

Notice d'Assurance

de votre Carte Cetelem Cpay Mastercard



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

cetelem
— Plus responsables, ensemble

Sommaire

Partie 1

ASSURANCE INDIVIDUELLE ACCIDENT VOYAGE CARTE MASTERCARD DÉPLACEMENT PRIVÉ ET PROFESSIONNEL

Pages 4 à 16

• Information des <i>Assurés</i>	6
• Dispositions diverses	6
• Définitions	7
• Descriptif de la garantie	10
• Modalités de mise en jeu des garanties	12
• Cadre juridique	14

Partie 2

CONTRAT FRANCE ET ÉTRANGER CARTE MASTERCARD DÉPLACEMENT PRIVÉ OU PROFESSIONNEL

Pages 17 à 34

• Règles à observer en cas de demande d'assistance	19
• Objet du contrat d'assistance	20
• Information des <i>Assurés</i>	20
• Conditions d'application de la garantie	20
• Justificatifs nécessaires à l'exécution des prestations	21
• Définitions	22
• Prestations d'assistance	24
• Exclusions communes à toutes les prestations	29
• Circonstances exceptionnelles	30
• Cadre juridique	31
• Récapitulatif des prestations d'assistance	34

Partie 3

LA GARANTIE “LIVRAISON INTERNET” ET “EXTENSION DE GARANTIE”

Pages 35 à 49

1 • Définitions	36
2 • Objet de la garantie	38
3 • Conclusion de l'adhésion, prise d'effet et durée de la garantie	38
4 • Prestations d'assurance	39
5 • Limitation de la garantie	40
6 • Formalités en cas de Sinistre	40
7 • Exclusions	42
8 • Territorialité	44
9 • Généralités	44





**Assurance Individuelle
Accident Voyage
Carte Mastercard
Déplacement Privé
et Professionnel**



ASSURANCE INDIVIDUELLE ACCIDENT VOYAGE CARTE MASTERCARD DÉPLACEMENT PRIVÉ ET PROFESSIONNEL

NOTICE D'INFORMATION

Notice d'information du contrat d'assurance n°TS7 (dénommé ci-après « Contrat »), régi par le Code des assurances et souscrit :

- **par BNPP Personal Finance**, Société Anonyme au capital de 546 601 552 €, 1 boulevard Haussmann, 75009 Paris, N° ORIAS : 07 023 128 (www.orias.fr), RCS : Paris n°542 097 902, est souscripteur du contrat d'assurance et possède des droits propres au titre de ce Contrat à l'encontre de l'Assureur. Ci-après désignée « le Souscripteur ».
- **auprès d'Europ Assistance** (dénommé ci-après l'« Assureur »), Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 46 926 941 €, 451 366 405 RCS Nanterre, dont le siège social se situe 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, agissant également au nom et pour le compte de sa succursale irlandaise, dont le nom commercial est EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH et dont le principal établissement est situé au 4th Floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01 N5W8, Ireland, enregistrée en Irlande sous le certificat N° 907089. Ci-après désignée « Europ Assistance » ou « l'Assureur ».
- **par l'intermédiaire de SPB**, société par actions simplifiée de courtage d'assurance, au capital de 1 000 000 €, ayant son siège social 71 Quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du Havre sous le n° 305 109 779 et à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le n° 07 002 642, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

Europ Assistance délègue la gestion des *Sinistres* en assurance à **SPB**.

Le présent contrat, régi par le Code des assurances, permet aux *Assurés* de bénéficier des prestations d'assurance mentionnées ci-dessous au cours d'un *Voyage Garanti*.



BNPP Personal Finance s'engage à remettre au titulaire de la *Carte Assurée* la présente Notice d'Information définissant cette garantie et ses modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir en cas de *Sinistre*.

La preuve de la remise de la présente Notice d'Information au titulaire de la *Carte Assurée* et de l'information relative aux modifications contractuelles incombe à BNPP Personal Finance, souscripteur et signataire du présent contrat.

En cas de modification des conditions, ou en cas de résiliation du présent contrat, BNPP Personal Finance informera par tout moyen à sa convenance le titulaire de la *Carte Assurée* dans les conditions prévues dans les conditions générales du contrat de la *Carte Assurée* conclu avec BNPP Personal Finance.

Prise d'effet et cessation des garanties du présent contrat d'assurance

Les garanties de ce contrat sont acquises à l'*Assuré* à compter de la date de délivrance de la *Carte Assurée* et pendant sa durée de validité.

Les garanties de ce contrat prennent fin, pour chaque *Assuré* :

- en cas de retrait total d'agrément de l'*Assureur*, conformément à l'Article L 326-12, alinéa 1 du Code des Assurances,
- en tout état de cause, à la date d'effet de la résiliation de ce contrat lorsqu'il n'est pas reconduit.

Le non renouvellement de ce contrat entraîne la cessation des garanties pour chaque *Assuré* à partir de la date d'effet de cette résiliation.

Le présent contrat prend effet à compter du 1^{er} janvier 2020 à 0H00. Les présentes dispositions s'appliquent aux *Sinistres* dont la date de survenance est postérieure au 1^{er} janvier 2020 à 0h00.

Courtier Gestionnaire

SPB, immatriculée auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 002 642 (www.orias.fr), est l'interlocuteur privilégié de l'*Assuré* pour toute information relative à son contrat d'assurance ou aux évènements qui en découlent.

Pour une meilleure compréhension des prestations d'assurance, Vous trouverez ci-dessous les définitions des termes repris avec une majuscule dans le texte de cette Notice d'Information, applicables à l'ensemble des garanties.

Accident Garanti

Une *Blessure* dont l'Assuré est victime au cours d'un *Voyage Garanti* en tant que simple passager d'un *Moyen de Transport Public* et dont le titre de transport a été réglé au moyen de la *Carte Assurée*.

Sont également garanties les *Blessures* survenues lors du déplacement le plus direct pour se rendre à un aéroport, une gare ou un terminal ou en revenant à partir du lieu de *Domicile*, du lieu de travail habituel ou du lieu de séjour et inversement :

- en tant que passager d'un *Moyen de transport public*,
- en tant que passager ou conducteur d'un véhicule privé,
- en tant que passager ou conducteur d'un *Véhicule de Location* pour autant que la location ait été réglée au moyen de la *Carte Assurée*.

Assuré (L'Assuré est également désigné dans le texte par : « Vous », « Votre », « Vos ».)

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

Le titulaire de la *Carte Assurée*, son conjoint, partenaire dans le cadre d'un P.A.C.S* ou concubin* vivant sous le même toit et pouvant justifier de cette situation.

- Leurs enfants célibataires de moins de 25 ans et, le cas échéant, leurs enfants qui viendraient à naître au cours de la validité du présent contrat d'assurance.
- Leurs enfants adoptés, célibataires de moins de 25 ans, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'Etat Civil Français.
- Les enfants du titulaire ou ceux de son conjoint ou concubin*, célibataires de moins de 25 ans.
- Leurs ascendants et descendants titulaires d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80 % (Art. L.241-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles) vivant sous le même toit que le titulaire de la *Carte Assurée*, selon les termes de l'Article 196 A bis du CGI et :
 - fiscalement à charge,
 - ou
 - auxquels sont versées, par le titulaire de la *Carte Assurée*, son conjoint ou son concubin, des pensions alimentaires permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus.

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

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

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

Bénéficiaire

- En cas de décès accidentel du titulaire de la *Carte Assurée* :
 - toute personne désignée par lui au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée à SPB. Vous pouvez à tout moment modifier le ou les *Bénéficiaire(s)* désigné(s). Toute modification ou

nouvelle notification de *Bénéficiaire* interviendra à compter de la date d'envoi à SPB de Votre lettre recommandée avec avis de réception, le cachet de la poste faisant foi.

- En cas de décès du *Bénéficiaire* nommément désigné et en l'absence d'une nouvelle notification de *Bénéficiaire* avant que les sommes dues ne deviennent exigibles, ces sommes sont versées suivant l'ordre indiqué ci-dessous :
 - au conjoint survivant de l'*Assuré*, ni divorcé ni séparé de corps ou à son concubin,
 - à défaut, les enfants légitimes, reconnus ou adoptifs de l'*Assuré*, vivants ou représentés, par parts égales entre eux,
 - à défaut, les petits-enfants de l'*Assuré* par parts égales entre eux,
 - à défaut, le père et la mère de l'*Assuré* par parts égales entre eux,
 - à défaut, les frères et sœurs de l'*Assuré* par parts égales entre eux,
 - à défaut, les héritiers de l'*Assuré*.
- En cas de décès accidentel d'un autre *Assuré* et/ou du titulaire de la *Carte Assurée* sans qu'il n'y ait eu de désignation spécifique d'un *Bénéficiaire*, les sommes prévues en cas de décès accidentel de l'*Assuré* sont versées suivant l'ordre indiqué ci-dessus.
- En cas d'Infirmité Permanente Totale ou d'Infirmité Permanente Partielle :
 - l'*Assuré*, sauf si celui-ci se trouve dans les cas d'incapacité visés par l'article 489 du Code Civil. La somme prévue sera alors versée au représentant légal de l'*Assuré*.

Blessure

Par *Blessure* on entend toute atteinte physique médicalement constatée, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure atteignant l'*Assuré* et non intentionnelle de la part de ce dernier.

Carte Assurée

Carte Mastercard BNPP Personal Finance de la Gamme Carte Mastercard.

La carte « MasterCard » délivrée par le Souscripteur et à laquelle sont attachées les garanties.

Toutefois, tout Titulaire, détenteur de plusieurs cartes « MasterCard » de la gamme privée, bénéficie de facto, tant pour lui-même que pour les autres *Assurés*, des garanties les plus étendues, quelle que soit la carte utilisée pour le paiement.

Il en est de même pour la carte virtuelle dynamique, qui n'altère nullement les garanties attachées à la carte à laquelle elle est liée.

Si une prestation est réglée par le titulaire d'une carte « MasterCard » pour le compte d'autres titulaires d'une carte « MasterCard » de la gamme privée, les garanties appliquées à ces derniers seront celles de la carte dont ils sont titulaires.

Guerre Civile

On entend par *Guerre Civile* l'opposition déclarée ou non ou toute autre activité guerrière ou armée, de deux ou plusieurs parties appartenant à un même état dont les opposants sont d'ethnie, de confession ou d'idéologie différente. Sont notamment assimilés à la *Guerre Civile* : une rébellion armée, une révolution, une sédition, une insurrection, un coup d'état, les conséquences d'une loi martiale, de fermeture de frontière commandée par un gouvernement ou par des autorités locales.

Guerre Etrangère

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

Infirmité Permanente Partielle

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

Infirmité Permanente Totale

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

Invalidité Permanente Totale

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

Moyen de Transport Public

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

Perte d'un bras

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

Perte d'une jambe

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

Perte totale de la vue des deux yeux

Lorsque l'Assuré est classé par la Sécurité Sociale parmi les invalides de 3^e catégorie.

Perte totale de la vue d'un œil

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

Sinistre

Survenance d'un évènement de nature à entraîner la mise en œuvre d'une des garanties du présent contrat d'assurance.

Substances Biologiques

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

Substances Chimiques

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

Substances Nucléaires

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

Territorialité

Les garanties du présent contrat sont acquises à l'Assuré, dans le monde entier, à l'exclusion des pays et territoires suivants : Corée du Nord, Syrie, Crimée, Iran et Venezuela au cours d'un *Voyage Garanti*.

Véhicule de Location

Tout engin terrestre à moteur à quatre roues immatriculé faisant l'objet d'un contrat de location auprès d'un loueur professionnel et dont le règlement est facturé sur la *Carte Assurée*.

Voyage Garanti

Tout déplacement effectué dans le monde entier, à l'exclusion des pays et territoires suivants : Corée du Nord, Syrie, Crimée, Iran et Venezuela, à titre privé ou professionnel, par tous Moyens de Transport Public, tout trajet par *Véhicule de Location*, ou tout trajet en véhicule privée sous réserve que le prix du transport ou celui du *Véhicule de Location* soit payé à l'unité, par carte d'abonnement ou dans une facturation globale au moyen de la *Carte Assurée* avant la survenance du *Sinistre*.

À l'occasion d'un *Sinistre*, il appartient à l'*Assuré* d'apporter le justificatif de ce règlement, l'*Assureur* se réservant le droit de demander tout autre élément constituant la preuve du paiement par la *Carte Assurée*.

CHAPITRE 4

DESCRIPTIF DE LA GARANTIE

ARTICLE 1 - OBJET DE LA GARANTIE

La présente garantie a pour objet de couvrir l'*Assuré* contre les risques de décès accidentel ou d'Infirmité Permanente Accidentelle résultant des suites d'une *Blessure* pouvant survenir au cours d'un *Voyage Garanti*.

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

- En cas de Décès accidentel :

Lorsqu'un *Assuré*, victime d'une *Blessure* survenue pendant un *Voyage Garanti*, décède des suites de celui-ci dans les 100 jours suivant la date de la *Blessure*, l'*Assureur* verse au(x) *Bénéficiaire(s)* un capital dont le montant est forfaitairement fixé à **46 000 €**.

- En cas d'Infirmité Permanente Accidentelle :

Lorsqu'un *Assuré* est atteint d'Infirmité permanente, à la suite d'une *Blessure* survenue pendant un *Voyage Garanti*, l'*Assureur* verse au(x) *Bénéficiaire(s)* un capital dont le montant est forfaitairement fixé à :
- **46 000 €** si l'*Assuré* est atteint d'*Infirmité Permanente Totale*,
- **23 000 €** si l'*Assuré* est atteint d'*Infirmité Permanente Partielle*.

ARTICLE 2 - LIMITE DE NOTRE ENGAGEMENT

Indépendamment du nombre de *Cartes Assurées* utilisées pour le paiement, notre limite d'engagement est fixée à 46 000 € par *Sinistre* et par *Assuré*.

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

ARTICLE 3 - EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

Effet de la garantie

La garantie prend effet :

- à partir du moment où l'*Assuré* quitte son *Domicile* ou son lieu de travail habituel pour entreprendre un déplacement et ce, seulement dans le cas où son titre de transport a été réglé au moyen de la *Carte Assurée*,
- lors d'une location de véhicule, au jour et à l'heure où la location est effectuée pour entreprendre un *Voyage Garanti* et à condition que le règlement de la location soit effectué au moyen de la *Carte Assurée*.

Cessation de la garantie

La garantie cesse :

- au jour et à l'heure du retour de l'Assuré au premier lieu rattaché à savoir son *Domicile* ou son lieu de travail habituel,
- lors d'une location de véhicule, à la restitution du véhicule loué.

ARTICLE 4 - EXCLUSIONS

Le présent contrat ne couvre pas les Blessures, leurs conséquences, les dommages ou les atteintes corporelles résultant :

- De la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré.
- Des conséquences ou étant occasionnés par un fait de Guerre Etrangère et/ou Guerre Civile.
- De la participation de l'Assuré à des rixes, des crimes, des paris, des insurrections, des émeutes et des mouvements populaires, sauf cas de légitime défense ou s'il se trouve dans l'accomplissement du devoir professionnel ou dans un cas d'assistance à personne en danger.
- De tout Sinistre, toute suite et/ou conséquence directe ou indirecte provenant d'une quelconque mise en contact et/ou contamination par des substances dites nucléaires, biologiques ou chimiques.
- D'un suicide ou de sa tentative.
- Des dommages dus aux effets directs ou indirects d'explosions, de dégagement de chaleur ou d'irradiation provenant du fait de transmutation de noyaux d'atome et de la radioactivité ainsi que les dommages dus aux effets de radiation provoqués par l'accélération artificielle de particules.
- Les infections bactériennes à l'exception des infections pyogéniques résultant d'une coupure ou d'une Blessure accidentelle.
- Toute forme de maladie, accident cardiaque, rupture d'anévrisme.
- Les interventions médicales ou chirurgicales sauf si elles résultent d'un Accident Garanti.
- Toute activité militaire (période militaire, opérations militaires).
- Les Blessures résultant de l'utilisation de drogues et médicaments non prescrits médicalement ainsi que les Blessures résultant d'un 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 la Blessure.

SANCTIONS INTERNATIONALES

L'Assureur ne fournira pas de garantie, ne paiera pas de Sinistre et ne fournira aucun service décrit dans la notice d'information qui exposerait l'Assureur à une sanction, à une interdiction ou à une restriction en vertu des résolutions de l'Organisation des Nations Unies ou de sanctions commerciales ou économiques, de lois ou règlements de l'Union européenne ou des États-Unis d'Amérique. Une information plus détaillée est disponible sur le site suivant : <https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaître/informations-reglementaires-internationale>

ARTICLE 1 - DÉLAI DE RÉGLEMENT DES SINISTRES

L'Assureur versera à l'Assuré ou au *Bénéficiaire* le capital garanti dans les 5 jours suivant la réception de tous les éléments nécessaires au règlement.

ARTICLE 2 - DÉCLARATION DES SINISTRES

L'Assuré ou le *Bénéficiaire* doit déclarer tout *Sinistre* de nature à entraîner la mise en jeu de la garantie prévue par le présent contrat, dans les 15 jours qui suivent la date à laquelle l'Assuré ou le *Bénéficiaire* en a eu connaissance. **Le non-respect de ce délai entraîne la perte de tout droit à garantie pour le *Sinistre en cause*** si nous établissons que le retard à la déclaration nous a causé un préjudice, cette disposition ne s'appliquant pas si le retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure.

En cas de *Sinistre*, L'Assuré doit contacter SPB par l'un des canaux suivants :

• Par Internet :

Adresse du site : <https://bnpparibas-pf.spb.eu>

• Par téléphone :

Via la ligne 09 70 82 04 27 (numéro non surtaxé, facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur), ligne téléphonique accessible 7j/7 24h/24 (hors jours légalement chômés et/ou fériés et sauf interdiction légale ou réglementaire)

• Par mail :

À l'adresse suivante : classicmastercard@spb.eu

• Par voie postale :

À l'adresse : SPB Assurance Carte Mastercard BNPP Personal Finance - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex

• Par télécopie :

Via la ligne 09 70 82 03 58

Les documents communiqués par l'Assuré ou le *Bénéficiaire* doivent être des originaux ou des documents certifiés conformes :

- > la preuve de la qualité d'Assuré de la personne sinistrée au moment de la mise en jeu de la garantie,
- > la preuve du paiement par la *Carte Assurée* des prestations garanties : l'attestation de BNPP Personal Finance dûment complétée adressée à l'Assuré par SPB ou à défaut le relevé de compte bancaire ou la facturette du paiement,
- > les documents originaux matérialisant les prestations garanties : titres de transport (billets d'avion, de train...), contrat de location de véhicule, etc.,
- > un Relevé d'Identité Bancaire,
- > un certificat de décès ou les certificats médicaux établissant les invalidités (rapport d'expertise médicale...),
- > le procès-verbal des autorités locales (police, pompiers...),
- > les coordonnées du notaire en charge de la succession,
- > un document légal permettant d'établir la qualité du *Bénéficiaire*, notamment la copie d'une pièce d'identité,
- > en cas de *Blessure* pouvant entraîner une invalidité, se soumettre à toute expertise requise par l'Assureur.

En complément des documents à communiquer, l'Assureur pourra demander, selon les circonstances du *Sinistre*, toute pièce supplémentaire pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.

RÉCLAMATIONS OU LITIGES

Etape 1 - Votre réclamation

En cas de désaccord avec les services proposés, Vous pouvez adresser Votre réclamation au Département Réclamations de SPB, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- formulaire de réclamation en ligne sur le site www.spb-assurance.fr
- adresse mail : reclamations-bnpp-pf@spb.eu

• adresse postale :

SPB Assurance Cartes MasterCard Classic BNPP Personal Finance - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex

- télécopie : 02 32 74 29 69

Le Département Réclamations de SPB s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables suivant sa date de réception (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et, en tout état de cause, à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 mois suivant sa date de réception.

Etape 2 - Faire appel

Si la réponse fournie ne correspond pas à Vos attentes, Vous pouvez Vous adresser directement au Responsable de la Relation Clientèle par courrier à l'adresse suivante :

Responsable de la relation clientèle - Europ Assistance - Service Remontées Clients - 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Etape 3 - Contacter le médiateur

Si le litige persiste après examen de Votre demande, Vous pourrez 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>

Vous restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

Les dispositions qui précèdent n'empêchent pas l'Assuré d'utiliser toute autre voie d'action légale.

EXPERTISE

Les dommages sont évalués de gré à gré ou à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties, le titulaire de la *Carte Assurée* et 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 commerce 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.

SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS

Après avoir engagé des frais dans le cadre de ses garanties d'assurance, Nous sommes subrogés dans les droits et actions que Vous pouvez avoir contre les tiers responsables du *Sinistre*, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagés en exécution du présent contrat.

PRESCRIPTION

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances :

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances :

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un *Sinistre*. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception 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).

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances :

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

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Données des *Assurés*

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex, agissant à travers sa succursale irlandaise, dont le nom commercial est Europ Assistance SA Irish Branch (« l'*Assureur* »), en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel de l'*Assuré* ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'assistance et d'assurance ;

- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des *Assurés* ayant bénéficié des services d'assistance et d'assurance ;
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles ;
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque ;
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales ;
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance ;
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'*Assureur* ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

L'*Assuré* est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du contrat.

Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes d'assistance et d'assurance de l'*Assuré* sera plus difficile voire impossible à gérer.

À cet effet, l'*Assuré* est informé que ses données personnelles sont destinées à l'*Assureur*, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'*Assureur*. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'*Assureur* peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles de l'*Assuré* sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

L'*Assuré* est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont encadrés par :

- une convention de flux transfrontières établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur ;
- des contrats d'adhésion des entités de l'*Assureur* aux règles internes conformes à la recommandation 1/2007 du Groupe de travail de l'Article 29 sur la demande standard d'approbation des règles d'entreprise contraignantes pour le transfert de données personnelles ;
- une convention de flux transfrontières établie conformément au Privacy Shield actuellement en vigueur s'agissant des transferts de données à destination des Etats-Unis.
- Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance et d'assurance. Les catégories de données suivantes sont concernées :
 - données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants),
 - données de localisation,
 - données de santé, y compris le numéro de sécurité sociale (NIR).

L'*Assuré*, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition pour motif légitime. L'*Assuré* a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des

directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem. En ce qui concerne les directives générales, elles devront être adressées à un tiers qui sera désigné par Décret.

L'exercice des droits de l'Assuré s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : eaglobaldpo@europ-assistance.com
- soit par voie postale : EUROP ASSISTANCE SA - A l'attention du Délégué à la protection des données 1, promenade de la bonnette - 92633 Gennevilliers

Enfin, l'Assuré est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale Informatique et libertés.

Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

Europ Assistance informe l'Assuré, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet :

SOCIETE OPPOSETEL - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10 000 TROYES
www.bloctel.gouv.fr

PLURALITÉ D'ASSURANCES

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, Vous devez Nous informer 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 Votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de *Sinistre*.

FAUSSE DÉCLARATION

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 Nous demeurent acquises 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 Votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui Vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités (article L113-9 du Code des assurances).

DROIT APPLICABLE - TRIBUNAUX COMPÉTENTS - LANGUE

La présente Notice d'Information, rédigée en langue française, est régie par le droit français.

AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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.

ENGAGEMENT DE L'ASSUREUR

L'Assuré est exclusivement garanti pour le montant attaché à la couverture de la *Carte Assurée*. Si le titulaire de la *Carte Assurée* est titulaire d'autres cartes de la gamme Carte Mastercard, l'Assuré bénéficie exclusivement de l'assurance liée à la *Carte Assurée* sans possibilité de cumul avec les garanties prévues par d'autres contrats souscrits par BNPP Personal Finance.



**Contrat France
et Étranger
Déplacement Privé
ou Professionnel**



CONTRAT FRANCE ET ÉTRANGER CARTE MASTERCARD DÉPLACEMENT PRIVÉ OU PROFESSIONNEL

NOTICE D'INFORMATION

Notice d'information du contrat d'assurance n°TS6 (dénommé ci-après « Contrat »), régi par le Code des assurances et souscrit :

- **par BNPP Personal Finance**, Société Anonyme au capital de 546 601 552 €, 1 boulevard Haussmann, 75009 Paris, N° ORIAS : 07 023 128 (www.orias.fr), RCS : Paris n°542 097 902, est souscripteur du contrat d'assurance et possède des droits propres au titre de ce Contrat à l'encontre de l'Assureur. Ci-après désignée « le Souscripteur ».
- **auprès d'Europ Assistance** (dénommé ci-après l'« Assureur »), Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 46 926 941 €, 451 366 405 RCS Nanterre, dont le siège social se situe 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, agissant également au nom et pour le compte de sa succursale irlandaise, dont le nom commercial est EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH et dont le principal établissement est situé au 4th Floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01 N5W8, Ireland, enregistrée en Irlande sous le certificat N° 907089. Ci-après désignée « Europ Assistance » ou « l'Assureur ».
- **par l'intermédiaire de SPB**, société par actions simplifiée de courtage d'assurance, au capital de 1 000 000 €, ayant son siège social 71 Quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du Havre sous le n° 305 109 779 et à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le n° 07 002 642, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09. Ci-après désignée SPB



RÈGLES À OBSERVER EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE

- **Assistance Carte Mastercard ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.**
- **Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, Vous devez impérativement :**
 - **Obtenir l'accord préalable d'Assistance Carte Mastercard en appelant ou en faisant appeler sans attendre Assistance Carte Mastercard, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, au :**
 - **Téléphone : + 33 (0) 1 41 85 97 04***
 - **Télécopie : + 33 (0) 1 41 85 98 26**
- **Appel non surtaxé. Coût d'un appel local (depuis la France métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon Votre opérateur téléphonique.*
- **Indiquer le numéro de la Carte Assurée, émise par BNPP Personal Finance ainsi que la qualité de l'Assuré,**
- **Vous conformer aux procédures et aux solutions préconisées par Assistance Carte Mastercard.**

CONSEILS

- **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 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 l'Assuré 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 vérifier si une convention a été conclue 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 SPB pour le compte d'Europ Assistance dans un délai maximum 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 disponible aux conditions indiquées sur internet : <https://bnpparibas-pf.spb.eu>**
- **Lors de Vos déplacements, n'oubliez pas d'emporter les 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.**

OBJET DU CONTRAT D'ASSISTANCE

Europ Assistance, également dénommée «l'Assureur» ou «Assistance Carte Mastercard» au sein de la présente Notice d'Information, permet aux *Assurés* de bénéficier des prestations décrites dans la présente Notice d'Information en cas de *Maladie, Blessure, décès* et poursuites judiciaires. Le présent contrat d'assistance est régi par le Code des assurances.

INFORMATION DES ASSURÉS

Le présent contrat prend effet à compter du 1^{er} janvier 2020 à 0H00. Les présentes dispositions s'appliquent aux *Sinistres* dont la date de survenance est postérieure au 1^{er} janvier 2020 à 0h00.

Le présent document constitue la Notice d'Information que BNPP Personal Finance s'engage à remettre au titulaire de la *Carte Assurée*. La Notice d'Information du présent contrat d'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.

La preuve de la remise de la Notice d'Information au titulaire de la *Carte Assurée* incombe à BNPP Personal Finance.

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

Lorsqu'un *Assuré* souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application des garanties, il peut appeler Europ Assistance au + **33 (0) 1 41 85 97 04***.

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

CONDITIONS D'APPLICATION DE LA GARANTIE

IMPORTANT

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

La garantie prend effet 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 BNPP Personal Finance ou par le titulaire de la *Carte Assurée*.

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

La garantie s'applique dans le monde entier, à l'exclusion des pays et territoires suivants : Corée du Nord, Syrie, Crimée, Iran et Venezuela, sans franchise kilométrique, lors de tout déplacement privé ou professionnel :

- Si le *Pays de Résidence* est situé en France : en France, et pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du *Pays de résidence*, à savoir hors de France.
- Si le *Pays de Résidence* est situé hors de France : hors du *Pays de Résidence* pendant les 90 premiers jours du déplacement.

Cette *Territorialité* s'applique à toutes les garanties à l'exception des garanties Avance sur frais d'hospitalisation (1.9), Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux engagés (1.10), Assistance en cas de poursuites judiciaires (4), pour lesquelles les conditions d'application sont indiquées dans leur descriptif.

Sont exclus de la présente Notice d'Information les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens (et ce quel que soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...), explosions, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure (liste susceptible de modifications. Informations disponibles auprès d'Assistance Carte Mastercard).

SANCTIONS INTERNATIONALES

L'Assureur ne fournira pas de garantie, ne paiera pas de Sinistre et ne fournira aucun service décrit dans la notice d'information qui exposerait l'Assureur à une sanction, à une interdiction ou à une restriction en vertu des résolutions de l'Organisation des Nations Unies ou de sanctions commerciales ou économiques, de lois ou règlements de Union européenne ou des États-Unis d'Amérique. Une information plus détaillée est disponible sur le site suivant : <https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaître/informations-reglementaires-internationale>

JUSTIFICATIFS NÉCESSAIRES À L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

L'Assuré s'engage, à la demande d'Assistance Carte Mastercard, à lui communiquer :

- tout document afin de justifier de son lieu de *Résidence* et de la durée de son déplacement (photocopie du passeport pour le visa d'entrée dans le pays, justificatifs de résidence),
- tout document afin de justifier de la qualité d'Assuré (carte d'invalidité, certificat de vie maritale, copie de son avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf Votre nom, Votre adresse et les personnes composant Votre 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,
 - réserver le droit à Assistance Carte Mastercard de les utiliser,

- rembourser à Assistance Carte Mastercard les montants dont l'Assuré obtiendrait le remboursement.

Et tout autre justificatif qu'Assistance Carte Mastercard estimera nécessaire pour apprécier le droit aux prestations d'assistance. **À défaut de présentation des justificatifs demandés par Assistance Carte Mastercard, celui-ci refusera la prise en charge des frais d'assistance ou procédera à la refacturation des frais déjà engagés.**

DÉFINITIONS

Pour une meilleure compréhension des prestations d'assistance, Vous trouverez ci-dessous les définitions des termes repris avec une majuscule dans le texte de cette Notice d'Information, applicables à l'ensemble des garanties.

Assistance Carte Mastercard

Europ Assistance, également désignée dans le texte par « Nous », « Notre », « Nos », est le gestionnaire des prestations d'assistance.

Assuré

(L'Assuré est également désigné dans le texte par : « Vous », « Votre », « Vos ».)

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

Le titulaire de la Carte Assurée, son conjoint, partenaire dans le cadre d'un P.A.C.S.* ou concubin* vivant sous le même toit et pouvant justifier de cette situation.

- Leurs enfants célibataires de moins de 25 ans et, le cas échéant, leurs enfants qui viendraient à naître au cours de la validité du présent contrat d'assistance.
- Leurs enfants adoptés, célibataires de moins de 25 ans, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'Etat Civil Français.
- Les enfants du titulaire ou ceux de son conjoint, partenaire ou concubin*, célibataires de moins de 25 ans.
- Leurs ascendants et descendants titulaires d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80 % (Art. L.241-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles) vivant sous le même toit que le titulaire de la Carte Assurée, selon les termes de l'Article 196 A bis du CGI et :

- fiscalement à charge,

ou

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

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

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

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

Autorité médicale

Toute personne titulaire d'un diplôme, en état de validité, de médecine ou de chirurgie.

Avion

Avion de ligne régulière en classe économique.

Blessure

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

Carte Assurée

Carte bancaire Mastercard émise par BNPP Personal Finance.

Évènement

Toute *Maladie* ou *Blessure* à l'origine d'une demande d'intervention auprès d'*Assistance Carte Mastercard*.

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.

Maladie

Altération de santé, dûment constatée par une *Autorité médicale* habilitée, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

Membre de la famille

- Les enfants, le conjoint/concubin/partenaire de PACS de l'Assuré, la mère, le père de l'Assuré, les parents du conjoint de l'Assuré, les petits-enfants de l'Assuré,
- ainsi que la sœur ou le frère, y compris les enfants du conjoint/concubin/partenaire de PACS du père ou de la mère de l'Assuré.

Pays de résidence

Pays où l'Assuré a son lieu de *Résidence* depuis plus de 90 jours consécutifs lors de la demande auprès d'*Assistance Carte Mastercard*.

Résidence

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

Train

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

PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Assistance Carte Mastercard intervient à la condition expresse que l'Évènement qui l'amène à fournir la prestation demeure incertain au moment du départ.

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

ATTENTION

- Les montants de prise en charge garantis s'entendent TTC.
- Les avances de frais : Avance de la caution pénale (4), Avance du montant des honoraires d'avocat (4), sont consenties sous réserve que préalablement, l'Assuré, un Membre de sa Famille ou un tiers communique à Assistance Carte Mastercard toute information utile et donne son accord par écrit pour le débit de la somme correspondante sur son compte bancaire.

1. MALADIE OU BLESSURE DE L'ASSURÉ

1.1 TRANSPORT / RAPATRIEMENT

Lorsqu'un Assuré en déplacement privé ou professionnel subit une *Maladie* ou une *Blessure*, les médecins d'Assistance Carte Mastercard se mettent en relation avec l'Autorité médicale locale qui a reçu l'Assuré à la suite de l'Évènement.

Les informations recueillies, auprès de l'Autorité médicale locale et éventuellement du médecin traitant habituel, permettent à Assistance Carte Mastercard, après décision de ses médecins, de déclencher et d'organiser en fonction des seules exigences médicales, soit le retour de l'Assuré sur son lieu de Résidence, soit son transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de son lieu de Résidence :

- par véhicule sanitaire léger,
- par ambulance,
- par Train
- par Avion,
- par avion sanitaire.

De même, en fonction des seules exigences médicales et sur décision de nos médecins, Assistance Carte Mastercard 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 de son lieu de Résidence. Le service médical d'Assistance Carte Mastercard peut effectuer les démarches de recherche de place dans un service médicalement adapté.

Seule la situation médicale de l'Assuré 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'Assistance Carte Mastercard et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorités médicales.
- Par ailleurs, dans le cas où l'Assuré refuse de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins d'Assistance Carte Mastercard, il décharge expressément Assistance Carte Mastercard de toute responsabilité, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou encore en cas d'aggravation de son état de santé.

1.2 RETOUR DES ACCOMPAGNANTS

Lorsqu'un *Assuré* est transporté dans les conditions définies ci-dessus, *Assistance Carte Mastercard* organise et prend en charge le transport des autres *Assurés* se déplaçant avec lui, jusqu'au lieu de l'hospitalisation ou jusqu'au lieu de *Résidence* de l'*Assuré*, par *Train* ou *Avion*.

1.3 PRÉSENCE HOSPITALISATION

Un *Assuré* est hospitalisé sur le lieu de l'Évènement et les médecins d'*Assistance Carte Mastercard* ne préconisent pas un Transport / Rapatriement (1.1) **avant 10 jours**.

Assistance Carte Mastercard organise et prend en charge le déplacement 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.

S'il s'agit d'un *Assuré* de moins de 15 ans ou d'un *Assuré* dans un état jugé critique par les médecins d'*Assistance Carte Mastercard*, aucune franchise de durée d'hospitalisation n'est appliquée.

1.4 PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HEBERGEMENT

• Dans le cadre de la prestation 1.3, un *Assuré* est hospitalisé sur le lieu de l'Évènement et les médecins d'*Assistance Carte Mastercard* ne préconisent pas un Transport / Rapatriement (1.1) **avant 10 jours**, *Assistance Carte Mastercard* prend en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne qui a été choisie ou de la personne déjà présente au chevet de l'*Assuré*, **à concurrence de 65 € par nuit et pour 10 nuits maximum**.

• Si un *Assuré* est dans l'obligation de prolonger son séjour pour raisons médicales avérées, sans hospitalisation et après accord du médecin d'*Assistance Carte Mastercard*, *Assistance Carte Mastercard* prend en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner de l'*Assuré* **à concurrence de 65 € par nuit et pour 10 nuits maximum**.

1.5 FRAIS DE PROLONGATION D'HÉBERGEMENT

Dans l'hypothèse où l'*Assuré*, hospitalisé **depuis 10 jours** n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation Transport / Rapatriement (1.1), sont pris en charge les frais d'hôtels supplémentaires, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne venue à son chevet, **à concurrence de 65 € par nuit et pour un montant maximum de 305 €**.

1.6 ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS

L'*Assuré*, en déplacement privé ou professionnel, ayant subi une *Maladie* ou une *Blessure*, dans les conditions de la prestation 1.1, se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses **enfants de moins de 15 ans** qui l'accompagnent et aucune personne l'accompagnant n'est en mesure de s'occuper des enfants, *Assistance Carte Mastercard* organise et prend en charge le voyage aller et retour par *Train* ou *Avion* d'une personne choisie par l'*Assuré* ou par un *Membre de sa Famille* pour raccompagner les enfants jusqu'à leur lieu de *Résidence*. A défaut, *Assistance Carte Mastercard* 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. Les titres de transport des enfants restent également à la charge de l'Assuré.

1.7 GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Lorsqu'un *Assuré* est transporté dans le cadre de la prestation 1.1 et que personne ne peut s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans, *Assistance Carte Mastercard* prend en charge **à concurrence de 200 € par jour et pendant 5 jours maximum** 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

L'**Assuré**, en déplacement privé ou professionnel, ayant subi une *Maladie* ou une *Blessure*, dans les conditions de la prestation 1.1, se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de son animal (**chien ou chat exclusivement**). Si aucune personne l'accompagnant ne peut s'occuper de l'animal, *Assistance Carte Mastercard* organise son rapatriement vers le *Domicile* d'un proche de l'**Assuré** ou vers une structure spécialisée dans le *Pays de Résidence* 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 (vaccinations à jour, caution, etc.) ainsi qu'à la législation et aux règlements sanitaires en vigueur dans chacun des pays et notamment ceux imposant des périodes de quarantaine tels que la Finlande, Gibraltar, la Grande-Bretagne, l'Irlande, la Norvège, la Suède, etc.

Pour cette prestation, l'**Assuré** ou une personne autorisée par l'**Assuré** doit remettre au prestataire, qu'*Assistance Carte Mastercard* aura sollicité, le carnet de vaccination de l'animal.

1.9 AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION

- **Pour les Assurés dont le Pays de Résidence est la France, cette prestation est rendue hors de France 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.**

Assistance Carte Mastercard fait l'avance des frais d'hospitalisation engagés **jusqu'à concurrence de 11 000 € par Assuré et par Événement**, pour les soins prescrits en accord avec les médecins d'*Assistance Carte Mastercard*. Cette prestation est acquise, tant que les médecins d'*Assistance Carte Mastercard* jugent l'**Assuré** intransportable après recueil des informations auprès de l'*Autorité médicale* locale.

Assistance Carte Mastercard adresse préalablement à l'**Assuré**, à un Membre de sa Famille ou le cas échéant à un tiers, un formulaire de reconnaissance des sommes dues que celui-ci retourne signé à *Assistance Carte Mastercard*.

Le signataire s'engage à rembourser Assistance Carte Mastercard dans les 60 jours à compter de la date d'envoi de la facture par cette dernière, indépendamment de toute procédure de remboursement engagée auprès d'organismes d'assurance maladie et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auxquels l'**Assuré** cotise. **À défaut de paiement dans les 60 jours à compter de la date d'envoi de la facture, Assistance Carte Mastercard se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles.**

1.10 REMBOURSEMENT À TITRE COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX ENGAGÉS

- **Pour les Assurés dont le Pays de Résidence est la France, cette prestation est rendue hors de France 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.**

Assistance Carte Mastercard rembourse **à concurrence de 11 000 € par Assuré et par Événement** le montant des frais médicaux engagés qui n'aura pas été pris en charge par l'organisme d'assurance maladie et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auquel l'**Assuré** cotise.

Assistance Carte Mastercard remboursera à l'**Assuré** les frais non pris en charge par les organismes susvisés, déduction faite d'une **franchise de 50 €** par dossier, et sous réserve de la communication à *Assistance Carte Mastercard* 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 Carte Mastercard* les remboursera **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.

NATURE DES FRAIS OUVRANT DROIT À REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE

- Honoraires médicaux.
- Examens médicaux.
- Frais de médicaments prescrits par l'*Autorité médicale* locale.
- Frais d'ambulance prescrite par l'*Autorité médicale* locale pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par la Sécurité Sociale ou tout autre organisme d'assurance maladie.
- Frais d'hospitalisation selon les conditions prévues pour la garantie Avance sur frais d'hospitalisation (1.9).
- Urgence dentaire considérée comme telle par les médecins d'*Assistance Carte Mastercard* et prise en charge **à concurrence de 500 €**.

1.11 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

À la demande de l'*Assuré*, à la suite d'une *Maladie*, d'une *Blessure* ou du décès d'un *Assuré*, *Assistance Carte Mastercard* pourra se charger de la transmission de messages urgents à son employeur ou à sa famille.

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

1.12 REMBOURSEMENT DES FRAIS TELEPHONIQUES

Dans le seul cas d'organisation d'une garantie par *Assistance Carte Mastercard* après une *Maladie*, une *Blessure* ou le décès d'un *Assuré*, *Assistance Carte Mastercard* rembourse **à concurrence de 100 € par Événement** les frais téléphoniques restant à la charge de l'*Assuré* correspondant aux seuls appels à destination ou provenant d'*Assistance Carte Mastercard*. Ce remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation de la facture détaillée originale de l'opérateur téléphonique.

2. DÉCÈS DE L'ASSURÉ

Si un *Assuré* décède au cours d'un déplacement privé ou professionnel, *Assistance Carte Mastercard* organise et prend en charge le transport du corps jusqu'au lieu des obsèques dans son *Pays de Résidence*. *Assistance Carte Mastercard* prend également en charge à concurrence de **800 €** l'ensemble des frais suivants :

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

Les autres frais, et notamment les frais de cérémonie, convois locaux, inhumation, restent à la charge de la famille de l'Assuré.

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

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

3. RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ

Un *Assuré*, en déplacement privé ou professionnel, apprend l'hospitalisation non planifiée et de plus de 24 heures (hospitalisations ambulatoire et de jour non comprises) ou le décès d'un *Membre de la Famille*.

Pour permettre à l'un des *Assurés* de se rendre au chevet du *Membre de la Famille* ou d'assister aux obsèques, *Assistance Carte Mastercard* organise et prend en charge le voyage par *Train* ou *Avion*, jusqu'à la gare ou l'aéroport le plus proche du lieu d'hospitalisation ou des obsèques.

- Dans le *Pays de Résidence* de l'*Assuré*, l'organisation et la prise en charge concernent :
 - soit le titre de transport aller simple de l'*Assuré* et d'un autre *Assuré* de son choix qui voyageait avec lui,
 - soit le titre de transport aller et retour d'un seul des *Assurés*, avec un retour dans un délai de 1 mois maximum après la date du décès ou de l'hospitalisation.
- Hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré*, l'organisation et la prise en charge s'effectuent **à concurrence des frais de transport** qu'aurait supposé le retour de l'*Assuré* sur son lieu de Résidence dans les conditions prévues ci-dessus.

IMPORTANT

- La prestation Retour Anticipé de l'*Assuré* en cas d'hospitalisation d'un Membre de sa Famille n'est rendue qu'aux conditions suivantes :
 - que l'hospitalisation soit de plus de 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.
- La prestation Retour Anticipé de l'*Assuré* n'est rendue qu'à condition que l'*Assuré* fournisse, à la demande d'Assistance Carte Mastercard, un bulletin d'hospitalisation ou un certificat de décès ainsi que tout justificatif établissant le lien de parenté avec le *Membre de la Famille* concerné.

4. ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES

- Ces prestations sont rendues hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré*, pendant les 90 premiers jours de tout déplacement privé ou professionnel et dans tous les cas, hors de France.

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 Carte Mastercard* :

- fait l'avance de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, **à concurrence de 7 770 €**,
- fait l'avance du montant des honoraires d'avocat **à concurrence de 3 100 €**,
- prend en charge le montant réel des honoraires d'avocat **à concurrence de 800 €** sous déduction d'une franchise de 50 €.

Assistance Carte Mastercard 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 Carte Mastercard* par virement ou chèque de banque.

EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS

Les frais engagés sans accord préalable d'Assistance Carte Mastercard ou non expressément prévus par la présente Notice d'Information, les frais non justifiés par des documents originaux.

- Les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence, tels que SAMU, pompiers, et les frais s'y rapportant.
- Les *Événements* survenus dans les pays exclus de la présente Notice d'Information, à savoir Afghanistan, Burundi, Corée du Nord, Irak, Libye, Mali, République Centrafricaine, Somalie, Soudan, Soudan du Sud, Syrie, Yémen. Cette liste est susceptible d'évoluer, il sera dans ce cas impossible de vous délivrer des attestations d'assistance. Vous pouvez vous référer au site <https://bnpparibas-pf.spb.eu> pour consulter la liste à jour.
- Un *Événement* trouvant son origine dans une *Maladie* et/ou une *Blessure* préexistante(s) diagnostiquée(s) et/ou traitée(s) ayant fait l'objet d'une hospitalisation (hospitalisation continue, hospitalisation de jour ou hospitalisation ambulatoire) dans les 6 mois précédant la demande d'assistance, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.
- L'organisation et la prise en charge du transport visé au paragraphe 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.
- Les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse.
- Les demandes relatives à la procréation ou à la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences.
- L'organisation des recherches et secours des personnes, notamment en montagne, en mer ou dans le désert, et les frais s'y rapportant.
- Les frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques engagés dans le *Pays de Résidence* qu'ils soient ou non consécutifs à une *Maladie* ou à une *Blessure* survenue hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré*.
- Les frais d'optique (lunettes ou verres de contact, par exemple), les frais d'appareillages médicaux et prothèses (prothèses dentaires notamment).
Les frais liés à la prise en charge d'états pathologiques ne relevant pas de l'urgence, les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination, les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés dans le *Pays de Résidence*, les frais de services médicaux ou paramédicaux et d'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.
- Les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions (ou leurs essais) quelles qu'elles soient, soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque l'*Assuré* y participe en qualité de concurrent.
- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement et/ou d'accouchement.
- 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, explosions, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure.
- Les conséquences des situations à risque infectieux en contexte épidémique, 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, 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 du pays où l'Assuré séjourne et/ou nationales du pays d'origine.

- Les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, de l'usage abusif d'alcool.
- Les conséquences de tentative de suicide.
- Les conséquences d'actes intentionnels de la part de l'Assuré ou les conséquences d'actes dolosifs.
- Les cures thermales, les interventions à caractère esthétique et leurs conséquences éventuelles, les séjours en maison de repos, la rééducation, kinésithérapie, chiropraxie, les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant.
- Les dommages survenus à l'Assuré se trouvant sous la responsabilité de l'autorité militaire.
- Les frais de restaurant, les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un rapatriement par avion de ligne régulière, les frais de douane, les frais d'annulation de séjour.
- Les cautions exigées à la suite d'une conduite en état d'ivresse ou d'une faute intentionnelle.

CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Assistance Carte Mastercard 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.
- 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 de l'*Assistance Carte Mastercard* pour y être hospitalisé.
- En cas de recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels *Assistance Carte Mastercard* 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 (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.

CADRE JURIDIQUE

SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS

Après avoir engagé des frais dans le cadre de ses prestations d'assistance, Nous sommes subrogées dans les droits et actions que Vous pouvez avoir contre les tiers responsables du *Sinistre*, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que Nous avons engagés en exécution du présent contrat.

DÉCHÉANCE POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

- **En cas de *Sinistre* ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment, Vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, Vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance prévues dans la présente Notice d'information, pour lesquelles ces déclarations sont requises.**

PRESCRIPTION

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances :

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances :

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un *Sinistre*. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception 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).

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances :

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

Données des Assurés

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex, agissant à travers sa succursale irlandaise, dont le nom commercial est Europ Assistance SA Irish Branch (« l'Assureur »), en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel de l'Assuré ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'assistance et d'assurance ;
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des Assurés ayant bénéficié des services d'assistance et d'assurance ;
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles ;
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque ;
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales ;
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance ;
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

L'Assuré est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du contrat.

Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes d'assistance et d'assurance de l'Assuré sera plus difficile voire impossible à gérer.

À cet effet, l'Assuré est informé que ses données personnelles sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles de l'Assuré sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

L'Assuré est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont encadrés par :

- une convention de flux transfrontières établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur ;
- des contrats d'adhésion des entités de l'Assureur aux règles internes conformes à la recommandation 1/2007 du Groupe de travail de l'Article 29 sur la demande standard d'approbation des règles d'entreprise contraignantes pour le transfert de données personnelles ;
- une convention de flux transfrontières établie conformément au Privacy Shield actuellement en vigueur s'agissant des transferts de données à destination des Etats-Unis.
- Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance et d'assurance. Les catégories de données suivantes sont concernées :
- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants),

- données de localisation,
- données de santé, y compris le numéro de sécurité sociale (NIR).

L'Assuré, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition pour motif légitime. L'Assuré a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem. En ce qui concerne les directives générales, elles devront être adressées à un tiers qui sera désigné par Décret.

L'exercice des droits de l'Assuré s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : eaglobaldpo@europ-assistance.com
- soit par voie postale : EUROP ASSISTANCE SA - A l'attention du Délégué à la protection des données – 1, promenade de la bonnette - 92633 Gennevilliers

Enfin, l'Assuré est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale Informatique et libertés.

Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

Europ Assistance informe l'Assuré, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet : SOCIETE OPOSETEL - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10 000 TROYES www.bloctel.gouv.fr

RÉCLAMATIONS OU LITIGES

Etape 1 - Votre réclamation

En cas de réclamation ou de litige, Vous pourrez vous adresser au Service Remontées Clients d'Europ Assistance :

- par e-mail à l'adresse suivante : Service.qualite@europ-assistance.fr
- par courrier à l'adresse suivante : Europ Assistance - Service Remontées Clients - 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente sera adressée à l'Assuré 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.

Etape 2 - Faire appel

Si la réponse fournie ne correspond pas à Vos attentes, Vous pouvez Vous adresser directement au Responsable de la Relation Clientèle par courrier à l'adresse suivante :

Europ Assistance - Responsable de la relation clientèle - Service Remontées Clients - 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Etape 3 - Contacter le médiateur

Si le litige persiste après examen de Votre demande, Vous pourrez 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>

Vous restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

PLURALITÉ D'ASSURANCES

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, Vous devez Nous informer 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 Votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de *Sinistre*.

DROIT APPLICABLE - TRIBUNAUX COMPÉTENTS - LANGUE

La présente Notice d'Information, rédigée en langue française, est régie par le droit français.

AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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.

RECAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Encas de *Maladie, Blessure, décès* ou poursuites judiciaires, Vous pouvez bénéficier des Prestations d'Assistance dont les conditions et modalités d'application Vous ont été présentées dans les paragraphes précédents, dans le monde entier, à l'exclusion des pays et territoires suivants : Corée du Nord, Syrie, Crimée, Iran et Venezuela, sans franchise kilométrique, lors de tout déplacement privé ou professionnel dans les conditions suivantes :

Prestations d'Assistance	Pays de Résidence situé en France		Pays de Résidence situé hors de France		Paragraphe de référence
	Déplacement dans le Pays de Résidence	Déplacement hors du Pays de Résidence	Déplacement dans le Pays de Résidence	Déplacement hors du Pays de Résidence	
Transport / Rapatriement	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.1
Retour des accompagnants	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.2
Présence hospitalisation	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.3
Prise en charge des frais d'hébergement	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.4
Frais de prolongation d'hébergement	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.5
Accompagnement des enfants	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.6
Garde des enfants de moins de 15 ans	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.7
Rapatriement des animaux domestiques	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.8
Avance sur frais d'hospitalisation	non	oui ⁽¹⁾	non	non	1.9
Remboursement des frais médicaux	non	oui ⁽¹⁾	non	non	1.10
Transmission de messages urgents	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.11
Remboursement des frais téléphoniques	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.12
Décès de l'Assuré	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	2
Retour Anticipé de l'Assuré	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	3
Assistance en cas de poursuites judiciaires :					
- Avance de caution pénale	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾⁽²⁾	4
- Avance honoraires d'avocats	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾⁽²⁾	4
- Prise en charge montant réel des honoraires d'avocats	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾⁽²⁾	4

(1) pendant les 90 premiers jours du déplacement

(2) sauf déplacements en France



La Garantie “Livraison Internet” et “Extension de Garantie”



NOTICE

Les Garanties « Livraison Internet » et « Extension de Garantie » issues de la Convention d'assurance collective n° 727, sont des contrats de Cardif - Assurances Risques Divers - S.A. au capital de 21 602 240 €, 308 896 547 RCS PARIS, dont le siège social est situé au 1, boulevard Haussmann 75009 Paris, Bureaux : 8, rue du Port - 92728 Nanterre Cedex, gérés par Gras Savoye, Société de courtage d'assurance et de réassurance, société par actions simplifiée au capital de 1 432 600 €, dont le siège social est situé 33/34, quai de Dion-Bouton à Puteaux (92800), identifiée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 311 248 637 et immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 001 707.

Ces garanties sont réservées aux titulaires d'une « Carte Mastercard » ou « Carte Gold ».

La Convention d'assurance collective n°727 est souscrite par BNP Paribas Personal Finance S.A. au capital de 529 548 810 €, Siège social : 1, boulevard Haussmann 75009 Paris - 504 097 902 RCS Paris, n° ORIAS 07 023 128 (www.orias.fr) agissant en qualité de Société de courtage non soumise à l'exclusivité : liste des entreprises d'assurances partenaires disponible sur simple demande.

Société soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4 Place de Budapest, CS 92459 75436 PARIS CEDEX 09.

■ 1- DÉFINITIONS

Pour faciliter la lecture de cette notice,

- « BNP Paribas Personal Finance » désigne le Souscripteur du Contrat d'assurance et l'entité émettrice de la Carte.
 - « Cardif » désigne CARDIF Assurances Risques Divers, l'Assureur.
 - « Contrat d'assurance » désigne le contrat d'assurance « Livraison Internet » et « Extension de Garantie » distribué par BNP Paribas Personal Finance et comprenant des garanties souscrites par BNP Paribas Personal Finance auprès de Cardif.
 - « Gras Savoye » désigne le Gestionnaire, entité chargée par Cardif de la gestion des contrats d'assurance.
- Les mots « essentiels » indiqués en italique dans la notice sont définis ci-dessous pour vous aider à mieux comprendre votre contrat.

Adhérent

Toute personne physique titulaire d'une Carte ainsi désignée sur le contrat de crédit renouvelable, pouvant bénéficier des garanties d'assurance proposées au titre du présent Contrat d'assurance. Au titre des garanties « Livraison Internet » et « Extension de Garantie », seul l'Adhérent est désigné comme Assuré.

Biens Electroménagers

- Biens de gros électroménager : cuisinière à gaz ou électrique, table de cuisson (tous modèles dont vitrocéramique et induction), four à gaz ou électrique, lave-linge, lave-linge séchant, sèche-linge, lave-vaisselle, réfrigérateur, réfrigérateur américain, réfrigérateur congélateur, congélateur.
- Autres Biens : micro-ondes, hotte, cave à vin.

Bien(s) Garanti(s)

Le(s) Bien(s) Garanti(s) désigne(nt), selon les cas, les Biens Garantis au titre de l'Extension de Garantie, les Biens Garantis au titre de la Garantie Livraison Internet, ou l'ensemble des Biens Garantis au titre de ces deux garanties.

Biens Garantis au titre de l'Extension de Garanti

Biens électroménagers, TV Hifi Vidéo et Micro-Informatiques à usage privé; d'une valeur d'achat unitaire supérieure ou égale à 75 € TTC ; achetés neufs en France; réglés en tout ou partie avec la Carte ; situés au Domicile de l'Adhérent ; n'étant plus couverts au titre d'une Garantie commerciale ni au titre de la Garantie légale de conformité, et n'étant pas couverts au titre de la Garantie légale contre les vices cachés.

Biens Garantis au titre de la Garantie Livraison Internet

Bien meuble à usage privé ; acheté neuf sur un site internet marchand situé dans la Zone Euro auprès d'un commerçant ; livré en France par envoi postal avec solution de suivi ou par transporteur; payé en tout ou partie au moyen de la *Carte* ; d'une valeur unitaire comprise entre 50 € et 1 500 € TTC pour les *Cartes* Mastercard et d'une valeur unitaire comprise entre 50 € et 2 000 € TTC pour les *Cartes* Gold.

Biens TV Hifi Vidéo

Home cinéma, éléments Hifi séparés (dont enceintes), chaîne Hifi compacte, téléviseur, téléviseur écran plasma ou LCD, magnétoscope, lecteur DVD, biens combinés ou dérivés des *biens TV Hifi Vidéo* ci-avant listés.

Biens Micro-Informatiques

Ordinateurs PC fixes et portables.

Carte

Carte bancaire appelée « *Carte* Mastercard » ou « *Carte* Gold », accessoire du *contrat de crédit renouvelable* et délivrée BNP Paribas Personal Finance, permettant de régler des achats et à laquelle sont attachées les garanties Livraison Internet et Extension de Garantie.

Contrat Carte

Contrat permettant la souscription d'une *Carte* et précisant ses conditions d'utilisation.

Contrat de crédit renouvelable

Constitue un *contrat de crédit renouvelable*, une ouverture de crédit qui, assortie ou non de l'usage d'une *Carte* de crédit, offre à son *Bénéficiaire* la possibilité de disposer de façon fractionnée aux dates de son choix du montant de crédit consenti.

Domicile

Résidence principale et fiscale de l'*Adhérent*.

Faute dolosive

Acte ou omission volontairement commis par l'*Adhérent*.

Faute intentionnelle

Acte ou omission volontairement commis par l'*Adhérent* dans l'intention de provoquer le *Sinistre*.

Garantie Commerciale

Garantie qui peut être contractuellement octroyée par le constructeur ou le vendeur du *Bien Garanti*. Cette garantie s'ajoute aux Garanties Légales obligatoires et permet d'obtenir, sous certaines conditions, le remboursement, le remplacement ou la réparation d'un bien en *panne*.

Garanties Légales

- Garantie légale de conformité (articles L.217-4 à L.217-14 du Code de la Consommation) : garantie légale imposant au vendeur de délivrer un bien conforme au contrat. A défaut, il est responsable des défauts de conformité.

L'action doit être intentée dans un délai de 2 ans à compter de la délivrance du *Bien Garanti*.

- Garantie légale contre les vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code Civil) : le vendeur est responsable des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix s'il les avait connus.

L'action doit être intentée dans le délai de 2 ans à compter de la découverte du vice.

Livraison non-conforme

Le *Bien Garanti* réceptionné au titre de la Garantie Livraison Internet ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande et/ou est réceptionné défectueux, cassé ou incomplet.

Non livraison d'un bien

Le *Bien Garanti* au titre de la Garantie Livraison Internet n'est pas réceptionné dans les 30 jours calendaires après le débit de la première échéance (totale ou partielle) relative à la commande apparaissant sur le relevé de compte lié au *Contrat de crédit renouvelable* de l'*Adhérent*.

Panne

Dysfonctionnement total ou partiel résultant d'un défaut interne du *Bien Garanti* et ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique.

Prix d'achat du Bien Garanti

Prix d'achat TTC hors frais de port et taxe écologique, tel qu'indiqué sur la facture d'achat.

Sinistre

Évènement susceptible de déclencher les garanties objet du Contrat d'assurance. Il s'agit ici de la *Non-livraison* ou de la *Livraison Non-conforme* pour la garantie Livraison internet, et de la *Panne* pour la garantie Extension de garantie.

Zone Euro

Zone monétaire comprenant les pays de l'Union européenne ayant adopté l'euro comme monnaie unique.

■ 2 - OBJET DE LA GARANTIE

2.1 Garantie livraison internet

La *Garantie Livraison Internet* a pour objet de garantir l'*Adhérent* contre les pertes pécuniaires causées par la *Non-livraison* ou la *Livraison non-conforme* du *Bien Garanti*, sous réserve des exclusions mentionnées à l'article 7.

2.2 Extension de garantie

L'Extension de Garantie a pour objet de garantir contre le risque de *Panne*, sous réserve des exclusions mentionnées à l'article 7, tous les *Biens Garantis* au titre de cette garantie.

■ 3 - CONCLUSION DE L'ADHÉSION, PRISE D'EFFET ET DURÉE DE LA GARANTIE

3.1 Conclusion de l'adhésion

L'adhésion à la Convention d'assurance collective n°727 est conclue à la date de signature du *Contrat Carte*.

Toutefois, l'adhésion n'est pas conclue si vous faites l'objet de mesures restrictives ou de gel des avoirs en vertu du règlement européen n° 2580/2001 du 27 décembre 2001 ou des articles L 562-1 et suivants du code monétaire et financier.

3.2 Prise d'effet des garanties

La Garantie Livraison Internet prend effet au jour de la délivrance de la *Carte* par BNP Paribas Personal Finance. L'Extension de Garantie prend effet pour chaque *Bien Garanti* à compter du jour suivant l'échéance de la *Garantie commerciale* du *Bien Garanti*.

3.3 Durée de l'adhésion et des garanties

La durée de l'adhésion correspond à la durée de validité de la *Carte*.

L'adhésion et la garantie prennent fin :

- à la date anniversaire du *Contrat de crédit renouvelable* auquel la *Carte* est associée en cas de non renouvellement de celui-ci pour quelque cause que ce soit,
- en cas de résiliation à l'initiative de BNP Paribas Personal Finance ou de Cardif de la Convention d'assurance collective n°727 à compter de la date d'effet de la résiliation. À ce titre, BNP Paribas Personal Finance informera l'*Adhérent* au moins trois mois avant la date d'effet de la résiliation de la convention,
- en cas de résiliation du *Contrat de crédit renouvelable* auquel la *Carte* est associée à compter de la date d'effet de la résiliation,
- en cas de résiliation du *Contrat Carte*, à compter de la date d'effet de la résiliation.

Par ailleurs, en cas de résiliation du *Contrat Carte*, du *Contrat de crédit renouvelable* ou de non renouvellement du *Contrat de crédit renouvelable*, les biens achetés avec la *Carte* sont couverts au titre de l'Extension de Garantie jusqu'à la date d'expiration de cette dernière.

L'Extension de Garantie permet à l'*Adhérent* de bénéficier d'une couverture supplémentaire d'une durée maximale de 24 mois à compter du jour suivant l'échéance de la *Garantie commerciale*. Le cumul de la *Garantie commerciale* et de l'Extension de Garantie ne peut excéder 48 mois, à compter de la date d'achat ou de livraison du *Bien Garanti*.

■ 4- PRESTATIONS D'ASSURANCE

L'assureur n'accordera aucune garantie ou prestation ni aucun paiement au titre de ce Contrat, dès lors que la mise en œuvre d'une telle garantie, la fourniture d'une telle prestation ou un tel paiement l'exposerait à une sanction, prohibition ou restriction résultant d'une loi ou règlement des Nations Unies ou de l'Union européenne en matière de sanction économique, ou toute autre règle ou loi applicable relative à des sanctions économiques ou commerciales.

4.1 - LA GARANTIE LIVRAISON INTERNET

4.1.1 - En cas de Livraison non-conforme

Gras Savoye contacte le commerçant dans un délai de 5 jours ouvrés maximum après la déclaration de *Sinistre* effectuée par l'*Adhérent* afin qu'il livre à ce dernier le bien souhaité.

Si 30 jours calendaires après cette demande, le bien conforme à la commande n'a pas été livré et si l'*Adhérent* n'a pas été remboursé par le commerçant, Cardif indemnise l'*Adhérent* dans les conditions suivantes, et dans les limites prévues à l'article 5 « Limitation de la garantie » :

- si le commerçant accepte le retour du *Bien Garanti* non conforme et réexpédie un bien de remplacement, ou effectue un remboursement auprès de l'*Adhérent* : Cardif prend en charge les frais de réexpédition du *Bien Garanti* non conforme si les frais ne sont pas pris en charge par le commerçant,
- si le commerçant accepte le retour du *Bien Garanti* non conforme mais n'expédie pas de bien de remplacement et n'effectue pas de remboursement auprès de l'*Adhérent* : Cardif prend en charge les frais de réexpédition du *Bien Garanti* non conforme ainsi que le remboursement du *Prix d'achat du Bien Garanti*,
- si le commerçant n'accepte pas le retour du *Bien Garanti* non conforme : l'*Adhérent* doit envoyer le *Bien Garanti* non conforme à Gras Savoye par envoi postal avec solution de suivi ou par transporteur. Cardif prend en charge les frais d'expédition du *Bien Garanti* non conforme à Gras Savoye ainsi que le remboursement du *Prix d'achat du Bien Garanti*.

4.1.2 - En cas de Non-livraison

Si, dans les 30 jours calendaires après la date de débit de la première échéance (totale ou partielle) relative à la commande figurant sur le relevé de compte du *contrat de crédit renouvelable* de l'*Adhérent*, le commerçant n'a pas envoyé le bien et n'a pas effectué de remboursement :

Cardif prend en charge le remboursement du *Prix d'achat du Bien Garanti*, sous 5 jours ouvrés à compter de l'instruction du dossier complet de l'*Adhérent* (dans la limite du plafond de garantie défini à l'article 5 « Limitation de la garantie »).

4.2 - EXTENSION DE GARANTIE

Au terme de la *Garantie commerciale*, en cas de *panne* électrique, électronique, électromécanique ou mécanique du *Bien Garanti*, les prestations d'assurance sont les suivantes :

- Si le *Bien Garanti* est réparable :

Cardif prend en charge les frais d'établissement du devis de réparation, les frais de réparation, main d'œuvre, remplacement des pièces et frais de déplacement dans la limite du plafond de garantie et du *Prix d'achat du Bien Garanti*. Si le bien réparé subit de nouveau une *Panne* pour les mêmes causes dans un délai de 30 jours calendaires suivant la date de la réparation, Cardif prend en charge la nouvelle réparation du bien.

- Si le *Bien Garanti* n'est pas réparable ou si les frais de réparation sont supérieurs au *Prix d'achat du Bien Garanti* :

L'*Adhérent* doit envoyer le *Bien Garanti* à Gras Savoye par envoi postal avec solution de suivi ou par transporteur.

Cardif rembourse le *Bien Garanti* non réparable dans la limite du plafond de garantie (défini à l'article 5 « Limitation des garanties ») et du *Prix d'achat* de ce *Bien Garanti*. Cardif prend également en charge les frais d'expédition de ce *Bien Garanti* non réparable à Gras Savoye.

■ 5- LIMITATION DE LA GARANTIE

Le montant des prestations versées par Cardif au titre d'un *Sinistre* ne dépassera pas les limitations de garantie ci-dessous exposées.

Ce montant comprend le remboursement du *Prix d'achat* du *Bien Garanti* ainsi que le remboursement des frais de réexpédition du *Bien Garanti* et les frais d'établissement du devis de réparation le cas échéant.

Dans le cas où le *Bien Garanti* aurait été réglé par plusieurs moyens de paiement, les garanties produiront leurs effets dans la limite des sommes effectivement réglées au moyen de la *Carte*.

De la même manière, dans le cas où le paiement du *Prix d'achat* du *Bien Garanti* se ferait en plusieurs fois, les garanties produiront leurs effets dans la limite des sommes effectivement réglées au moyen de la *Carte* au jour du *Sinistre*.

5.1 - Pour les *Cartes* mastercard

Le montant des prestations est limité à 1 500 € par *Sinistre* dans la limite de 2 *Sinistres* par an.

5.2 Pour les *Cartes* gold

Le montant des prestations est limité à 2 000 € par *Sinistre* dans la limite de 3 *Sinistres* par an.

■ 6 - FORMALITÉS EN CAS DE SINISTRE

En cas de *Sinistre*, l'*Adhérent* doit contacter le Centre Assurance au numéro suivant : 01 40 87 89 60 (numéro non surtaxé, de 9h à 17h30 du lundi au vendredi), afin que la relation avec Gras Savoye soit établie.

6.1 - GARANTIE LIVRAISON INTERNET

En cas de Non-livraison du *Bien Garanti*, l'*Adhérent* doit déclarer son *Sinistre* dans un délai de **7 jours ouvrés à compter des 30 jours calendaires suivant le débit de la première échéance** (totale ou partielle) relative à la commande figurant sur son relevé de compte lié au *Contrat de crédit renouvelable*.

En cas de *Livraison non-conforme* du *Bien Garanti*, l'*Adhérent* dispose d'un **déla**i de **7 jours ouvrés à compter de la date de livraison du bien pour déclarer son *Sinistre***.

Suite à sa déclaration de *Sinistre*, l'*Adhérent* recevra de la part de Gras Savoye un courrier ainsi qu'une liste de pièces justificatives nécessaires à l'instruction de son dossier qu'il devra lui retourner **sous 15 jours** ouvrés à l'adresse suivante :

Gras Savoye - Assurance Carte - TSA 34287 - 77283 Avon Cedex.

Les pièces justificatives à fournir sont :

Dans tous les cas :

- La facture détaillée du *Bien Garanti*, présentant la date, les caractéristiques et référence du *Bien Garanti*, son *Prix d'achat* ainsi que les coordonnées précises du commerçant,
- Le relevé de compte lié au *Contrat de crédit renouvelable* mentionnant le débit du *Prix d'achat* ou de la mensualité du *Bien Garanti*,
- En cas de refus du remboursement par le commerçant : la copie du justificatif mentionnant ce refus,
- Un Relevé d'Identité Bancaire (R.I.B) pour le versement des prestations d'assurance.

En cas de *Livraison non-conforme* :

- le justificatif de livraison du *Bien Garanti* non conforme mentionnant la date de livraison de ce bien à l'*Adhérent*,

À réception de ces pièces justificatives, Gras Savoye procède à l'analyse du *Sinistre* déclaré par l'*Adhérent*. Dès réception de l'accord de prise en charge par Gras Savoye, et lorsque le *Bien Garanti* non conforme doit être renvoyé au commerçant ou à Gras Savoye, l'*Adhérent* doit envoyer la pièce justificative complémentaire suivante :

- le justificatif du montant des frais d'expédition par envoi postal avec solution de suivi ou par transporteur.

Et, le cas échéant, toutes les pièces supplémentaires que Gras Savoye estimerait nécessaires pour évaluer la matérialité du *Sinistre*.

Le remboursement s'effectue par virement sur le compte bancaire de l'*Adhèrent* dont le R.I.B. aura été fourni au titre des pièces justificatives ci-dessus détaillées (ou par chèque sur demande de l'*Adhèrent*).

Sauf circonstances particulières et sous réserve de l'accord exprès ou tacite de Cardif, tout paiement devant être effectué par Cardif interviendra par crédit d'un compte bancaire ouvert au nom de l'*Adhèrent* dans un État membre de l'Union européenne, partie à l'Espace Économique Européen ou membre de l'Espace unique de paiement en euros (SEPA) et sera libellé en euros.

Par conséquent, Cardif pourra légitimement refuser de procéder à tout paiement par crédit d'un compte bancaire ouvert auprès d'un établissement situé sur un autre territoire ou libellé dans une devise autre que l'euro.

6.2 - EXTENSION DE GARANTIE

L'*Adhèrent* doit déclarer son *Sinistre* (la *Panne du Bien Garanti*) dans un délai de 7 jours ouvrés à compter de sa constatation.

Cette déclaration de *Sinistre* ne pourra intervenir qu'à la condition que le *Bien Garanti* ne soit plus couvert au titre d'une *Garantie Commerciale* ni au titre de la *Garantie légale de conformité*, et qu'il ne soit pas couvert au titre de la *Garantie légale contre les vices cachés*.

Après avoir déclaré son *Sinistre* au Centre Assurance, l'*Adhèrent* transmet à Gras Savoye les pièces justificatives ci-dessous listées sous 15 jours à l'adresse suivante :

Gras Savoye - Assurance Carte - TSA 34287 - 77283 Avon Cedex.

Les pièces justificatives à fournir sont :

Dans tous les cas :

- La facture détaillée du *Bien Garanti*, présentant la date, les caractéristiques et référence du *Bien Garanti*, son *Prix d'achat* ainsi que les coordonnées précises du commerçant,
- Le relevé de compte lié au *Contrat de crédit renouvelable* mentionnant le débit du *Prix d'achat* ou de la mensualité du *Bien Garanti*,
- Un R.I.B. pour le versement des prestations d'assurance,
- Un justificatif de la *Garantie commerciale* accordée par le fabricant ou le vendeur (livret de garantie),
- Un devis de réparation ou de non réparation du *Bien Garanti* sur lequel doit figurer :
 - Les coordonnées du réparateur,
 - Les coordonnées du client détenteur du *Bien Garanti* - La date d'établissement du devis,
 - La date de la *Panne*,
 - La marque, référence, et le type de l'appareil,
 - Le défaut constaté par le technicien,
 - Le montant estimé de la réparation,
 - La mention de non réparation en cas de bien irréparable,

À réception de ces pièces justificatives, Gras Savoye procède à l'analyse du *Sinistre* déclaré par l'*Adhèrent*.

Dans le cas où le *Bien Garanti* est réparable et dès réception de l'accord de réparation par Gras Savoye, l'*Adhèrent* fait procéder à la réparation de son bien et doit ensuite envoyer à Gras Savoye la pièce justificative complémentaire suivante :

- La facture de réparation correspondant au devis de réparation, sur laquelle doit figurer :
 - Les coordonnées du réparateur,
 - Les coordonnées du client détenteur du *Bien Garanti* (nom, adresse, signature),
 - La date de la réparation,
 - La date de la *Panne*,
 - La marque, la référence et le type de l'appareil,
 - Le défaut constaté par le technicien,
 - La nature des travaux effectués,

- Le détail chiffré du montant de la réparation (fournitures, frais de main-d'œuvre, frais de déplacement etc), Dans le cas où le Bien Garanti est irréparable (ou si les frais de réparation sont supérieurs au *Prix d'achat du Bien Garanti*) :

L'Adhérent doit expédier par envoi postal avec solution de suivi ou par transporteur, le *Bien Garanti* irréparable à Gras Savoye à l'adresse indiquée précédemment.

L'Adhérent doit ensuite adresser à Gras Savoye le justificatif du montant des frais d'expédition de ce bien.

Le remboursement s'effectue par virement sur le compte bancaire de l'Adhérent dont le R.I.B. aura été fourni au titre des pièces justificatives ci-dessus détaillées (ou par chèque sur demande de l'Adhérent). Sauf circonstances particulières et sous réserve de l'accord exprès ou tacite de Cardif, tout paiement devant être effectué par Cardif interviendra par crédit d'un compte bancaire ouvert au nom de l'Adhérent dans un État membre de l'Union européenne, partie à l'Espace Économique Européen ou membre de l'Espace unique de paiement en euros (SEPA) et sera libellé en euros.

Par conséquent, Cardif pourra légitimement refuser de procéder à tout paiement par crédit d'un compte bancaire ouvert auprès d'un établissement situé sur un autre territoire ou libellé dans une devise autre que l'euro.

■ 7 - EXCLUSIONS

7.1 - GARANTIE LIVRAISON INTERNET

Ne sont pas couverts au titre du présent Contrat d'assurance :

- les animaux,
- les biens et denrées périssables, les denrées alimentaires,
- les boissons,
- les végétaux,
- les véhicules terrestres à moteur,
- les espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers, valeurs de toute espèce,
- les bijoux ou objets précieux tels que les objets d'art, orfèvrerie, argenterie,
- les données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne,
- les téléphones portables,
- les prestations de services, y compris celles consommées en ligne,
- les biens à usage industriel ou professionnel,
- les biens achetés pour être revendus comme marchandise,
- les biens achetés d'occasion,
- les biens achetés sur un site de vente aux enchères,
- les transactions entre particuliers,
- la qualité de la prestation incluse dans le service livré (voyage, transport).

Ne sont pas pris en charge les Sinistres provenant :

- d'un retard de livraison consécutif à un défaut d'approvisionnement du stock,
- d'une *faute intentionnelle* ou dolosive de l'Adhérent,
- d'une guerre étrangère ou insurrections,
- d'une confiscation par les autorités,
- d'une grève des prestataires ou des transporteurs, un lock-out (fermeture temporaire du lieu de travail à l'initiative de l'employeur) ou un sabotage commis dans le cadre d'une action concertée de grève,
- des effets directs de l'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiation provenant de transmutation de noyaux d'atomes ou de la radioactivité, ainsi que des Sinistres dus aux effets de radiation provoqués par accélération artificielle des atomes.

Par ailleurs, l'*Adhèrent* ne peut bénéficier de la garantie *livraison non-conforme* en cas de mise en œuvre préalable d'une *Garantie Légale*.

7.2 - EXTENSION DE GARANTIE

Sont exclus de la présente garantie :

Les *Pannes* :

- survenues antérieurement à la date de prise d'effet des garanties,
- lorsque le numéro de série du *Bien Garanti* en panne est illisible,
- relevant des exclusions spécifiques à la garantie constructeur du *Bien Garanti* mentionnées dans la notice d'utilisation du *Bien garanti*.

Les *Pannes* déjà prises en charge au titre :

- de la Garantie légale contre les vices cachés
- de la Garantie légale de conformité
- des Garanties commerciales offertes par le constructeur ou le vendeur,
- de la garantie Multirisques Habitation souscrite par l'*Adhèrent*.

Les *Pannes* résultant :

- d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'*Adhèrent* ou de l'un de ses proches (conjoint, partenaire de PACS, concubin, descendant ou ascendant),
- de l'utilisation de périphériques, consommables ou accessoires non conformes ou inadaptés à l'appareil garanti,
- du non-respect des instructions d'utilisation, de branchement, d'installation et d'entretien figurant dans la notice du constructeur de l'appareil garanti,
- de l'ouverture et/ou de la modification du contenu et/ou des caractéristiques d'origine de l'appareil ou des périphériques internes, par une personne non compétente pour effectuer des réparations,
- de la survenance d'un événement de force majeure,
- d'un accident d'ordre électrique dont l'origine est extérieure à l'appareil garanti,
- d'un dommage accidentel,
- d'un virus informatique,
- d'un défaut caché résultant de la responsabilité du constructeur,
- d'un vol ou d'une tentative de vol,
- d'un dommage causé par le sable, la mer, l'action du soleil, le vent, ou tout autre élément ou phénomène naturel.

Les matériels :

- utilisés à des fins professionnelles ou commerciales,
- les périphériques, accessoires, consommables et pièces d'usure liés au fonctionnement de l'appareil garanti,
- achetés d'occasion ou remis à neuf (rénovés par le commerçant ou le constructeur).

Les frais :

- de mise en service, réglage, nettoyage et entretiens courants,
- de déplacement sur demande non justifiée.

Les dommages et conséquences induites par le *Sinistre* et externes à l'appareil garanti dont :

- les pertes ou dommages au contenu (périssable ou non) de l'appareil qui aurait été endommagé,
- tout préjudice lié à la perte de jouissance de l'appareil garanti.

Sont également exclus :

- **les dommages liés aux mauvais réglages accessibles au client sans démontage de l'appareil garanti,**
- **les dommages esthétiques causés aux parties extérieures de l'appareil garanti et dont l'endommagement ne nuit pas à son bon fonctionnement,**
- **en ce qui concerne les moniteurs et écrans TV : les rémanences, brûlure d'écran, défauts de cellule (pixel) et traces.**

■ 8 - TERRITORIALITÉ

Les *garanties* s'appliquent en France. Toutefois, sont couverts au titre de la *Garantie Livraison Internet*, les biens achetés sur un site Internet marchand situé dans la Zone Euro (avec Livraison en France)..

■ 9 - GÉNÉRALITÉS

• Langue du Contrat d'assurance et Droit applicable

La langue utilisée pendant la durée du Contrat d'assurance est le français.

Les relations précontractuelles et le présent Contrat d'assurance sont régis par le droit français. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du présent Contrat d'assurance sera de la compétence des juridictions françaises.

• Demande d'information et réclamations

Pour toute réclamation :

A réception de la réclamation de l'*Adhérent*, nous nous engageons à en accuser réception dans les 10 jours ouvrables à compter de sa réception, sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai.

La réponse à la réclamation sera apportée dans les meilleurs délais et au plus tard, dans les deux mois de sa réception. Le cas échéant, si des circonstances particulières justifient d'un délai de traitement plus long, l'*Adhérent* en sera dûment informé.

1^{er} niveau :

L'*Adhérent* peut contacter Gras Savoye :

Gras Savoye - 2 rue de Gourville - Ormes 45911 Orléans cedex 9

2^e niveau :

En cas de désaccord sur la réponse donnée au 1^{er} niveau, l'*assuré* a la possibilité de s'adresser par courrier au Service qualité réclamations à l'adresse suivante :

**CARDIF Assurances Risques Divers - Service Experts réclamation - Prévoyance SH 944
8, rue du Port - 92728 Nanterre CEDEX**

3^e niveau :

En cas de désaccord persistant sur la réponse donnée au 2^e niveau et si toutes les voies de recours internes ont été épuisées, l'*assuré* ou ses ayants droits peuvent solliciter l'intervention du Médiateur de l'assurance :

En ligne via le formulaire de contact dédié : www.mediation-assurance.org

Par courrier à l'adresse suivante :

Le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09

Le Médiateur de l'assurance est une personne extérieure et indépendante de CARDIF. La sollicitation du Médiateur de l'Assurance est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire.

La procédure est écrite, gratuite, et confidentielle.

La Charte de la Médiation ainsi que les conditions d'accès au Médiateur sont disponibles sur le site internet de l'association La Médiation de l'Assurance (www.mediation-assurance.org).

Les dispositions de la présente section relative au processus de réclamation s'entendent sans préjudice des autres voies d'action légales que vous pouvez exercer à tout moment.

• Contrôle de l'entreprise d'assurance

L'organisme chargé du contrôle de CARDIF - Assurances Risques Divers en tant qu'entreprise d'assurance est l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution - 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

• Subrogation

L'Assureur qui a fourni une ou plusieurs prestations au titre du contrat est subrogé à concurrence du coût de ladite (ou desdites) prestation(s) dans tous les droits et actions de l'Adhérent contre tous tiers responsables de la panne, de la Non-livraison ou de la *Livraison non-conforme*, dans les conditions de l'article L. 121-12 du Code des assurances.

• Prescription

Conformément à l'article L. 114-1 du Code des assurances, « Toutes actions dérivant du contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de *Sinistre*, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Adhérent 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'Adhérent ou a été indemnisé par ce dernier ».

Conformément aux dispositions de l'article L. 114-2 du Code des assurances, « La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un *Sinistre*. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'Assureur à l'Adhérent en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Adhérent à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ».

Conformément aux dispositions des articles 2240 à 2244 du Code civil :

- « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription » ;
- « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription (...) » ;
- « Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulée par l'effet d'un vice de procédure » ;
- « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance » et cette interruption « est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée » ;
- « Le délai de prescription (...) est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée » ;

Conformément aux dispositions de l'article L. 114-3 du Code des assurances :

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

Conformément aux dispositions des articles 2233 à 2239 du Code civil :

- « La prescription ne court pas : à l'égard d'une créance qui dépend d'une condition, jusqu'à ce que la condition arrive ; à l'égard d'une action en garantie, jusqu'à ce que l'éviction ait lieu ; à l'égard d'une créance à terme, jusqu'à ce que ce terme soit arrivé ;
- La prescription ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure ;
- Elle ne court pas ou est suspendue contre les mineurs non émancipés et les majeurs en tutelle, sauf pour les actions en paiement ou en répétition des salaires, arrérages de rente, pensions alimentaires, loyers, fermages, charges locatives, intérêts des sommes prêtées et, généralement, les actions en paiement de tout ce qui est payable par années ou à des termes périodiques plus courts ;
- Elle ne court pas ou est suspendue entre époux, ainsi qu'entre partenaires liés par un pacte civil de solidarité ;
- Elle ne court pas ou est suspendue contre l'héritier acceptant à concurrence de l'actif net, à l'égard des créances qu'il a contre la succession ;

- La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois ;

- La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée ».

• Informatique et Libertés

Dans le cadre de la relation d'assurance, Cardif, en tant que responsable de traitement, est amené à recueillir auprès de l'*Adhérent* des données à caractère personnel protégées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et par le Règlement (UE) général sur la protection des données n°2016-679.

Les données à caractère personnel qui sont demandées par Cardif sont obligatoires. Si des données à caractère personnel demandées sont facultatives, cela sera précisé au moment de leur collecte.

Les données à caractère personnel collectées par Cardif lui sont nécessaires :

a. Pour se conformer à ses différentes obligations légales ou réglementaires

Cardif utilise les données à caractère personnel de l'*Adhérent* pour se conformer aux réglementations en vigueur afin de :

- Contrôler les opérations et identifier celles qui sont anormales/inhabituelles ;
- Gérer, prévenir et détecter les fraudes ;
- Surveiller et déclarer les risques (de nature financière, de crédit, de nature juridique, de conformité ou liés à la réputation, de défaillance, etc.) auxquels Cardif et/ou le Groupe BNP Paribas est/sont susceptible(s) d'être confronté(s) ;
- Enregistrer, si nécessaire, les conversations téléphoniques, les discussions via messagerie instantanée, les courriers électroniques, etc. nonobstant toute autre utilisation décrite ci-dessous ;
- Prévenir et détecter le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et se conformer à toute réglementation en matière de sanctions internationales et d'embargos dans le cadre de la procédure de connaissance des clients (KYC) (pour identifier l'*Adhérent*, vérifier son identité, vérifier les informations le concernant par rapport aux listes de sanctions et déterminer son profil) ;
- Détecter et gérer les demandes et les opérations suspectes ;
- Procéder à une évaluation de l'adéquation et du caractère approprié des produits d'assurance proposés conformément aux réglementations sur la distribution des produits d'assurance ;
- Contribuer à la lutte contre la fraude fiscale et satisfaire ses obligations de notification et de contrôle fiscal ;
- Enregistrer les opérations à des fins comptables ;
- Prévenir, détecter et déclarer les risques liés à la Responsabilité Sociale de l'Entreprise et au développement durable ;
- Détecter et prévenir la corruption ;
- Echanger et signaler différentes opérations, transactions ou demandes ou répondre à une demande officielle émanant d'une autorité judiciaire, pénale, administrative, fiscale ou financière locale ou étrangère dûment autorisée, un arbitre ou un médiateur, des autorités chargées de l'application de la loi, d'organes gouvernementaux ou d'organismes publics.

b. Pour exécuter tout contrat auquel l'Adhérent est partie ou pour exécuter des mesures précontractuelles prises à sa demande

Cardif utilise les données à caractère personnel de l'Adhérent pour conclure et exécuter ses contrats ainsi que pour gérer sa relation avec l'Adhérent, notamment afin de :

- Définir le score de risque d'assurance de l'Adhérent et déterminer une tarification associée ;
- Evaluer si Cardif peut proposer à l'Adhérent un produit ou un service et à quelles conditions (y compris le prix) ;
- Assister l'Adhérent en particulier en répondant à ses demandes ;
- Fournir à l'Adhérent ou aux clients professionnels des produits et des services ;
- Gérer et traiter les incidents de paiement et les impayés (identification des clients en situation d'impayé et le cas échéant, exclusion de ceux-ci du bénéfice de nouveaux produits ou services).

c. Pour servir ses intérêts légitimes

Cardif utilise les données à caractère personnel de l'Adhérent, y compris les données relatives à ses opérations, aux fins suivantes :

- Gestion des risques :
 - Conserver la preuve du paiement de la prime ou de la cotisation d'assurance, y compris sous format électronique ;
 - Gérer, prévenir et détecter les fraudes ;
 - Contrôler les opérations et identifier celles qui sont anormales/inhabituelles ;
 - Procéder à un recouvrement ;
 - Faire valoir des droits en justice et se défendre dans le cadre de litiges ;
 - Développer des modèles statistiques individuels afin d'améliorer la gestion des risques ou afin d'améliorer les produits et services existants ou d'en créer de nouveaux ;
- Personnalisation de l'offre de Cardif ainsi que de celle des autres entités du Groupe BNP Paribas envers l'Adhérent pour :
 - Améliorer la qualité des produits ou services ;
 - Promouvoir des produits ou services correspondant à la situation et au profil de l'Adhérent ;
 - Dédire les préférences et les besoins de l'Adhérent pour lui présenter une offre commerciale personnalisée ;Cette personnalisation peut être obtenue grâce à :
 - La segmentation des prospects et clients de Cardif ;
 - L'analyse des habitudes et préférences de l'Adhérent sur les divers canaux de communication proposés par Cardif (courriers électroniques ou messages, visites sur les sites Internet, etc.) ;
 - Le partage des données de l'Adhérent avec une autre entité du Groupe BNP Paribas, en particulier si l'Adhérent est client de cette autre entité ou est susceptible de le devenir, principalement afin d'accélérer le processus de mise en relation ;
 - La correspondance entre les produits ou services dont l'Adhérent bénéficie déjà avec les données le concernant que Cardif détient (par exemple, Cardif peut identifier le besoin de l'Adhérent de souscrire un produit d'assurance de protection familiale car ce dernier a indiqué avoir des enfants) ;
 - L'analyse des traits de caractère ou des comportements chez les clients actuels et la recherche d'autres personnes qui partagent les mêmes caractéristiques à des fins de prospection.
- Activités de recherche et de développement (R&D) consistant à élaborer des statistiques et des modèles pour :
 - Optimiser et automatiser les processus opérationnels (par exemple la création d'un chatbot pour les FAQ) ;
 - Proposer des produits et services permettant de répondre au mieux aux besoins de l'Adhérent ;

- Adapter la distribution, le contenu et les tarifs des produits et services de Cardif sur la base du profil de l'*Adhèrent* ;
- Créer de nouvelles offres ;
- Prévenir les incidents de sécurité potentiels, améliorer l'authentification des clients et gérer les accès ;
- Améliorer la gestion de la sécurité ;
- Améliorer la gestion du risque et de la conformité ;
- Améliorer la gestion, la prévention et la détection des fraudes ;
- Améliorer la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.
- Objectifs de sécurité et de gestion des performances des systèmes informatiques, et notamment :
 - Gérer les technologies de l'information, y compris l'infrastructure (par exemple les plates-formes partagées), la continuité de l'activité et la sécurité (par exemple l'authentification des internautes) ;
 - Prévenir les dommages causés aux personnes et aux biens (par exemple la protection vidéo).
- Plus généralement :
 - Informer l'*Adhèrent* au sujet des produits et services de Cardif ;
 - Réaliser des opérations financières telles que les ventes de portefeuilles de créances, les titrisations, le financement ou le refinancement du Groupe BNP Paribas ;
 - Organiser des jeux concours, loteries et autres opérations promotionnelles ;
 - Réaliser des enquêtes d'opinion et de satisfaction ;
 - Améliorer l'efficacité des processus (formation du personnel de Cardif en enregistrant les relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès. L'*Adhèrent* peut modifier ou révoquer ces directives particulières à tout moment.
 - Améliorer l'automatisation des processus notamment en testant des applications, en traitant les réclamations de manière automatique, etc.

Dans tous les cas, l'intérêt légitime de Cardif reste proportionné et il s'assure, grâce à un test de mise en balance, que les intérêts ou droits fondamentaux de l'*Adhèrent* sont préservés.

Les données à caractère personnel de l'*Adhèrent* peuvent être regroupées au sein de statistiques anonymes qui peuvent être fournies à des entités du Groupe BNP Paribas pour les aider dans le développement de leur activité.

L'*Adhèrent* dispose des droits suivants :

- **Droit d'accès** : l'*Adhèrent* peut obtenir les informations concernant le traitement de ses données à caractère personnel, et une copie de celles-ci ;
- **Droit de rectification** : s'il considère que ses données à caractère personnel sont inexactes ou incomplètes, l'*Adhèrent* peut demander qu'elles soient modifiées en conséquence ;
- **Droit à l'effacement** : l'*Adhèrent* peut demander la suppression de ses données à caractère personnel, dans la limite autorisée par la loi ;
- **Droit à la limitation** : l'*Adhèrent* peut demander la limitation du traitement de ses données à caractère personnel ;
- **Droit d'opposition** : l'*Adhèrent* peut s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel, pour des raisons tenant à sa situation particulière. L'*Adhèrent* bénéficie par ailleurs d'un droit d'opposition absolu concernant les traitements de ses données à caractère personnel aux fins de prospection commerciale, et y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection ;
- **Droit de retirer son consentement** : lorsque l'*Adhèrent* a donné son consentement pour le traitement de ses données à caractère personnel, il a le droit de retirer son consentement à tout moment ;
- **Droit à la portabilité des données** : lorsque la loi l'autorise, l'*Adhèrent* peut demander la restitution des données à caractère personnel qu'il a fournies à Cardif, ou lorsque cela est techniquement possible, le transfert de celles-ci à un tiers ;
- **Droit de définir des directives** relatives à la conservation, l'effacement ou la communication des données à caractère personnel de l'*Adhèrent*, applicables après son décès.

Pour exercer l'un des droits listés ci-dessus, l'*Adhèrent* doit adresser un courrier postal ou électronique à l'adresse suivante :

BNP PARIBAS CARDIF - DPO
8, rue du Port, 92728 Nanterre Cedex- France ; ou
data.protection@cardif.com

L'*Adhèrent* doit accompagner sa demande d'une photocopie/scan de sa pièce d'identité, lorsque cela est nécessaire, afin que Cardif puisse avoir une preuve de son identité.

Si l'*Adhèrent* souhaite avoir plus d'informations sur le traitement de ses données à caractère personnel par Cardif, il peut consulter la Notice d'information relative à la protection des données disponible directement à l'adresse suivante : <https://www.cardif.fr/notice-protection-des-donnees>

Cette Notice contient l'ensemble des informations relatives aux traitements des données à caractère personnel que Cardif, en tant que responsable du traitement, doit fournir à l'*Adhèrent*, en ce compris les catégories de données à caractère personnel traitées, leur durée de conservation ainsi que les destinataires éventuels des données à caractère personnel.

• **Lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme - Respect des sanctions internationales**

Cardif est assujéti à des obligations légales et réglementaires au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme, le gel des avoirs et la lutte contre la corruption. Ces obligations doivent être mises en œuvre avant la conclusion de l'adhésion et tout au long de la vie de l'adhésion.

Cela se traduit par l'obligation :

- d'identifier l'*Adhèrent* au contrat ;
- de pratiquer un examen attentif des opérations effectuées au titre du contrat.

Pour satisfaire à ces obligations, Cardif peut recueillir tous éléments d'information pertinents ainsi que, le cas échéant, des pièces justificatives. L'*Adhèrent* s'engage à fournir toutes les informations et pièces justificatives demandées. Si Cardif n'obtient pas les informations et pièces nécessaires, elle a l'obligation de ne pas conclure l'adhésion. Par ailleurs, il est précisé que Cardif n'accepte aucune opération en espèces.

Sanctions internationales

En tant que filiale du Groupe BNP PARIBAS, Cardif respecte toutes sanctions économiques et commerciales ou mesures restrictives (interdictions et restrictions au commerce de biens, de technologies ou de services ciblés avec certains pays, mesures de gel des fonds et ressources économiques, restrictions à l'accès aux services financiers) décidées, administrées, imposées ou appliquées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, l'Union Européenne, le département américain du Trésor chargé du contrôle des avoirs étrangers (U.S. Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control - OFAC), le Département d'Etat américain (U.S. Department of State), ou toute autre autorité compétente ayant le pouvoir d'édicter de telles sanctions.

• **Inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique : Bloctel**

L'*Adhèrent* peut s'inscrire gratuitement sur la liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet www.bloctel.gouv.fr (article L.223-1 du Code de la consommation). Cette inscription entraînera l'interdiction pour tout professionnel, ou tout intermédiaire agissant pour son compte, de le démarcher par téléphone, sauf si cette sollicitation intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et qu'elle a un rapport avec l'objet de ce contrat.



cetelem
Plus responsables, ensemble

Vous pouvez vous opposer sans frais à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de prospection auprès de BNP Paribas Personal Finance - Service Consommateurs - 95908 Cergy-Pontoise Cedex 09.

Cetelem est une marque de BNP Paribas Personal Finance établissement de crédit - S.A. au capital de 546 601 552 €.

Siège social : 1, boulevard Haussmann 75318 Paris Cedex 09 - 542 097 902 RCS Paris - N° ORIAS : 07 023 128 (www.orias.fr).