l'*Assuré* est un *Enfant* de moins de 15 ans,
- l'*Assuré* est dans un état jugé critique par les médecins d'*Assistance Visa*.

### **1.4 PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HÉBERGEMENT**

- Dans le cadre de la prestation « Présence au chevet en cas d'*Hospitalisation* de l'*Assuré* » prévue à l'article 1.3, si un *Assuré* est hospitalisé sur le lieu de l'*Événement garanti* alors qu'aucun *Membre majeur de la Famille* ne l'accompagnait pendant son déplacement et que les médecins d'*Assistance Visa* ne préconisent pas un Transport/Rapatriement (article 1.1) **avant 10 jours**, *Assistance Visa* prend en charge, sur présentation des justificatifs, les *Frais d'hébergement* de la personne qui a été choisie par l'*Assuré* ou de la personne déjà présente au chevet de l'*Assuré*, **jusqu'à concurrence de 65 € par nuit, dans la limite de 10 nuits.**
- Si à la suite d'une *Maladie* ou d'un *Accident*, un *Assuré* est dans l'obligation de prolonger son séjour pour raisons médicales avérées, sans *Hospitalisation* et après accord du médecin d'*Assistance Visa*, *Assistance Visa* prend en charge ses *Frais d'hébergement* supplémentaires **jusqu'à concurrence de 65 € par nuit, dans la limite de 10 nuits.**

### **1.5 FRAIS DE PROLONGATION D'HÉBERGEMENT**

Si l'*Assuré* est hospitalisé **depuis 10 jours**, et n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation « Transport / Rapatriement » (article 1.1), *Assistance Visa* prend en charge, en complément de la prestation « Prise en charge des *Frais d'hébergement* » (article 1.4), les *Frais d'hébergement* supplémentaires, de la personne qui a été choisie par l'*Assuré* ou de la personne déjà présente au chevet de l'*Assuré*, **jusqu'à concurrence de 65 € par nuit et pour un montant maximum de 305 €.**

### **1.6 ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS**

Lorsqu'un *Assuré*, en déplacement privé ou professionnel à l'*Etranger*, malade ou victime d'un *Accident*, a été transporté ou rapatrié dans le cadre de la prestation « Transport/ Rapatriement » ( article 1.1) et se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses **Enfants de moins de 15 ans** qui l'accompagnent et qu'aucune personne l'accompagnant n'est en mesure de s'occuper d'eux, *Assistance Visa* organise et prend en charge un billet de *Train* ou d'*Avion* aller et retour d'une personne choisie par l'*Assuré* ou par un *Membre de la Famille* pour raccompagner les *Enfants* jusqu'à leur lieu de *Résidence*.

À défaut, *Assistance Visa* missionne une hôtesse pour accompagner les *Enfants* jusqu'à leur lieu de *Résidence*.

**Les *Frais d'hébergement*, de repas et de boisson de la personne choisie pour ramener les *Enfants* restent à la charge de l'*Assuré*.**

**Le transport des *Enfants* est effectué dans les conditions de la prestation « Retour des Accompagnants *Assurés* » (article 1.2).**

### **1.7 GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS**

Lorsqu'un *Assuré* est transporté dans le cadre de la prestation « Transport/ Rapatriement » (article 1.1) et que personne ne peut s'occuper de ses *Enfants* de moins de 15 ans, *Assistance Visa* rembourse **jusqu'à concurrence de 200 € par jour et dans la limite de 5 jours**, la présence d'une personne qualifiée au domicile de l'*Assuré*.

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

### **1.8 RAPATRIEMENT DES ANIMAUX DOMESTIQUES**

Si l'*Assuré* malade ou victime d'un *Accident* transporté ou rapatrié dans le cadre de la prestation « Transport/ Rapatriement» (article 1.1), se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de son *Animal domestique* qui l'accompagne et si aucune personne accompagnant l'*Assuré* ne peut s'occuper de l'*Animal domestique*, *Assistance Visa* organise le rapatriement de l'*Animal domestique*, vers le domicile d'un proche de l'*Assuré* ou vers une structure spécialisée, dans le *Pays de Résidence* de l'*Assuré*.

**Les frais de transport, frais de cage compris, restent à la charge de l'*Assuré*.**

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

Pour cette prestation, l'Assuré ou une personne autorisée par l'Assuré doit préalablement remettre le carnet de vaccination de l'Animal domestique au prestataire qu'Assistance Visa aura sollicité.

### **1.9 AVANCE DES FRAIS D'HOSPITALISATION**

- Pour les Assurés dont le Pays de Résidence est la France, cette prestation est rendue uniquement à l'Etranger pendant les 90 premiers jours de tout déplacement privé ou professionnel.
- Pour les Assurés dont le Pays de Résidence est situé hors de France, cette prestation n'est jamais accessible.

#### **IMPORTANT**

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

Assistance Visa peut procéder à l'avance des frais d'Hospitalisation imprévus engagés jusqu'à concurrence de 11 000 € par Assuré et par Événement garanti pour les soins prescrits en accord avec les médecins d'Assistance Visa.

Assistance Visa adresse préalablement à l'Assuré, à un Membre de la Famille ou le cas échéant à un tiers, un formulaire de « Demande d'avance de frais médicaux » que celui-ci retourne signé à Assistance Visa.

Le signataire s'engage à rembourser Assistance Visa dans les 60 jours à compter de la date d'envoi de chaque facture par ce dernier, indépendamment de toute procédure de remboursement engagée par l'Assuré auprès d'organismes d'assurance maladie et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auxquels il cotise.

À défaut de paiement dans les 60 jours à compter de la date d'envoi de la facture, Assistance Visa se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles auprès de l'Assuré.

### **1.10 REMBOURSEMENT À TITRE COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX**

- Pour les Assurés dont le Pays de Résidence est la France, cette prestation est rendue uniquement à l'Etranger pendant les 90 premiers jours de tout déplacement privé ou professionnel.
- Pour les Assurés dont le Pays de Résidence est situé hors de France, cette prestation n'est jamais accessible.

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

Assistance Visa rembourse jusqu'à concurrence de 11 000 € par Assuré et par Événement garanti le montant des frais médicaux restant à la charge de l'Assuré après intervention de son organisme social de base, de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance auxquels l'Assuré cotise, déduction faite d'une franchise de 50 € par dossier d'assistance et sous réserve de la communication par l'Assuré à Assistance Visa des factures originales des frais médicaux et des justificatifs originaux de remboursement émanant de ces organismes.

Dans l'hypothèse où les organismes auxquels l'Assuré cotise ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, Assistance Visa le remboursera jusqu'à concurrence de 11 000 € sous réserve de la communication par l'Assuré des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes.

#### **Frais médicaux imprévus ouvrant droit au remboursement complémentaire :**

- Honoraires médicaux,
- Frais de médicaments prescrits par un médecin,
- Frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par la Sécurité Sociale ou tout autre organisme d'assurance maladie,
- Frais d'Hospitalisation,
- Urgence dentaire considérée comme telle par les médecins d'Assistance Visa jusqu'à concurrence de 500 € par Assuré et par Événement garanti, déduction faite de la franchise de 50 € par dossier d'assistance.

### **1.11 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS**

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

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

### **1.12 REMBOURSEMENT DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES**

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

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

## **II - DÉCÈS DE L'ASSURÉ**

### **2.1 TRANSPORT DU CORPS**

Si un *Assuré* décède au cours d'un déplacement privé ou professionnel à l'*Etranger*, *Assistance Visa* organise et prend en charge le transport du corps du lieu du décès jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation (ou de crémation), dans son *Pays de Résidence*.

De plus, *Assistance Visa* participe **jusqu'à concurrence de 800 €**, aux *Frais funéraires*.

Si un *Assuré* décède au cours d'un déplacement privé ou professionnel à l'*Etranger* :

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

### **2.2 RETOUR DES AUTRES ASSURES**

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

## **III - RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ**

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

Pour permettre à l'*Assuré* de se rendre au chevet du *Membre de la Famille* ou d'assister aux obsèques, *Assistance Visa* organise et prend en charge le voyage en *Train* ou en *Avion* jusqu'à la gare ou l'aéroport le plus proche du lieu d'*Hospitalisation* ou des obsèques, selon les modalités suivantes :

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

#### **IMPORTANT**

- La prestation « Retour anticipé de l'*Assuré* » en cas d'*Hospitalisation* ou de décès d'un *Membre de la Famille* n'est rendue qu'aux conditions suivantes :
  - que l'*Hospitalisation* soit supérieure à 24 heures (hospitalisation ambulatoire et de jour non comprises),
  - que le retour de l'*Assuré* tel que prévu à l'origine de son déplacement n'intervienne pas dans les 24 heures suivant la demande d'assistance.
- L'*Assuré* devra fournir, à la demande d'*Assistance Visa*, 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.

## IV - ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES

Ces prestations sont rendues :

- **dans tous les cas hors de France,**
- **pendant les 90 premiers jours du déplacement privé ou professionnel de l'Assuré, à l'Étranger**

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

- fait l'avance de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, **jusqu'à concurrence de 7 770 €, par Assuré et par Événement garanti,**
- fait l'avance du montant des honoraires d'avocat **jusqu'à concurrence de 3 100 €, par Assuré et par Événement garanti,**
- rembourse le montant réel des honoraires d'avocat **jusqu'à concurrence de 800 €, par Assuré et par Événement garanti, déduction faite de la franchise de 50 € par dossier d'assistance.**

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

## CHAPITRE 6 – EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Outre les exclusions prévues à la Convention d'assistance, ainsi que celles figurant le cas échéant, dans les définitions, sont toujours exclus :

1. les frais engagés sans accord préalable d'*Assistance Visa* ou non expressément prévus par la Notice d'Information, les frais non justifiés par des documents originaux ;
2. les événements survenus dans les *Pays non couverts* ou en dehors des dates de validité de la *Carte* ;
3. les conséquences médicalement prévisibles des *Maladies* et/ou d'*Accident* préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet dans les 6 mois précédant la demande d'assistance :
  - d'une consultation, ou
  - d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire;
4. l'organisation et la prise en charge du transport visé à l'article 1.1 « Transport / Rapatriement » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'*Assuré* de poursuivre son déplacement ;
5. les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse, ainsi qu'à l'accouchement et ses conséquences ; à terme (à compter de 37 semaines d'aménorrhées) ne présentant pas de caractère pathologique pour la mère et /ou le nouveau-né ;
6. les demandes relatives à la procréation ou à la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences ;
7. les frais facturés par les organismes locaux de secours d'urgence ;
8. les frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques engagés dans le *Pays de Résidence* qu'ils soient ou non consécutifs à une *Maladie* ou à un *Accident* survenu hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré* ;
9. les frais d'optique (lunettes ou verres de contact), les frais d'appareillages médicaux et prothèses (prothèses dentaires notamment) ;
10. les frais liés à la prise en charge d'états pathologiques ne relevant pas de l'urgence, les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination, les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés dans le *Pays de Résidence*, les frais de services médicaux ou paramédicaux et d'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française ;
11. les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions (ou leurs essais) quelles qu'elles soient, soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque l'*Assuré* y participe en qualité de concurrent ;
12. les conséquences d'un *Accident* survenu lors de la pratique par l'*Assuré* :
  - du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque ces activités ne sont pas encadrées par un professionnel habilité ;
  - de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, le delta-plane, planeur, parapente, toute activité de parachutisme et de chute libre ainsi que tout sport effectué avec ou à partir d'aéronefs ultralégers motorisés au sens du Code de l'aviation civile ;
13. les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
14. les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, de mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure ;

#### 15. les conséquences :

- des situations à risque infectieux en contexte épidémique,
- de l'exposition à des agents biologiques infectants, chimiques type gaz de combat, incapacitants, radioactifs, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine, de mesures préventives ou de surveillance spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales ;

16. les conséquences de la pollution naturelle et/ou humaine ;

17. les conséquences de l'absorption par l'Assuré de médicaments, drogues ou substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non ordonnés médicalement et/ou de la consommation d'alcool par l'Assuré ;

18. le suicide ou la tentative de suicide de l'Assuré ;

19. les conséquences de dommages de toute nature, décidés, causés ou provoqués par l'Assuré ou avec sa complicité, ou consécutifs à une négligence caractérisée, ou une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, sauf les cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;

20. les cures thermales, les interventions à caractère esthétique et leurs conséquences éventuelles, les séjours en maison de repos, la rééducation, kinésithérapie, chiropraxie, les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant ;

21. les les conséquences d'un *Accident* subi par l'Assuré lors de l'exercice de son activité professionnelle et en rapport avec cette activité y compris les formations ou les stages professionnels, alors que l'Assuré se trouve en déplacement.

#### CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

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

- ✓ à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère de l'Economie et des Finances <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité, catastrophes naturelles ou de tout autre cas fortuit ;  
Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseil aux voyageurs » du site internet du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>
- ✓ en cas de délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que Visa d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires au transport de l'Assuré à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou son entrée dans le pays préconisé par les médecins d'*Assistance Visa* pour y être hospitalisé ;
- ✓ en cas de recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels *Assistance Visa* a l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ;
- ✓ en cas de restrictions susceptibles d'être opposées par les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes ; restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.). De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur et bien évidemment d'absence d'avis médical défavorable au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

## CHAPITRE 7 – CADRE JURIDIQUE

### **MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS**

Lorsqu'un *Assuré* est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel chez *Assistance Visa* pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord sur les solutions proposées, l'*Assuré* peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante :

[reclamation@votreassistance.fr](mailto:reclamation@votreassistance.fr)

(ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP France SAS - Service Réclamations - TSA 70002 -93488 Saint-Ouen Cedex)

Un accusé de réception parviendra à l'*Assuré* dans les 10 jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont *Assistance Visa* le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse de Fragonard Assurances ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, l'*Assuré* peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance  
<http://www.mediation-assurance.org>

LMA  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09.

Fragonard Assurances, entreprise adhérente de la LMA propose un dispositif permettant aux *Assurés* et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par les 10 règles de la Charte de la Médiation de l'Assurance.

### **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 - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr).

### **PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

#### **Responsable du traitement des données**

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et par tout règlement ou instrument associé, ainsi que toute autre loi, réglementation, exigences réglementaires et codes de conduite applicables en matière de protection des données ou toute autre législation, réglementation, règles et codes de conduite qui transposent ou remplacent ce qui précède.

Dans le cadre de la Convention d'assistance, Fragonard Assurances et AWP France SAS sont responsables conjoints du traitement de données à caractère personnel des *Assurés*, tels que définis par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

La Banque Émettrice de la *Carte Assurée* est responsable du traitement (i) des données à caractère personnel relatives à la souscription de la *Carte Assurée* qui permet aux *Assurés* de bénéficier des prestations d'assistance ainsi que (ii) de certaines données relatives aux prestations de veille qualitative pour lesquelles Visa Europe Limited agit en tant que sous-traitant des Banques Émettrices au sens de la réglementation applicable en matière de protection des données.

## Données collectées

Les différents types de données personnelles sont collectés et traités conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes à la Convention d'assistance et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution de la Convention d'assistance.

Dans ce cadre, les « données personnelles sensibles » au sens de la réglementation applicable, notamment des données relatives à la santé des *Assurés*, pourront être collectées et traitées.

## Collecte et traitement de données

Les données personnelles transmises par l'*Assuré* et celles reçues de tiers (comme par exemple de médecins), sont collectées et traitées pour un certain nombre de finalités et sous réserve du consentement exprès de l'*Assuré*, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Consentement exprès ?
<ul style="list-style-type: none"><li>• Administration de la Convention d'assistance (exemple: exécution du contrat, mise en œuvre des prestations d'assistance et traitement des réclamations)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où les données personnelles doivent être traitées dans l'exécution du contrat et/ou du traitement de la réclamation, le consentement exprès de l'<i>Assuré</i>, ne sera pas sollicité.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion du recouvrement de créances</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Prévention et détection de la fraude</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Respect de toute obligation légale (obligations fiscales, comptables et administratives)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Veille qualitative (questionnaires, sondages et enquêtes relatifs aux prestations d'assistance)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non, car <i>Assistance Visa</i> a un intérêt légitime à contacter l'<i>Assuré</i> après avoir géré une demande ou après avoir fourni une assistance afin de vérifier que les obligations contractuelles ont été réalisées d'une manière satisfaisante. Toutefois, l'<i>Assuré</i> peut s'y opposer en contactant AWP France SAS (voir section « Contact » ci-dessous).</li></ul>

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles il est indiqué que le consentement exprès de l'*Assuré* n'est pas requis ou dans les cas où AWP France SAS aurait besoin de ces données personnelles dans le cadre de la souscription du contrat et/ou de la gestion de sinistre, les données personnelles sont traitées sur la base des intérêts légitimes d'AWP France SAS et/ou conformément à ses obligations légales.

Les données personnelles de l'*Assuré* seront nécessaires pour tout achat de produits et services. Si l'*Assuré* ne souhaite pas fournir ces données, AWP France SAS ne sera pas en mesure de garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles d'intéresser l'*Assuré* ou encore de lui proposer des offres adaptées à ses exigences spécifiques.

## Destinataires des données

Dans le cadre des finalités énoncées, les données personnelles de l'*Assuré* pourront être divulguées aux parties suivantes :

- Banque Emettrice de la *Carte Assurée* dans le cadre de la veille qualitative, via son sous-traitant, la société Visa Europe Limited
- organismes du secteur public,
- autres sociétés du groupe auquel appartiennent AWP France SAS et Fragonard Assurances, autres assureurs, réassureurs.
- préposés au traitement des données, opérant sous la responsabilité de Fragonard Assurances : autres sociétés du groupe auquel appartiennent AWP France SAS et Fragonard Assurances, sous-traitants, consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués des opérations d'AWP France SAS (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

Par ailleurs, les données personnelles de l'*Assuré* pourront être partagées dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de l'activité de Fragonard Assurances, de ses actifs ou de ses titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de se conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où l'*Assuré* présenterait une réclamation concernant l'un des produits ou services de Fragonard Assurances.

## **Transfert des données**

Les données personnelles de l'Assuré pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section « Destinataires des données », toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Les données personnelles ne sont pas divulguées à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert des données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société du groupe auquel appartiennent AWP France SAS et Fragonard Assurances, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe. L'Assuré peut prendre connaissance de ces règles internes d'entreprise et des pays concernés, en dehors de l'UE, en contactant AWP France SAS comme indiqué dans la section « Contact ». Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, des mesures seront prises afin de garantir que le transfert des données personnelles hors UE soit effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. L'Assuré peut prendre connaissance des mesures de protection que mises en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en contactant AWP France SAS comme indiqué plus bas.

## **Droits des Assurés relatifs à leurs données personnelles**

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, l'Assuré a le droit :

- d'accéder à ses données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer son consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de ses données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier ses données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer ses données personnelles de systèmes d'AWP France SAS si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de ses données personnelles dans certaines circonstances ;
- de s'opposer au traitement de ses données personnelles par les services du responsable du traitement ou de solliciter l'arrêt du traitement desdites données ;
- d'obtenir ses données personnelles au format électronique, pour son usage personnel ou celui de son nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès d'AWP France SAS et/ou de l'autorité de protection des données compétente.

L'Assuré peut exercer ces droits en contactant le responsable du traitement comme indiqué plus bas.

L'Assuré est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>.

Par ailleurs, l'Assuré dispose de la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

## **Durée de conservation des données**

Les données personnelles de l'Assuré sont conservées pour une durée de cinq (5) ans à compter de la date de fin de la Convention d'assistance ou selon les conditions spécifiques énoncées ci-après :

- En cas de sinistre – cinq (5) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – cinq (5) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur la Convention d'assistance – cinq (5) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Les durées spécifiques peuvent s'appliquer dans le cadre des obligations fiscales et comptables, conformément à la réglementation en vigueur.

Les données personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire. Elles seront conservées uniquement pour les finalités pour lesquelles elles auront été obtenues.

## **Contact**

Pour toute question concernant l'utilisation des données personnelles, l'Assuré peut contacter AWP France SAS par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS  
Département Protection des Données Personnelles  
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen  
E-mail : [informations-personnelles@votreassistance.fr](mailto:informations-personnelles@votreassistance.fr)

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, AWP France SAS se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

Pour toute question concernant l'utilisation des données personnelles dans le cadre de la souscription de la *Carte Assurée* et de la veille qualitative et pour l'exercice de ses droits, l'*Assuré* peut contacter la Banque Emettrice dont les coordonnées sont disponibles dans le contrat relatif à la *Carte Assurée*.

### **LOI APPLICABLE**

La Convention d'assistance est régie par la loi française. La langue utilisée pour l'exécution de la Convention d'assistance est le français.

## TABLEAU RECAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Ci-dessous un tableau récapitulatif des prestations d'assistance dont les conditions et modalités d'application sont présentées dans les chapitres précédents :

Prestations d'Assistance	Pays de Résidence en France métropolitaine, les Principautés d'Andorre ou Monaco			Pays de Résidence situé dans les <i>DROM</i> ou <i>COM</i>			Pays de Résidence situé hors France			Article de référence
	Déplacement en France métropolitaine ou dans les Principautés d'Andorre ou de Monaco	Déplacement dans les <i>DROM</i> et <i>COM</i>	Déplacement hors France, à l'Etranger	Déplacement dans les <i>DROM</i> ou <i>COM</i> de l'Assuré	Déplacement en France	Déplacement hors France	Déplacement dans son Pays de Résidence	Déplacement en France	Déplacement hors France, à l'Etranger	
Transport / Rapatriement	Non	Oui (1)	Oui (1)	Non	Oui (1) (2)	Oui (1)	Non	Oui (1)	Oui (1)	1.1
Retour des accompagnants assurés	Non	Oui (1)	Oui (1)	Non	Oui (1) (2)	Oui (1)	Non	Oui (1)	Oui (1)	1.2
Présence au chevet en cas d' <i>Hospitalisation</i>	Non	Oui (1)	Oui (1)	Non	Oui (1) (2)	Oui (1)	Non	Oui (1)	Oui (1)	1.3
Prise en charge des <i>Frais d'hébergement</i>	Non	Oui (1)	Oui (1)	Non	Oui (1) (2)	Oui (1)	Non	Oui (1)	Oui (1)	1.4
<i>Frais</i> de prolongation d'hébergement	Non	Oui (1)	Oui (1)	Non	Oui (1) (2)	Oui (1)	Non	Oui (1)	Oui (1)	1.5
Accompagnement des <i>Enfants</i>	Non	Oui (1)	Oui (1)	Non	Oui (1) (2)	Oui (1)	Non	Oui (1)	Oui (1)	1.6
Garde des <i>Enfants</i> de moins de 15 ans	Non	Oui (1)	Oui (1)	Non	Oui (1) (2)	Oui (1)	Non	Oui (1)	Oui (1)	1.7
Rapatriement des <i>Animaux domestiques</i>	Non	Oui (1)	Oui (1)	Non	Oui (1) (2)	Oui (1)	Non	Oui (1)	Oui (1)	1.8
Avance des frais d' <i>Hospitalisation</i>	Non	Non	Oui (1)	Non	Non	Oui (1)	Non	Non	Non	1.9
Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux	Non	Non	Oui (1)	Non	Non	Oui (1)	Non	Non	Non	1.10

Transmission de messages urgents	Non	Oui (1)	Oui (1)	Non	Oui (1) (2)	Oui (1)	Non	Oui (1)	Oui (1)	1.11
Remboursement des frais téléphoniques	Non	Oui (1)	Oui (1)	Non	Oui (1) (2)	Oui (1)	Non	Oui (1)	Oui (1)	1.12
Décès de l'Assuré – Transport du corps	Non	Oui (1)	Oui (1)	Non	Oui (1) (2)	Oui (1)	Non	Oui (1)	Oui (1)	2.1
Décès de l'Assuré – retour des autres Assurés	Non	Oui (1)	Oui (1)	Non	Oui (1) (2)	Oui (1)	Non	Oui (1)	Oui (1)	2.2
Retour Anticipé de l'Assuré	Non	Oui (1)	Oui (1)	Non	Oui (1) (2)	Oui (1)	Non	Oui (1)	Oui (1)	3
Assistance en cas de poursuites judiciaires :										
- Avance de caution pénale	Non	Non	Oui (1)	Non	Non	Oui (1)	Non	Non	Oui (1)	4
- Avance honoraires d'avocat	Non	Non	Oui (1)	Non	Non	Oui (1)	Non	Non	Oui (1)	4
- Remboursement des honoraires d'avocats	Non	Non	Oui (1)	Non	Non	Oui (1)	Non	Non	Oui (1)	4

(1) pendant les 90 premiers jours du déplacement privé ou professionnel.

(2) **La prestation ne s'applique pas pour les déplacements dans le DROM ou la COM de Résidence de l'Assuré.**