

**ASSURANCE DES CARTES  
VISA BUSINESS**

NOTICE D'INFORMATION  
Valant information précontractuelle et contractuelle

Contrat BD 3. 009.734 souscrit par la banque émettrice auprès des Assurances du Crédit Mutuel IARD S.A. Société anonyme au capital de 194.535.776 € - RCS STRASBOURG 352 406 748 – N° TVA FR 87352406748 – Siège social 34 rue du Wacken Strasbourg – adresse postale : 63 chemin Antoine Pardon 69814 TASSIN Cedex.

Entreprise régie par le Code des assurances et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 61, rue Taitbout 75009 Paris.

**Les garanties relevant de la présente notice s'appliquent aux titulaires des cartes bancaires de la gamme des cartes mentionnées en entête et sont directement attachées à la validité desdites cartes. Toutefois, la déclaration de perte ou vol des cartes ne suspend pas les garanties.**

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

**CONDITIONS D'ACCES**

**SEULES SONT GARANTIES LES PRESTATIONS REGLEES TOTALEMENT OU PARTIELLEMENT AU MOYEN DE LA CARTE AVANT LA SURVENANCE DU SINISTRE.  
DANS LE CAS D'UNE LOCATION DE VEHICULE, SI LE REGLEMENT INTERVIENT A LA FIN DE LA PERIODE DE LOCATION, LE TITULAIRE DEVRA RAPPORTER LA PREUVE D'UNE RESERVATION AU MOYEN DE LA CARTE, ANTERIEURE A LA PRISE DU VEHICULE, COMME PAR EXEMPLE UNE PRE AUTORISATION.**

Lorsqu'un *Assuré* souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application des garanties, il peut appeler :

**POUR TOUT RENSEIGNEMENT COMPLEMENTAIRE :**  
numéro de téléphone au dos de votre carte  
[visa-assur@acm.fr](mailto:visa-assur@acm.fr)

TABLE DES MATIERES.....	2
SYNOPTIQUE DES GARANTIES .....	3
CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS DIVERSES.....	4
CHAPITRE 2 - DEFINITIONS GENERALES.....	7
CHAPITRE 3 - EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES.....	9
CHAPITRE 4 - DESCRIPTIF DES GARANTIES.....	10
I – LES GARANTIES « VOYAGE » .....	10
DÉFINITIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE .....	10
ARTICLE 1 - LA GARANTIE « DECES / INVALIDITE ACCIDENT DE VOYAGE » .....	10
ARTICLE 2 - LA GARANTIE .....	11
« RETARD D'AVION ET DE TRAIN ».....	11
ARTICLE 3 - LA GARANTIE « RETARD DE BAGAGES » .....	13
ARTICLE 4 - LA GARANTIE « PERTE / VOL / DETERIORATION DE BAGAGES » .....	13
II – LA GARANTIE « VEHICULE DE LOCATION » .....	14
DÉFINITIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE .....	14
ARTICLE 1 - OBJET DE LA GARANTIE.....	14
ARTICLE 2 - CONDITIONS D'ACCES.....	15
ARTICLE 3 - EFFET, DUREE ET CESSATION DE LA GARANTIE .....	15
ARTICLE 4 - ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR.....	15
ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES A CETTE GARANTIE .....	16
ARTICLE 6 - REGLEMENT DES SINISTRES .....	16
III – LA GARANTIE « FRAUDE » .....	16
ARTICLE 1 – GARANTIE « UTILISATION FRAUDULEUSE DE LA CARTE ».....	16
ARTICLE 2 - GARANTIE « UTILISATION ABUSIVE DE LA CARTE ».....	18
IV - LES GARANTIES « ACHAT A DISTANCE » .....	20
DÉFINITIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE .....	20
ARTICLE 1 - LA GARANTIE « EXECUTION DE COMMANDE » .....	20
ARTICLE 2 - LA GARANTIE « INFORMATIONS PRATIQUES ET ASSISTANCE AMIABLE ».....	22
ARTICLE 2.1 – LA GARANTIE « INFORMATIONS JURIDIQUES ET PRATIQUES » .....	22
ARTICLE 2.2 – LA GARANTIE « ASSISTANCE AMIABLE » .....	22
CHAPITRE 5 - COMMENT METTRE EN JEU LES GARANTIES ?.....	24
ARTICLE 1 - OBLIGATIONS DE L'ASSURE EN CAS DE SINISTRES .....	24
ARTICLE 2 - DELAI DE REGLEMENT DES SINISTRES .....	25

## SYNOPTIQUE DES GARANTIES

### IMPORTANT

Ce synoptique ne constitue qu'un résumé des garanties dont les limites et les exclusions sont définies dans les chapitres suivants. Les mots en italique sont définis au chapitre 2 Définitions Générales ou dans la garantie à laquelle ils se rapportent.

- **La garantie Décès / Invalidité Accident de Voyage**
  - Jusqu'à **156.000 €** par événement en cas d'*Accident* garanti.
  - Jusqu'à **46.000 €** en cas d'*Accident de Trajet* ou d'*Accident* survenant à bord d'un *Véhicule de location*.
- **La garantie Retard d'Avion et de Train**<sup>1</sup>
  - Jusqu'à **450 €** par retard pour les frais engagés (repas, rafraîchissements).
- **La garantie Retard de Bagages**<sup>1</sup>
  - Jusqu'à **450 €** par retard pour les achats de première nécessité (vêtements, articles de toilette).
- **La garantie Perte, Vol ou Détérioration de Bagages**
  - Jusqu'à **850 €** par *Bagage* en cas de perte, de vol ou de détérioration de *Bagages* confiés à la responsabilité d'un transporteur public.
- **La garantie Véhicule de Location**
  - Jusqu'à **50.000 €** en cas de vol ou de dommage à un véhicule loué.
- **La garantie Fraude**
  - La garantie Utilisation frauduleuse de la Carte
  - La garantie Utilisation abusive de la Carte
- **La garantie Achat à Distance**
  - En cas de *Livraison non conforme* et en cas de *Non-livraison*, jusqu'à **1.500 €** par *Sinistre*.
  - *Assistance juridique amiable* jusqu'à **400 €** par *Litige* garanti.
  - *Informations Juridiques et Pratiques*.

1 - En cas de mise en jeu des garanties « Retard d'Avion et de Train » et « Retard de Bagages », pour un même événement, l'indemnité ne pourra excéder le montant maximum de **450 €**

## CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS DIVERSES

### **Charge de la preuve**

Il appartient à l'Assuré de démontrer la réalité de la situation, sachant que toute demande non étayée par des éléments et informations suffisants pour prouver la matérialité des faits, pourra être rejetée.

### **Autorité de Contrôle**

L'Assureur est une entreprise régie par le Code des Assurances et soumise à ce titre à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 61 rue Taitbout – 75436 Paris cedex 09.

### **Cumul des garanties**

Les garanties s'appliquent après épuisement de tout contrat souscrit par ailleurs ou de toute indemnisation de quelque origine que ce soit.

### **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 « Visa » de la gamme professionnelle émises par le Groupe Crédit Mutuel/CIC, il 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 mentionnée en entête pour le compte d'autres titulaires d'une carte « Visa » de la gamme professionnelle émise par le Groupe Crédit Mutuel/CIC, les garanties appliquées à ces derniers seront celles de la carte dont ils sont titulaires.

### **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.

### **Information**

Le Souscripteur s'engage à remettre au *Titulaire* la présente notice d'information lors de la souscription de la *Carte Assurée*.

En cas de modification des conditions du contrat, le Souscripteur informera, par tout moyen à sa convenance, ses *Titulaires* au moins trois mois avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

### **Loi applicable**

La loi applicable au contrat est la loi française, sous réserve, pour les risques situés en la Principauté de Monaco, des dispositions impératives de la loi monégasque.

Le contrat relève notamment des articles L.141-1 et suivants et L.129-1 du code des assurances.

Pour les départements d'Alsace et la Moselle, s'appliquent les dispositions de droit local et notamment les dispositions du Titre IX du Livre 1<sup>er</sup> du code des assurances.

En cas de différence de législation entre le Code pénal français et les lois pénales locales en vigueur, il est convenu que le Code pénal français prévaudra quel que soit le pays où s'est produit le *Sinistre*.

### **Prescription**

La prescription est la date ou la période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable.

Elle est régie par les règles ci-dessous édictées par le Code des Assurances, lesquelles ne peuvent être modifiées, même d'un commun accord, par les parties au contrat d'assurance.

*Article L114-1 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.*

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

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

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 les suivantes :

- toute assignation ou citation en justice, même en référé
- tout acte d'exécution forcée
- toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'assuré
- toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur
- une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution

### **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 L326-12, 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.

### **Modification des garanties**

Il est entendu que la banque émettrice, souscripteur du contrat, et l'Assureur, peuvent procéder à des modifications du contrat impactant les droits et obligations des Assurés. Les Assurés sont informés de ces modifications, dans le respect des délais prévus par le code des assurances. Les modifications s'imposent aux Assurés, ce que ces derniers acceptent par leur adhésion au contrat.

### **Protection des données à caractère personnel**

L'Assureur fait son affaire personnelle et est responsable du respect des obligations découlant notamment de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 « Informatique et Libertés » et de toute autre réglementation relative aux seuls fichiers qu'elle crée et à la protection des données à caractère personnel que ceux-ci contiennent.

En déclarant un Sinistre, l'Assuré ou ses ayants-droit accepte expressément que des informations personnelles le concernant soient utilisées et diffusées sans restriction à l'ensemble des personnes concernées, sous réserve notamment du respect de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 « Informatique et Libertés ». A ce titre, l'Assuré ou ses ayants-droit dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données le concernant qu'il pourra exercer en s'adressant à : **ACM IARD SA - 63 chemin Antoine Pardon 69814 TASSIN Cedex.**

Par ailleurs, l'Assuré ou ses ayants-droit s'engage à ne communiquer que des informations exactes et ne portant pas préjudice aux intérêts des Tiers.

### **Réclamation / Médiation**

En cas de difficulté dans l'application ou l'interprétation du contrat, l'Assuré est invité à consulter d'abord son interlocuteur habituel.

Si sa réponse ne satisfait l'Assuré, celui-ci peut adresser sa réclamation au :

### **Responsable des Relations Consommateurs**

**ACM IARD SA**  
**34 rue du Wacken**  
**67906 STRASBOURG CEDEX 9**

Une réponse sera apportée dans le plus bref délai, lequel ne saurait excéder deux mois sauf circonstances exceptionnelles.

Dans l'éventualité d'une persistance de la difficulté ou du différend, les coordonnées du Médiateur pourront être communiquées sur simple demande auprès de l'interlocuteur habituel. Exerçant sa mission en toute indépendance, le Médiateur ne peut intervenir qu'après épuisement des procédures internes de règlement des litiges et à la condition qu'aucune action contentieuse n'ait été engagée. Après avoir instruit le dossier, le Médiateur rend un avis motivé dans les trois mois. Cet avis ne lie pas les parties. Pour

de plus amples informations, la Charte de la Médiation peut être consultée sur le site de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances ([www.ffsa.fr](http://www.ffsa.fr)).

Chaque réclamation fera l'objet d'un accusé de réception dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception, sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai. La réponse interviendra au plus tard dans les 2 mois à compter de la date de réception de la réclamation.

#### ***Résiliation des Garanties***

Conformément à l'article R113-10 du Code des Assurances, nous nous réservons le droit de résilier, après *Sinistre*, tout ou partie des garanties d'assurance de dommages relevant de l'article L.129-1 du code des assurances de l'Assuré titulaire d'une carte bancaire assurée. La suppression effective de ces garanties intervient à l'expiration d'un délai d'un mois après que notre décision a été notifiée à l'Assuré titulaire de la carte bancaire assurée, et la portion de cotisation y afférente est restituée à l'émetteur.

L'émetteur a alors la faculté de résilier le contrat en sa totalité, dans le délai d'un mois à compter de la notification.

#### ***Sanctions en cas de fausses déclarations***

Si, de mauvaise foi, l'Assuré fait de fausses déclarations, sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un *Sinistre*, il sera entièrement déchu de tout droit à garantie pour ce *Sinistre*.

#### ***Subrogation ou recours contre les responsables du Sinistre***

L'Assureur est substitué pour toutes les garanties dans tous les droits et actions à concurrence de l'indemnité versée contre tout responsable du dommage.

#### ***Tribunaux compétents***

Le contrat est régi exclusivement par la loi Française. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du présent contrat sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

## CHAPITRE 2 - DEFINITIONS GENERALES

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

### **Accident**

Au sens de la garantie personnelle : toute atteinte corporelle non intentionnelle constatée médicalement provenant de l'action soudaine et imprévue d'une cause extérieure. **Il est précisé que la survenance brutale d'une maladie ne saurait être assimilée à un Accident.**

Au sens de l'assurance des responsabilités : tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime et à la chose endommagée, à l'origine des *Dommages corporels, matériels et immatériels*.

### **Assuré**

**Toute personne physique titulaire d'une carte bancaire, mentionnée en en-tête, en cours de validité, délivrée par la banque émettrice, et**

- son *Conjoint* non séparé de corps ou de fait et non divorcé,
- leurs enfants célibataires de moins de 25 ans, adoptés ou non, et le cas échéant, leurs enfants qui viendraient à naître au cours de la validité du présent contrat d'assurance,
- leurs petits enfants de moins de 25 ans, dès lors qu'ils sont fiscalement à charge d'au moins un de leurs parents,
- leurs ascendants et descendants, vivant sous le même toit que le *Titulaire* de la *Carte Assurée*, selon les termes de l'Article 196 A bis du CGI (personnes titulaires de la carte d'invalidité prévue à l'Article L241-3 du code de l'Action Sociale et des Familles) et :
  - fiscalement à charge  
ou
  - auxquels sont versées, par le Titulaire de la Carte Assurée, son Conjoint ou son Concubin, des pensions alimentaires permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus.
- les *Collaborateurs*, au maximum deux par Voyage.

**Qu'ils se déplacent ensemble ou séparément lors d'un Voyage Garant. Toutefois, les Collaborateurs et les petits enfants, célibataires de moins de 25 ans ne sont garantis que s'ils voyagent avec le Titulaire.**

### **Assureur**

Les Assurances du Crédit Mutuel IARD SA, désignées ci-après par le pronom « nous ».

### **Bagages**

Tout objet emporté ou acquis au cours d'un *Voyage Garant*.

### **Carte Assurée**

Carte désignée en en-tête.

### **Collaborateur**

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

### **Conjoint**

La personne physique mariée au *Titulaire* de la *Carte Assurée* ou son *Concubin*.

### **Concubin**

La personne qui vit en concubinage ou ayant conclu un PACS (Pacte Civil de Solidarité) en cours de validité avec le *Titulaire*.

La preuve du concubinage sera apportée par un certificat de concubinage notoire établi antérieurement à la date du *Sinistre* ou à défaut par la production d'une attestation sur l'honneur de vie maritale.

La preuve du PACS (Pacte Civil de Solidarité) sera apportée par l'attestation délivrée par le greffe du Tribunal d'Instance établie antérieurement à la date du *Sinistre*.

### **Force majeure**

Est réputé survenu par *Force majeure* tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur qui rend impossible, de façon absolue, l'exécution du contrat, tel qu'habituellement reconnu par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.

### **Franchise**

Somme restant à votre charge après survenance d'un événement entraînant la mise en jeu de la garantie prévue au contrat. La *Franchise* peut être exprimée en devise, en heure ou jour.

### **Moyen de transport public**

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

### **Objets de valeur**

Les bijoux, les fourrures, le matériel photographique, cinématographique, d'enregistrement ou de reproduction de son et de l'image et leurs supports dont la valeur d'achat est égale ou supérieure à 300 €.

### **Préjudice matériel grave**

Tout *Dommage matériel* dont la gravité nécessite impérativement la présence de l'Assuré pour prendre les mesures conservatoires nécessaires et/ou que cette présence soit exigée par les autorités de police.

### **Sinistre**

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

### **Territorialité**

Les garanties du présent contrat sont acquises à l'Assuré, dans le monde entier à l'exception, pour la garantie :

- **Achat à distance**

- **Garantie « Exécution de Commande »**

- La garantie est acquise quel que soit le lieu du siège social ou de l'établissement du *Commerçant*, à condition que l'adresse de livraison des *Biens assurés* soit en France métropolitaine, Monaco, Andorre et DOM-TOM.

- **Garantie « Informations pratiques et assistance amiable »**

- La garantie est acquise dès lors que le *Litige* relève de la compétence des juridictions françaises ou de celles d'un pays de l'Union Européenne.

### **Tiers**

Toute personne autre que :

- le *Titulaire* et son *Conjoint*,
- leurs ascendants et descendants.
- le ou les *Collaborateurs*

### **Titulaire**

La personne physique titulaire de la *Carte Assurée*.

### **Trajet de pré ou post acheminement**

Trajet le plus direct pour se rendre à un aéroport, une gare ou un terminal ou en revenir à partir du lieu de domicile, du lieu de travail habituel ou du lieu de séjour et inversement :

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

### **Valeur de remboursement**

- Au cours de la première année suivant la date d'achat, la *Valeur de remboursement* sera égale au prix d'achat.
- La deuxième année le montant de remboursement sera calculé à concurrence de 75% du prix d'achat.
- Les années suivantes la valeur sera réduite de 10% supplémentaire par an.

### **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*.

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

### **Voyage Garanti**

Tout déplacement ou séjour d'une distance supérieure à 100 km de la résidence principale de l'Assuré ou de son lieu de travail habituel\*, effectué par tous *Moyens de transport public* ou tout trajet par *Véhicule de location* 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*.

Est également compris le *Trajet de pré ou post acheminement*.

\* Sauf en ce qui concerne la garantie « Accident de voyage »

A 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 3 - EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Indépendamment des exclusions particulières prévues au titre de chaque garantie, nous ne prenons jamais en charge les préjudices résultant :

- de la faute intentionnelle ou dolosive de l'*Assuré*,
- du suicide ou la tentative de suicide de l'*Assuré*,
- des conséquences ou étant occasionnés par un fait de guerre étrangère et/ou guerre civile,
- 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,
- 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,
- de toute forme de sport aérien (sauf baptême organisé avec utilisation d'engins non motorisés pratiqué dans le cadre d'une association ou d'un groupement affilié à une association ou Fédération et encadré par un moniteur affilié), le deltaplane, le polo, le skeleton, le bobsleigh, le hockey sur glace, la plongée sous-marine, la spéléologie, le saut à l'élastique et tout sport nécessitant l'utilisation d'un engin à moteur,
- de la participation de l'*Assuré* à des rixes, des paris, 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,
- des dommages résultants de l'utilisation de stupéfiants ou substances analogues, de médicaments non prescrits ou 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 du *Sinistre*.

## CHAPITRE 4 - DESCRIPTIF DES GARANTIES

### I – LES GARANTIES « VOYAGE »

#### DÉFINITIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE

##### **Accident de Trajet**

Tout *Accident* survenant lors d'un déplacement, sans application de franchise kilométrique, en tant que passager d'un *Moyen de transport public* pour autant que le titre de transport ait été réglé au moyen de la *Carte Assurée*.

##### **Altération de santé garantie**

- Pour les Assurés voyageurs (Altération de santé garantie) :
  - Toute atteinte corporelle ou toute altération de santé constatée médicalement, nécessitant une *Surveillance médicale matérialisée*, et empêchant formellement le départ.
  - Dans les mêmes conditions, la garantie est étendue à l'incompatibilité absolue de l'état de santé avec le mode de transport et/ou la nature du voyage projeté.
  - On entend également par altération de santé, l'aggravation soudaine d'une pathologie préexistante stabilisée.

##### **Bénéficiaire**

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

**Le Titulaire peut désigner toute personne comme Bénéficiaire au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'Assureur.**

Dans tous les autres cas garantis, le *Bénéficiaire* est 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'Invalidité définie au contrat : 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*.

##### **Consolidation**

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

##### **Durée de la garantie**

La garantie s'exerce pendant les 180 premiers jours du voyage.

##### **Invalidité permanente**

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

##### **Surveillance médicale matérialisée**

Toute surveillance médicale consistant en des consultations médicales, des examens complémentaires de diagnostic et de suivi, une prise en charge médicale ou paramédicale.

#### ARTICLE 1 - LA GARANTIE « DECES / INVALIDITE ACCIDENT DE VOYAGE »

##### **1.1 OBJET DE LA GARANTIE**

La présente garantie a pour objet de couvrir l'*Assuré* contre les risques de décès accidentel ou d'*Invalidité permanente* accidentelle dont l'*Assuré* est victime :

- au cours d'un *Voyage Garanti* en tant que simple passager d'un *Moyen de transport public* ou à bord d'un *Véhicule de location* ;
- à l'occasion des *Trajets de pré ou post acheminement* ;
- au cours d'un *Accident de Trajet* ;

lorsque le titre de transport a été réglé au moyen de la *Carte Assurée*.

## 1.2 MONTANT DE LA GARANTIE

**LES MONTANTS D'INDEMNITE CI-APRES NE SONT ACQUIS QUE SI L'ACCIDENT RESULTE D'UN EVENEMENT GARANTI.**

- **En cas de décès accidentel** immédiat ou survenu dans les 100 jours qui suivent la date de l'*Accident*, l'*Assureur* verse au(x) *Bénéficiaire(s)* un capital de :
  - SI ACCIDENT SURVENANT AU COURS D'UN VOYAGE GARANTI EN TRANSPORT PUBLIC : ..... **156.000 €**
  - SI ACCIDENT SURVENANT AU COURS D'UN VOYAGE GARANTI A BORD D'UN VEHICULE DE LOCATION, OU AU COURS D'UN TRAJET DE PRE OU POST ACHEMINEMENT OU UN ACCIDENT DE TRAJET ..... **46.000 €**
  
- **En cas d'Invalidité permanente accidentelle** survenant dans les 2 ans qui suivent la date de l'*Accident*, l'*Assureur* verse à l'*Assuré* un capital déterminé selon barème d'indemnisation des accidents du travail sur la base du capital maximum de référence fixé à :
  - SI ACCIDENT SURVENANT AU COURS D'UN VOYAGE GARANTI EN TRANSPORT PUBLIC ..... **156.000 €**
  - SI ACCIDENT SURVENANT AU COURS D'UN VOYAGE GARANTI A BORD D'UN VEHICULE DE LOCATION, OU AU COURS D'UN TRAJET DE PRE OU POST ACHEMINEMENT OU POUR TOUT ACCIDENT DE TRAJET ..... **46.000 €**

Le montant versé à l'*Assuré* est calculé en multipliant le capital de référence par le taux alors déterminé.

L'indemnité de l'*Assureur* ne saurait excéder, par événement, un capital maximum de :

- 156.000 € en cas d'*Accident* survenu au cours d'un *Voyage Garanti* en transport public,
- 46.000 € en cas d'*Accident* survenu au cours d'un *Voyage Garanti* à bord d'un *Véhicule de location*, ou au cours d'un *Trajet de pré ou post acheminement*, ou au cours d'un *Accident de Trajet*.

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

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

## 1.3 EXCLUSIONS RELATIVES A CETTE GARANTIE

**Outre les exclusions communes mentionnées au chapitre 3, le présent contrat ne couvre pas les séquelles et conséquences des Accidents résultant :**

- de lésions causées directement ou indirectement, partiellement ou totalement par :
  - les infections bactériennes à l'exception des infections pyogéniques résultant d'une coupure ou d'une blessure accidentelle,
  - toute forme de maladie,
  - les interventions médicales ou chirurgicales sauf si elles résultent d'un *Accident garanti*,
- de toute activité militaire (période militaire, opérations militaires).

## ARTICLE 2 - LA GARANTIE « RETARD D'AVION ET DE TRAIN »

### 2.1 DEFINITIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE

#### **Vol Régulier**

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

#### **Vol Charter**

Vol affrété par une organisation de tourisme ou une Compagnie Aérienne dans le cadre d'un service non régulier, **et uniquement ceux au départ de l'Union Européenne.**

## 2.2 OBJET DE LA GARANTIE

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

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

## 2.3 EVENEMENTS GARANTIS ET CONDITIONS DE LA GARANTIE :

### 2.3.1 Retard d'avion

Dans le cadre d'un *Voyage Garanti* et à condition que l'Assuré ait subi un retard de plus de 4 heures sur un *Vol Régulier* ou de 6 heures sur un *Vol Charter* par rapport à l'heure initiale de départ portée sur son titre de transport, nous remboursons l'Assuré des frais exposés, en attendant l'avion retardé, dans la limite de **450 €** par retard, quel que soit le nombre d'Assurés.

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

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

#### IMPORTANT

- **Le retard de vol de plus de 4h du *Vol Régulier* ou de plus de 6h du *Vol Charter* s'apprécie par rapport à l'heure initiale de départ portée sur le titre de transport de l'Assuré. La garantie est acquise sous réserve que les formalités de confirmation du vol aient été accomplies dans le délai requis par l'organisateur du *Voyage Garanti*.**
- **Les heures de départ, les correspondances et les destinations sont celles figurant sur le billet de l'Assuré.**

#### NOTRE CONSEIL

**Le règlement de la Communauté Européenne 261/2004, entré en vigueur le 17 février 2005, établit des règles en matière d'indemnisation et d'assistance en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol. A cet effet, nous invitons l'Assuré à se rapprocher du transporteur pour faire valoir ses droits.**

### 2.3.2 Retard de train

Dans le cadre d'un *Voyage Garanti* et à condition que l'Assuré ait subi un retard de plus de 2 heures par rapport à l'heure initiale de départ portée sur son titre de transport, nous remboursons l'Assuré des frais exposés dans la limite de **450 €** par retard, quel que soit le nombre d'Assurés.

La présente garantie est accordée dans les seuls cas suivants :

- retard ou annulation d'un train,
- retard de plus d'une heure, par rapport à l'horaire d'arrivée affiché, d'un *Moyen de transport public* utilisé pour se rendre à la gare pour prendre le train qu'il a réservé.

#### IMPORTANT

**Seuls les horaires publiés par les Compagnies Ferroviaires, ainsi que les *Moyens de transport public* réguliers dont les horaires sont publiés et connus à l'avance seront pris en considération.**

## 2.4 ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR

L'indemnité maximum n'excèdera pas **450 €** par *Sinistre* (quel que soit le nombre d'Assurés).

## **2.5 EXCLUSIONS RELATIVES A CETTE GARANTIE**

Outre les exclusions communes mentionnées au chapitre 3, sont également exclus de la garantie la prise en compte des frais :

- si un moyen de transport similaire est mis à la disposition de l'Assuré par le transporteur dans un délai de 4 heures si l'Assuré voyageait sur un *Vol Régulier* ou dans un délai de 6 heures si l'Assuré voyageait sur un *Vol Charter*, suivant l'heure initiale de départ (ou d'arrivée dans le cas d'un vol de correspondance) du vol ou du train qu'il avait réservé et confirmé,
- en cas de retrait temporaire ou définitif d'un avion, qui aura été ordonné par les autorités aéroportuaires de l'aviation civile ou par un organisme similaire et qui aura été annoncé préalablement à la date de départ du *Voyage Garanti*.

## **ARTICLE 3 - LA GARANTIE « RETARD DE BAGAGES »**

### **3.1 OBJET DE LA GARANTIE**

Si les *Bagages* dûment enregistrés de l'Assuré, placés sous la responsabilité du transporteur public au moyen duquel l'Assuré effectue un voyage, ne lui sont pas remis dans un délai de quatre heures après son arrivée à destination, l'Assuré sera indemnisé des frais engagés pour se procurer d'urgence des vêtements et accessoires de toilette.

#### **IMPORTANT**

L'Assuré devra signaler immédiatement aux autorités compétentes de la Compagnie Aérienne ou Ferroviaire, l'absence de *Bagages* et obtenir un récépissé de déclaration de retard.

### **3.2 EFFET, CESSATION ET DUREE DE LA GARANTIE**

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

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

Notre engagement maximum est fixé à **450 €** par retard, quel que soit le nombre d'Assurés, étant précisé que le montant qui serait remboursé au titre de la garantie « Retard de Transport » serait déduit du montant que nous aurions à rembourser au titre de la garantie « Retard de Bagages » et inversement.

## **3.4 EXCLUSIONS RELATIVES A CETTE GARANTIE**

Outre les exclusions communes mentionnées au chapitre 3, sont également exclus :

- la confiscation, ou réquisition par ordre d'une autorité publique,
- les articles achetés postérieurement à la remise des *Bagages* par le transporteur, ou achetés plus de 4 jours après l'heure d'arrivée à l'aéroport ou à la gare de destination même si les *Bagages* ne sont toujours pas remis à l'Assuré.

## **ARTICLE 4 - LA GARANTIE « PERTE / VOL / DETERIORATION DE BAGAGES »**

### **4.1 OBJET DE LA GARANTIE**

Nous garantissons le vol, la perte ou la détérioration totale ou partielle des *Bagages* dûment enregistrés de l'Assuré, survenu au cours d'un *Voyage Garanti* alors qu'ils étaient sous la responsabilité du transporteur public.

#### **IMPORTANT**

- Pour que cette garantie soit acquise, l'Assuré, dès qu'il a connaissance de la perte, du vol ou de la détérioration de ses *Bagages*, doit en faire la déclaration auprès d'une personne compétente et habilitée de la Compagnie Aérienne ou de la Compagnie Ferroviaire qui lui délivrera une fiche de réclamation à compléter et à conserver.
- Notre garantie interviendra après épuisement et exclusivement en complément des indemnités que doit verser le transporteur, notamment en application de la Convention de Montréal ou celle de Varsovie, en cas de vol, perte ou destruction totale ou partielle des *Bagages*,
- Ou après mise en cause du transporteur, en l'absence de réponse positive de sa part.

### **4.2 MONTANT DE LA GARANTIE**

Notre engagement est fixé à **850 €** par *Bagage* dont **300 €** par *Objet de valeur*. L'indemnité est déterminée par *Bagage* après calcul de la *Valeur de remboursement* et déduction d'une *Franchise* de **70 €** appliquée sur le montant du préjudice. Toute

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

#### **4.3 EXCLUSIONS RELATIVES A CETTE GARANTIE**

Outre les exclusions communes mentionnées au chapitre 3, le présent contrat ne couvre pas :

- les dommages résultant de confiscation, saisie ou destruction par ordre d'une autorité administrative,
- les pertes ou dommages :
  - causés par l'usure normale, la vétusté, le vice propre de la chose,
  - occasionnés par les mites ou vermines, par un procédé de nettoyage ou par les conditions climatiques,
  - dûs au mauvais état des *Bagages* utilisés pour le transport des effets personnels,
- les pertes, vols ou dommages affectant les biens suivants :
  - prothèses et appareillages de toute nature, lunettes, lentilles de contact,
  - papiers personnels et d'identité, documents commerciaux, documents administratifs, documents d'affaires et échantillons,
  - espèces, chèques de voyage, cartes de paiement et/ou de crédit,
  - billets d'avion, titres de transport et « voucher », coupons d'essence,
  - les denrées périssables, les animaux interdits par le transporteur.

## **II – LA GARANTIE « VEHICULE DE LOCATION »**

### **DÉFINITIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE**

Au titre de la garantie « Véhicule de Location », on entend par :

#### **Assuré**

Le *Titulaire* et les personnes voyageant avec lui dont les noms sont portés en qualité de conducteurs sur le contrat de location.

#### **Franchise**

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

#### **Franchise non rachetable**

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

#### **Frais d'immobilisation**

Forfait journalier de stationnement du véhicule éventuellement facturé par le réparateur.

#### **Véhicule de location**

Tout engin terrestre à moteur à quatre roues, immatriculé, servant à transporter des personnes, loué auprès d'un professionnel habilité et d'une valeur à neuf selon prix catalogue inférieure ou égale à **50.000 €**, à l'exception des véhicules suivants :

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

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

### **ARTICLE 1 - OBJET DE LA GARANTIE**

La présente garantie a pour objet de couvrir l'Assuré :

- en cas de *Dommages matériels* occasionnés au *Véhicule de location* ou de vol de celui-ci,
- en cas de *Dommages matériels* uniquement, nous prenons en charge la facturation des *Frais d'immobilisation* dans la limite du prix de la location journalière multiplié par le nombre de jours d'immobilisation nécessité par la réparation du véhicule.

**En cas de vol ou de vandalisme au véhicule, l'Assuré devra procéder à un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes qui doit comporter les circonstances ainsi que les références du *Véhicule de location* (marque, modèle...).**

En cas de non-respect de cette obligation et sauf cas fortuit ou de *Force majeure*, nous pouvons vous réclamer une indemnité proportionnelle au préjudice du fait de ce manquement.

## **ARTICLE 2 - CONDITIONS D'ACCES**

Pour bénéficier de la garantie, le *Titulaire* doit :

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

**Et sous la condition que la durée totale du contrat de location n'excède pas 60 jours même si la location est constituée de plusieurs contrats successifs.**

Sous réserve de respecter les mêmes conditions, les garanties sont acquises lorsque la location a été payée totalement ou partiellement au moyen de la Carte du *Conjoint* du signataire du contrat de location.

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

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

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

### **NOTRE CONSEIL**

- ***Lors de la location de votre véhicule, nous vous recommandons :***
  - ***de veiller à ce que votre contrat de location soit rempli de manière exhaustive, sans rature ou surcharge et qu'il indique le montant de la Franchise applicable,***
  - ***d'établir un constat contradictoire de l'état du véhicule avant et après la location de celui-ci,***
- ***En cas de Sinistre, le respect de ces dispositions facilitera la gestion de votre dossier.***
- ***La responsabilité civile de l'Assuré en tant que conducteur d'un Véhicule de location n'étant pas garantie, nous vous recommandons de souscrire les assurances de type LIA (Liability Insurance Automobile : Responsabilité Civile Automobile) qui sont proposées par le loueur dans le contrat de location.***

## **ARTICLE 3 - EFFET, DUREE ET CESSATION DE LA GARANTIE**

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

## **ARTICLE 4 - ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR**

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

- soit du montant de la *Franchise* non rachetable prévu au contrat de location quand le *Titulaire* accepte l'assurance du loueur,
- soit du montant de la *Franchise* prévu au contrat de location quand le *Titulaire* décline l'assurance du loueur,
- soit du montant des réparations ou de la valeur vénale du véhicule en cas de vol, et ce jusqu'à concurrence de **50.000 €** ou l'équivalent en devise étrangère, si le loueur n'est pas assuré par ailleurs.

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

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

LA PRESENTE ASSURANCE EST ACCORDEE A CONCURRENCE DE **DEUX SINISTRES REGLES** DANS L'ORDRE CHRONOLOGIQUE DE SURVENANCE PAR ANNEE CIVILE.

#### **ARTICLE 5 - EXCLUSIONS RELATIVES A CETTE GARANTIE**

Outre les exclusions communes mentionnées au chapitre 3, sont également exclus :

- les dommages causés par :
  - l'usure du véhicule,
  - un vice de construction,
- tous les dommages volontaires,
- la confiscation et l'enlèvement des véhicules,
- les dépenses n'ayant pas trait à la réparation ou au remplacement du véhicule (à l'exception des *Frais d'immobilisation* et de remorquage qui seraient facturés à l'Assuré),
- les dommages survenant lors de l'utilisation tout terrain du véhicule loué,
- la location simultanée de plus d'un véhicule,
- la location régulière de véhicules utilitaires à usage de livraison, courses, déménagement :
  - pour les *Titulaires* dont les activités résident dans le transport (courses, livraisons, messagerie, déménagement, etc.) : la location de véhicules utilitaires est limitée à 8 fois par année civile,
  - pour les *Titulaires* dont les activités ne résident pas dans le transport : la location de véhicules utilitaires est limitée à 4 fois par année civile,
- la location des véhicules au-delà de 60 jours consécutifs au titre d'un même véhicule, même si ladite location est constituée de plusieurs contrats successifs,
- les dommages causés à l'habitacle du véhicule et consécutifs à des accidents de fumeurs ou causés par les animaux,
- les dommages, perte ou vol survenant aux clés du *Véhicule de location* et leurs conséquences,
- les dommages causés ou subis par les véhicules alors qu'ils sont utilisés sur circuits,
- les dommages causés ou subis par les véhicules alors qu'ils participent à des épreuves, compétitions ou à leurs essais préparatoires.

#### **ARTICLE 6 - REGLEMENT DES SINISTRES**

Deux cas peuvent se présenter :

1. Le loueur débite la *Carte Assurée*, soit du montant de la *Franchise* contractuelle, soit du montant des dommages, car le *Titulaire* n'a pas eu le temps de lui déclarer le *Sinistre*, ou parce que le loueur refuse la garantie de prise en charge offerte par l'*Assureur*.  
Dans ce cas, le *Titulaire* doit procéder à sa déclaration de *Sinistre* et conserver le justificatif du débit (par exemple une copie du relevé de carte ou une copie de la facturette que le *Titulaire* aura signé).  
Si la demande est justifiée, le *Titulaire* sera remboursé.
2. Le loueur accepte la garantie de prise en charge et prend contact directement avec l'*Assureur* qui se chargera alors du règlement.  
Si la demande est justifiée, le loueur sera remboursé.

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

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

### **III – LA GARANTIE « FRAUDE »**

#### **ARTICLE 1 – GARANTIE « UTILISATION FRAUDULEUSE DE LA CARTE »**

##### ***DÉFINITIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE***

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

## **Assuré**

L'entreprise ou le *Titulaire* sur le compte duquel la *Carte* est affectée.

## **Titulaire**

Toute personne physique liée à l'*Assuré* par un contrat de travail ou d'apprentissage et à laquelle l'*Assuré* a remis personnellement une ou plusieurs *Carte(s)* pour acquitter ses *Frais professionnels*.

## **Frais professionnels**

Tous frais engagés par le *Titulaire* au cours d'une activité réalisée pour le compte de l'entreprise.

## **Utilisation Frauduleuse**

Toute opération de paiement ou de retrait effectuée par un *Tiers* à l'aide de l'une ou de plusieurs *Cartes* de l'*Assuré* perdues ou volées pendant la durée de validité de la *Carte*.

## **Sinistre**

L'ensemble des *Utilisations frauduleuses* commises à la suite de la perte ou du vol d'une *Carte* et effectuées entre le moment de la perte ou du vol de la *Carte* et la mise en opposition par l'*Assuré* ou le *Titulaire*, auprès du centre d'opposition de l'émetteur de la *Carte* ou d'un centre d'opposition reconnu par lui.

Toutes les opérations frauduleuses commises à la suite d'une même perte ou d'un même vol constituent un seul et même *Sinistre*.

### **1.1 OBJET DE LA GARANTIE**

La présente garantie a pour objet de prendre en charge les pertes pécuniaires directes subies par l'*Assuré* en cas d'opérations de paiement ou de retrait effectuées frauduleusement par un *Tiers* à l'aide de l'une ou plusieurs de ses *Cartes* perdues ou volées pendant la durée de validité de la *Carte*, dans la mesure où ces opérations frauduleuses sont effectuées entre le moment de la perte ou du vol et la mise en opposition par l'*Assuré* ou le *Titulaire*, auprès du centre d'opposition de l'émetteur de la *Carte* ou d'un centre d'opposition reconnu par lui.

### **1.2 TERRITORIALITÉ**

La garantie est acquise dans le MONDE ENTIER :

- quel que soit le lieu de survenance de la perte ou du vol de la *Carte*,
- quel que soit le lieu où sont effectuées les *Utilisations frauduleuses*.

Il est précisé que l'indemnité est toujours payée en France.

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

Pour chaque *Carte*, la garantie s'exerce dans la limite :

- soit du montant de la *Franchise* restant à la charge du *Titulaire*,
- soit à concurrence des sommes détournées, en cas de faute lourde du *Titulaire*,

et ce, en vertu de la réglementation en vigueur.

Pour chaque *Sinistre*, il sera réglé une indemnité forfaitaire de **50 €** destinée à compenser les frais auxquels le *Titulaire* a pu avoir à faire face à l'occasion de ce *Sinistre*.

Le montant de garantie exprimé par année est épuisé par le montant des indemnités dues et/ou versées, dans l'ordre chronologique de survenance des *Sinistres*.

Tout *Sinistre* est imputable à l'année civile au cours de laquelle survient la perte ou le vol de la *Carte* ou, en cas de doute sur la date de cette survenance, à l'année civile au cours de laquelle survient la constatation de la perte ou du vol de la *Carte*.

Dans tous les cas, l'indemnité maximum n'excèdera pas **7.700 €** par assuré, par année civile.

### **1.4 EXCLUSIONS RELATIVES A CETTE GARANTIE**

Outre les exclusions communes mentionnées au chapitre 3, sont également exclus :

- tout embargo, confiscation, capture ou destruction, par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,
- toute série d'*Utilisations frauduleuses* dont la première utilisation est antérieure à la prise d'effet du présent contrat,
- toute perte indirecte subie par l'*Assuré* ou toute autre personne physique ou morale, telle que : perte de bénéfices ou d'intérêt, perte de clientèle, manque à gagner, réduction du chiffre d'affaires,
- toute *Utilisation frauduleuse* effectuée au-delà de la date de mise en opposition/résiliation de la *Carte*.

### **1.5 OBLIGATIONS DE L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE**

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de *Force majeure*, l'*Assuré* ou le *Titulaire* doit, dès qu'il constate la perte ou le vol de ses *Cartes* ou le débit sur le relevé de ses comptes, d'opérations effectuées frauduleusement à l'aide de ses *Cartes* perdues ou volées :

- faire immédiatement opposition auprès du centre d'opposition de l'émetteur de la *Carte* (ou d'un centre d'opposition reconnu par lui),
- confirmer par écrit l'opposition auprès de l'émetteur de la *Carte* dans les plus brefs délais,
- en cas de vol de la *Carte* : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte pour vol, auprès des autorités de police compétentes,
- en cas de perte ou de constatation sur le relevé de ses comptes, du débit d'opérations effectuées frauduleusement à l'aide de ses *Cartes* : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte pour usage frauduleux, auprès des autorités de police compétentes,
- effectuer le plus rapidement possible une déclaration de *Sinistre*.

## **1.6 RECUPERATION**

En cas de récupération de tout ou partie des pertes pécuniaires directes subies, l'*Assuré* doit en aviser immédiatement l'*Assureur*.

1. Si la récupération a lieu avant le paiement de l'indemnité, l'*Assureur* n'est tenu qu'au paiement :
  - d'une indemnité correspondant aux pertes pécuniaires non récupérées,
  - et d'une indemnité correspondant aux frais engagés par l'*Assuré* (ou pour son compte), en accord avec l'*Assureur*, pour la récupération,
  - et ce, dans la limite du montant des pertes pécuniaires directes subies par l'*Assuré* et du plafond de **7 700 €** par année civile.
2. Si la récupération a lieu après le paiement de l'indemnité, toute somme récupérée (moins les frais engagés pour cette récupération) est imputée :
  - d'abord à l'*Assuré*, à concurrence des pertes pécuniaires qui excèdent l'indemnisation de l'*Assureur*,
  - puis à l'*Assureur* à concurrence de l'indemnité versée.

## **ARTICLE 2 - GARANTIE « UTILISATION ABUSIVE DE LA CARTE »**

### **DEFINITIONS PARTICULIERES**

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

#### **Assuré**

L'entreprise liée à un émetteur de la *Carte* par une convention et employeur du *Titulaire*.

#### **Titulaire**

Toute personne physique liée à l'*Assuré* par un contrat de travail ou d'apprentissage et à laquelle l'*Assuré* a remis personnellement une ou plusieurs *Cartes* pour acquitter ses *Frais professionnels*.

#### **Frais professionnels**

Tous frais engagés par le *Titulaire* au cours d'une activité réalisée pour le compte de l'entreprise.

#### **Utilisation abusive**

- Pour les *Cartes* à débit sur le compte de l'*Assuré* : toute opération de retrait ou de paiement effectuée par le *Titulaire* à l'aide de sa *Carte* pour acquitter intentionnellement des frais autres que professionnels, dont le montant est débité sur le compte de l'*Assuré*, qui se voit opposer un refus ou une impossibilité de remboursement de la part du *Titulaire*.
- Pour les *Cartes* à débit sur le compte du *Titulaire* : toute opération de retrait ou de paiement effectuée par le *Titulaire* à l'aide de sa *Carte* pour acquitter intentionnellement des frais autres que professionnels :
  - pour laquelle le *Titulaire* oppose un refus ou une impossibilité de paiement à l'émetteur de la *Carte*,
  - pour le montant de laquelle l'*Assuré* se trouve donc redevable envers l'émetteur de la *Carte*, par solidarité avec le *Titulaire*.

#### **Sinistre**

L'ensemble des *Utilisations abusives* effectuées à l'aide d'une *Carte*.

## **2.1 OBJET DE LA GARANTIE**

La présente garantie a pour objet de prendre en charge les pertes pécuniaires directes subies par l'*Assuré* en cas d'*Utilisations abusives* d'une *Carte* :

- à condition qu'il y ait rupture du contrat de travail du *Titulaire*,
- et dans la mesure où les *Utilisations abusives* ont eu lieu au plus tôt dans les 75 jours précédant la première de ces deux dates :
  - date de rupture du contrat de travail,

- date de la demande de résiliation de la *Carte* ou de mise en opposition de la *Carte*.

## 2.2 TERRITORIALITÉ

La garantie est acquise dans le MONDE ENTIER.

## 2.3 ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR

La garantie s'exerce dans la limite de **11.000 €** par année civile et par *Titulaire*, et **750 000 €** par année civile et par entreprise *Assurée*.

Il sera fait application d'une *Franchise* de **80 €** par *Sinistre*.

Le montant de garantie exprimé par année civile est épuisé par le montant des indemnités dues et/ou versées, dans l'ordre chronologique de survenance des *Sinistres*.

Tout *Sinistre* est imputable à l'année civile au cours de laquelle survient la première opération abusive de la *Carte* ou, en cas de doute sur la date de cette survenance, à l'année civile au cours de laquelle survient sa constatation.

Il est précisé que l'indemnité est toujours payée en France.

## 2.4 EXCLUSIONS RELATIVES A CETTE GARANTIE

Outre les exclusions communes mentionnées au chapitre 3, sont également exclus :

- tout embargo, confiscation, capture ou destruction, par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,
- toute série d'*Utilisations abusives* dont la première utilisation est antérieure à la prise d'effet du présent contrat,
- toute perte indirecte subie par l'*Assuré* ou toute autre personne physique ou morale, telle que : agios, perte de bénéfices ou d'intérêt, perte de clientèle, manque à gagner, réduction du chiffre d'affaires,
- toute *Utilisation abusive* effectuée par un *Titulaire* âgé de moins de 18 ans,
- toute *Utilisation abusive* effectuée par un *Titulaire* détenant plus de 5% du capital de l'*Assuré* ou de l'une de ses filiales,
- toute *Utilisation abusive* effectuée par un *Titulaire* ayant, à la connaissance de l'*Assuré* (de l'un de ses directeurs actionnaires ou cadres dirigeants), déjà effectué des actes frauduleux ou malhonnêtes,
- toute *Utilisation abusive* effectuée au-delà de la date de mise en opposition/résiliation de la carte.

## 2.5 OBLIGATIONS DE L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de *Force majeure*, l'*Assuré* doit, dès qu'il a connaissance d'une *Utilisation abusive* de la *Carte* :

- faire immédiatement opposition auprès du centre d'opposition de l'émetteur de la *Carte* (ou d'un centre d'opposition reconnu par lui),
- confirmer par écrit l'opposition auprès de l'émetteur de la *Carte* dans les plus brefs délais,
- envoyer au *Titulaire* un courrier lui indiquant que sa *Carte* est résiliée et l'enjoignant de cesser toute utilisation de la *Carte*, de restituer la *Carte* et de payer le montant des *Utilisations abusives*,
- tout mettre en œuvre pour récupérer la *Carte* et la retourner, détruite, à l'émetteur de la *Carte* dans les plus brefs délais,
- effectuer le plus rapidement possible une déclaration de *Sinistre*.

## 2.6 RECUPERATION

En cas de récupération de tout ou partie des pertes pécuniaires directes subies, l'*Assuré* doit en aviser immédiatement l'*Assureur*.

1. Si la récupération a lieu avant le paiement de l'indemnité, l'*Assureur* n'est tenu qu'au paiement :
  - d'une indemnité correspondant aux pertes pécuniaires non récupérées,
  - et d'une indemnité correspondant aux frais engagés par l'*Assuré* (ou pour son compte), en accord avec l'*Assureur*, pour la récupération,
  - et ce, dans la limite du montant des pertes pécuniaires directes subies par l'*Assuré* et du plafond de **11.000 €** par année civile et par *Titulaire* et **750.000 €** par année civile et par entreprise assurée.
2. Si la récupération a lieu après le paiement de l'indemnité, toute somme récupérée (moins les frais engagés pour cette récupération) est imputée :
  - d'abord à l'*Assuré*, à concurrence des pertes pécuniaires qui excèdent l'indemnisation de l'*Assureur*,
  - puis à l'*Assureur* à concurrence de l'indemnité versée.

## IV - LES GARANTIES « ACHAT A DISTANCE »

### DÉFINITIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE

Au titre de la garantie « Achat à distance », on entend par :

#### **Assuré**

Le *Titulaire* de la *Carte Assurée*

#### **Bien assuré**

Tout bien matériel meuble :

- d'une valeur unitaire supérieure à 15 € (hors frais de port),  
ou si,
- dans le cadre d'une même *Commande*, le total de leur prix d'achat (hors frais de port) est supérieur à 30 €, acheté neuf au moyen de la *Carte Assurée* ou de la carte virtuelle qui lui serait associée, faisant l'objet d'une *Vente à distance* par un *Commerçant* à l'*Assuré*.

#### **Commande**

Achat d'un ou de plusieurs *Biens assurés* auprès d'un même *Commerçant*, qui sont payés ensemble lors d'une même transaction.

#### **Commerçant**

Personne morale, dont la profession habituelle est d'exercer des actes de commerce, et proposant la *Vente à distance* de *Biens assurés*.

#### **Internet**

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

#### **Litige**

Tout refus opposé à une réclamation dont l'*Assuré* est l'auteur ou le destinataire, résultant de faits nés pendant la période de garantie.

#### **Livraison non conforme**

La livraison est non conforme lorsque :

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

La non-conformité doit être constatée dans le délai prévu aux conditions générales de vente du *Commerçant* ou, à défaut, dans le délai de **14 jours** francs suivant la date de la réception du bien.

#### **Non-livraison**

La *Non-livraison* est établie lorsque le bien garanti n'est pas livré dans le délai de 30 jours calendaires après la conclusion du contrat ou 30 jours après la date de livraison si mentionnée sur le contrat et postérieure à sa signature.

#### **Suivi de commande**

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

#### **Vente à distance**

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

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

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

### ARTICLE 1 - LA GARANTIE « EXECUTION DE COMMANDE »

#### **1.1 OBJET DE LA GARANTIE**

La présente garantie a pour objet de garantir en cas de *Vente à distance* :

##### A) En cas de *Livraison non conforme* d'un *Bien assuré* :

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

- les frais de réexpédition du bien livré,

- le prix d'achat du bien garanti,

si, après réclamation auprès du *Commerçant*, celui-ci n'a pas livré un bien de remplacement conforme ou procédé au remboursement.

**B) En cas de Non-livraison d'un Bien assuré :**

La présente couverture a pour objet de rembourser à l'Assuré le prix d'achat de ce bien si, après réclamation auprès du *Commerçant*, celui-ci n'a pas procédé à la livraison ou au remboursement.

**1.2 ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR**

L'indemnité maximum n'excédera pas **1.500 €** par *Sinistre* et **3.000 €** par année civile.

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

L'indemnité est calculée sur la base du prix d'achat du bien garanti réglé par l'Assuré et des frais de ré-expédition éventuels.

Elle est versée par virement en euros, toutes taxes comprises, sur le compte de l'Assuré. En cas d'achats effectués dans une monnaie étrangère, il sera tenu compte de la somme débitée sur le compte de l'Assuré.

L'Assuré est indemnisé, après réception par l'Assureur des pièces justificatives, dans les 15 jours qui suivent.

**1.3 EXCLUSIONS RELATIVES A CETTE GARANTIE**

**Outre les exclusions communes mentionnées au chapitre 3, sont exclus de cette garantie :**

- **les biens suivants :**
  - **les animaux,**
  - **les véhicules à moteur,**
  - **les espèces, actions, obligations, coupons, titres, papiers, et valeurs de toute espèce,**
  - **tous les titres de transport** à l'exception, en cas de *Non-livraison*, des titres de transport sur lesquels figure en toutes lettres le nom du passager,
  - **les fleurs et plantes, en cas de *Livraison non conforme*,**
  - **les bijoux et objets en métaux précieux massifs, les fourrures,**
  - **les données numériques et les éléments informatiques à visualiser ou à télécharger en ligne (fichiers MP3, photos, logiciels...),**
  - **les biens acquis sur des sites d'échange ou d'enchère et les biens achetés d'occasion,**
  - **les biens acquis sur des sites à caractère violent, pornographique, discriminatoire, portant gravement atteinte à la dignité humaine et/ou à la décence,**
  - **les biens dont le commerce est interdit et/ou acquis sur des sites interdits par le droit français,**
- **le vice caché du bien livré ou les dommages internes relevant de la garantie du fabricant,**
- **les actes d'insurrections ou de confiscation par les autorités.**

**1.4 OBLIGATIONS DE L'ASSURE**

Dès qu'il constate la non-conformité du bien livré, l'Assuré doit immédiatement faire une réclamation auprès du *Commerçant*, par lettre recommandée avec accusé de réception, selon un modèle qui lui aura été communiqué par l'Assureur.

En cas de non-respect de cette obligation et sauf cas fortuit ou de *Force majeure*, nous pouvons vous réclamer une indemnité proportionnelle au préjudice du fait de ce manquement.

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

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

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

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

**Dans tous les cas, l'Assuré est tenu d'informer immédiatement l'Assureur de la réception du bien. En cas de non-respect de cette obligation et sauf cas fortuit ou de *Force majeure*, nous pouvons vous réclamer une indemnité proportionnelle au préjudice du fait de ce manquement.**

## **ARTICLE 2 - LA GARANTIE « INFORMATIONS PRATIQUES ET ASSISTANCE AMIABLE »**

La gestion de cette garantie est confiée au service Protection Juridique des Assurances du Crédit Mutuel IARD S.A.

### **DEFINITIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE**

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

#### **Assuré**

Le *Titulaire*

#### **Litige**

Tout refus opposé à une réclamation dont l'*Assuré* est l'auteur ou le destinataire, résultant de faits nés pendant la période de garantie et relatif à l'utilisation frauduleuse de la *Carte Assurée* ou à l'achat, avec la *Carte Assurée*, d'un *Bien assuré*.

#### **Sinistre**

C'est la réalisation d'un *Litige* garanti.

#### **Tiers**

Toute personne physique ou morale, autre que le souscripteur, l'*Assuré* et l'*Assureur*.

## **ARTICLE 2.1 – LA GARANTIE « INFORMATIONS JURIDIQUES ET PRATIQUES »**

### **2.1.1 OBJET DE LA GARANTIE**

En prévention de tout *Litige*, l'*Assuré* a la possibilité de contacter le Gestionnaire par téléphone ou par e-mail, afin d'obtenir des informations pratiques et documentaires dans les domaines suivants :

- la fraude aux cartes bancaires,
- le droit de la consommation, notamment : la législation applicable en matière de *Vente à distance*, les clauses abusives, les prix et la publicité, et plus généralement, toutes les dispositions relatives à la protection et l'information des consommateurs des produits et services.

Le Gestionnaire s'engage à répondre par téléphone ou par e-mail, à l'*Assuré*, dans les 24 heures ouvrées suivant la réception de sa demande.

Il peut également le renseigner sur les premières démarches à suivre et lui fournir des modèles de lettre pour sa correspondance.

En revanche, **aucun courrier de confirmation des renseignements demandés ne sera adressé à l'*Assuré*.**

### **2.1.2 MISE EN JEU DES GARANTIES**

Pour solliciter l'exécution de la garantie « Informations juridiques et pratiques » l'*Assuré* doit contacter le Gestionnaire des garanties dont les coordonnées sont précisées au Chapitre 5.

### **2.1.3 EXCLUSIONS RELATIVES A CETTE GARANTIE**

Outre les exclusions communes mentionnées au chapitre 3, sont exclus de cette garantie :

- toute aide à la rédaction d'actes,
- toute prise en charge de frais, d'honoraires, ainsi que toute avance de fonds,
- tout renseignement relatif à la garantie « Exécution de commande ».

## **ARTICLE 2.2 – LA GARANTIE « ASSISTANCE AMIABLE »**

### **2.2.1 OBJET DE LA GARANTIE**

En cas de *Litige* opposant l'*Assuré* à un *Tiers*, l'*Assureur* intervient dans les domaines suivants :

- l'utilisation frauduleuse de la carte de l'*Assuré*,
- l'achat d'un bien mobilier ou d'une prestation de service par l'*Assuré*, réglé au moyen de la *Carte Assurée* ou toute carte virtuelle qui lui est associée.

## 2.2.2 OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ EN CAS DE SINISTRE

Toute déclaration de *Litige* doit être transmise au plus tard dans les 20 (vingt) jours ouvrés à compter de la date à laquelle l'Assuré en a eu connaissance ou du refus opposé à une réclamation dont l'Assuré est l'auteur ou le destinataire.

En cas de non-respect de cette obligation et sauf cas fortuit ou de *Force majeure*, nous pouvons vous réclamer une indemnité proportionnelle au préjudice du fait de ce manquement.

L'Assuré doit à cette occasion transmettre au Gestionnaire tout renseignement, document ou justificatif nécessaire à la défense de ses intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du *Litige*, dont par exemple :

- la facture d'achat du *Bien assuré*,
- le justificatif de la transaction au moyen de la *Carte Assurée*,
- le bon de commande précisant : les références de la *Commande* – la date de la *Commande* – le nom et coordonnées du *Commerçant* – nom et coordonnées de l'Assuré – nature et prix des biens commandés – le montant des frais de port,
- les conditions générales de vente du bien acheté précisant les conditions de livraison et de retour des biens,
- les courriers échangés avec le *Commerçant* et accusé de réception des courriers recommandés précisant :
  - la nature et le prix des objets faisant l'objet du *Litige*.
  - la date de renvoi des biens et descriptifs,
- la date de réception du recommandé par le *Commerçant*.

## 2.2.3 COMMENT LES SINISTRES SONT ILS REGLES ?

Dès lors que des démarches amiables sont envisageables et après étude du bien-fondé de la demande de l'Assuré, le Gestionnaire intervient directement auprès du *Tiers* afin de rechercher une résolution amiable du *Litige* conforme aux intérêts de l'Assuré.

Cette intervention se réalise au téléphone et, peut donner lieu, si nécessaire, à l'envoi d'une lettre simple ou d'un e-mail destiné à mettre en cause le *Tiers*. Dans ce cas, une confirmation écrite sera adressée à l'Assuré, accompagnée de la copie de la lettre ou de l'e-mail envoyé au *Tiers*.

En outre, lorsque l'intervention d'un huissier de justice, d'un expert ou d'un avocat est nécessaire, l'Assureur prend en charge ses frais et honoraires à hauteur de **400 € TTC maximum par Litige**, sur présentation d'une facture.

## 2.2.4 LIBRE CHOIX D'AVOCAT

Lorsque l'intervention d'un avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur, pour défendre, représenter ou servir les intérêts de l'Assuré est nécessaire, **celui-ci en a le LIBRE CHOIX**.

L'Assureur peut, si l'Assuré n'en connaît aucun, en mettre un à sa disposition, si l'Assuré en fait la demande écrite. Avec son défenseur, l'Assuré a la maîtrise de la procédure. Le libre choix de l'avocat s'exerce aussi chaque fois que survient un conflit d'intérêt, c'est-à-dire l'impossibilité pour l'Assureur de gérer, de façon indépendante, un *Litige* qui oppose, par exemple, deux Assurés.

## 2.2.5 ARBITRAGE

En cas de désaccord entre l'Assureur et l'Assuré sur les mesures à prendre pour régler le *Litige* déclaré :

- L'Assuré a la faculté de soumettre ce désaccord à une tierce personne librement désignée par lui sous réserve :
  - que cette personne soit habilitée à donner un conseil juridique et ne soit en aucun cas impliquée dans la suite éventuelle du dossier,
  - d'informer l'Assureur de cette désignation.

**Les honoraires de la tierce personne, librement désignée par l'Assuré, sont pris en charge par l'Assureur dans la limite de 200 € TTC.**

- Conformément à l'article L.127-4 du Code des Assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord avec l'Assureur ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de l'Assureur sauf décision contraire de la juridiction saisie.

Si l'Assuré engage, à ses frais, une procédure contentieuse et obtient une solution plus favorable que celle proposée par l'Assureur ou que celle proposée par l'arbitre, l'Assureur lui rembourse les frais exposés pour l'exercice de cette action, **dans la limite de la garantie**.

## 2.2.6 EXCLUSIONS RELATIVES A CETTE GARANTIE

Outre les exclusions communes mentionnées au chapitre 3, sont exclus de cette garantie :

- tout *Litige* portant sur le non-paiement de sommes dues par l'Assuré, dont le montant ou l'exigibilité n'est pas sérieusement contestable ou résultant de son état d'insolvabilité ou de celui d'un *Tiers*,
- tout *Litige* avec les douanes,
- tout *Litige* relevant de la garantie « Exécution de commande ».

## CHAPITRE 5 - COMMENT METTRE EN JEU LES GARANTIES ?

### ARTICLE 1 - OBLIGATIONS DE L'ASSURE EN CAS DE SINISTRES

#### 1.1 DECLARATION DU SINISTRE

Sauf stipulation contraire, il est fait obligation à l'Assuré de déclarer tous les *Sinistres* dont il pourrait réclamer l'indemnisation au titre du présent contrat dans les **20 jours** qui suivent leur survenance à :

Pour les garanties « Informations juridiques et pratiques » et « Assistance amiable » en cas d'Achat à distance	Pour toutes les autres garanties
<p>Vous devez Contacter :</p> <p><b>ACM IARD SA</b> <b>Sinistres Protection juridique</b> <b>63 Chemin Antoine Pardon</b> <b>69814 TASSIN CEDEX</b></p> <p>Téléphone : numéro au dos de votre carte</p> <p>Adresse électronique : <a href="mailto:visa-pj@acm.fr">visa-pj@acm.fr</a></p>	<p>Vous devez Contacter :</p> <p><b>ACM IARD SA</b> <b>Constatel carte</b> <b>63 Chemin Antoine Pardon</b> <b>69814 TASSIN CEDEX</b></p> <p>Téléphone : numéro au dos de votre carte</p> <p>Adresse électronique : <a href="mailto:visa-assur@acm.fr">visa-assur@acm.fr</a></p>

Si, sauf cas fortuit ou de *Force majeure*, vous ne vous conformez pas aux obligations prévues aux alinéas ci-dessus, nous pouvons vous demander réparation du préjudice que ce manquement nous aura causé. Si vous, ou toute personne assurée, faites de fausses déclarations, exagérez le montant des dommages, prétendez détruits ou volés des objets n'existant pas lors du *Sinistre*, dissimulez ou soustrayez tout ou partie des objets assurés, employez comme justification des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux, vous perdez pour ce *Sinistre* le bénéfice des garanties de votre contrat.

#### 1.2 DOCUMENTS ET PIECES JUSTIFICATIVES NECESSAIRES AU REGLEMENT.

Documents et pièces justificatives communs à toutes les garanties :

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

- ✓ la preuve de la qualité d'Assuré de la personne sinistrée au moment du *Sinistre*,
- ✓ un justificatif de domicile au nom des Assurés (si vie maritale hors PACS ou certificat de concubinage notoire),
- ✓ la preuve du paiement par la *Carte Assurée* des prestations garanties : l'attestation de la Banque Emettrice dûment complétée, ou à défaut le relevé de compte bancaire ou la facturette du paiement,
- ✓ les documents originaux matérialisant les prestations garanties : titres de transport (billets ou e-billets d'avion, de train...), contrat de location (de véhicule, de séjour ou de logement...), etc.,
- ✓ une lettre circonstanciée de l'Assuré précisant la nature et les conséquences du *Sinistre*,
- ✓ le formulaire de déclaration sur l'honneur dûment complété adressé par l'Assureur, attestant l'existence ou non d'autres contrats garantissant le même risque (Article L121-4 du Code des Assurances sur les assurances cumulatives),
- ✓ un Relevé d'Identité Bancaire au nom du *Titulaire*.

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

**En plus, pour la garantie « Décès / Invalidité Accident de Voyage »**

- ✓ 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 d'*Accident* pouvant entraîner une invalidité, se soumettre à toute expertise requise par l'*Assureur*.

**En plus, pour la garantie « Retard de Transport »**

- ✓ l'attestation de retard émanant de la Compagnie Aérienne ou de la Compagnie Ferroviaire,
- ✓ une liste inventaire des frais engagés ainsi que les factures correspondantes.

**En plus, pour la garantie « Retard de Bagages »**

- ✓ l'attestation de retard émanant de la Compagnie Aérienne ou de la Compagnie Ferroviaire,
- ✓ le ticket d'enregistrement et le bordereau de remise des *Bagages* retardés,
- ✓ une liste inventaire des frais engagés ainsi que les factures correspondantes.

**En plus, pour la garantie « Perte, Vol ou Détérioration de Bagages »**

- ✓ le ticket d'enregistrement des *Bagages* perdus, volés ou détériorés,
- ✓ l'attestation de perte, de vol ou de détérioration de *Bagage* émanant de la Compagnie Aérienne ou de la Compagnie Ferroviaire,
- ✓ la déclaration de *Sinistre* effectuée auprès de la Compagnie Aérienne ou de la Compagnie Ferroviaire,
- ✓ le justificatif précisant le montant des indemnités versées par la Compagnie Aérienne ou la Compagnie Ferroviaire,
- ✓ une liste inventaire des effets perdus, volés ou détériorés, ainsi que les factures ou factures pro forma correspondantes des effets perdus, volés ou détériorés,
- ✓ en cas de détérioration, la facture de réparation ou le constat d'impossibilité de réparation. Dans ce cas, l'objet endommagé sera réclamé et les frais d'envoi seront remboursés à l'*Assuré*.

**En plus, pour la garantie « Véhicule de Location »**

- ✓ la facture de location,
- ✓ le questionnaire de déclaration de *Sinistre* dûment complété et qui sera adressé à l'*Assuré* par l'*Assureur*,
- ✓ la déclaration de *Sinistre* effectuée auprès du loueur,
- ✓ en cas de vol ou vandalisme du *Véhicule de location*, le récépissé du dépôt de plainte remis par les autorités compétentes,
- ✓ le constat contradictoire de l'état du véhicule au retour,
- ✓ le constat amiable,
- ✓ la facture, le devis des réparations ou le rapport d'expertise,
- ✓ la preuve de paiement de la *Franchise* ou des réparations le cas échéant,
- ✓ les photos du véhicule endommagé.

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.

**ARTICLE 2 - DELAI DE REGLEMENT 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.

## **RESPONSABILITÉ CIVILE SELON LOI DU 1<sup>er</sup> AOÛT 2003**

### **ARTICLE L124-5 (INSÉRÉ PAR LOI N° 2003-706 DU 1<sup>er</sup> AOÛT 2003 ART. 80 II, VII JOURNAL OFFICIEL DU 2 AOÛT 2003)**

La garantie est, selon le choix des parties, déclenchée soit par le fait dommageable, soit par la réclamation. Toutefois, lorsqu'elle couvre la responsabilité des personnes physiques en dehors de leur activité professionnelle, la garantie est déclenchée par le fait dommageable. Un décret en Conseil d'Etat peut également imposer l'un de ces modes de déclenchement pour d'autres garanties.

Le contrat doit, selon les cas, reproduire le texte du troisième ou du quatrième alinéa du présent article.

La garantie déclenchée par le fait dommageable couvre l'assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

La garantie déclenchée par la réclamation couvre l'assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable est antérieur à la date de résiliation ou d'expiration de la garantie, et que la première réclamation est adressée à l'assuré ou à son assureur entre la prise d'effet initiale de la garantie et l'expiration d'un délai subséquent à sa date de résiliation ou d'expiration mentionné par le contrat, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs des sinistres. Toutefois, la garantie ne couvre les sinistres, dont le fait dommageable a été connu de l'assuré postérieurement à la date de résiliation ou d'expiration que si, au moment où l'assuré a eu connaissance de ce fait dommageable, cette garantie n'a pas été resouscrite ou l'a été sur la base du déclenchement par le fait dommageable. L'assureur ne couvre pas l'assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres s'il établit que l'assuré avait connaissance du fait dommageable à la date de la souscription de la garantie.

Le délai subséquent des garanties déclenchées par la réclamation ne peut être inférieur à cinq ans. Le plafond de la garantie déclenchée pendant le délai subséquent ne peut être inférieur à celui de la garantie déclenchée pendant l'année précédant la date de la résiliation du contrat. Un délai plus long et un niveau plus élevé de garantie subséquente peuvent être fixés dans les conditions définies par décret.

Lorsqu'un même sinistre est susceptible de mettre en jeu les garanties apportées par plusieurs contrats successifs, la garantie déclenchée par le fait dommageable ayant pris effet postérieurement à la prise d'effet de la loi n°2003-706 du 1<sup>er</sup> août 2003 de sécurité financière est appelée en priorité, sans qu'il soit fait application des quatrième et cinquième alinéas de l'article L121-4.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas aux garanties d'assurance pour lesquelles la loi dispose d'autres conditions d'application de la garantie dans le temps.