



Mutuaide

**NOTICE D'INFORMATION  
GARANTIES D'ASSISTANCE EN INCLUSION  
CARTE PREMIUM ORANGE BANK**

**Effet au 18/04/2023\***

*(\*) cf. chapitre 3 « conditions d'application des garanties »*

Les garanties d'assistance en inclusion de la Carte Premium ORANGE BANK sont celles du contrat d'assistance n°6156 (ci-après désigné « le Contrat d'assistance ») souscrit auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE - 126 rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 12 558 240€ – Entreprise régie par le Code des Assurances. Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086 (ci-après désignée « l'Assureur »).

Ce Contrat d'assistance est souscrit par ORANGE BANK (ci-après désignée « le Souscripteur »), courtier en assurances immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 006 369 - 67, rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex - RCS Bobigny 572 043 800, pour le compte des Assurés conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances.

### **REGLES A OBSERVER EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE**

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

Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, il est nécessaire d'obtenir l'accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE, notamment en appelant ou en faisant appeler sans attendre MUTUAIDE ASSISTANCE, 24H/24 et 7 jours sur 7 :

\* Téléphone : +33 (0)1 55 98 51 47

(Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement)

\* Télécopie : +33 (0)1 45 16 63 92

- Indiquer le numéro de la *Carte Assurée*, la qualité de l'Assuré ainsi qu'ORANGE BANK, Banque Emettrice de la *Carte Assurée*.
- Se conformer aux procédures et aux solutions préconisées par MUTUAIDE ASSISTANCE.
- Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge, *l'Assuré* s'engage, soit à réserver le droit à MUTUAIDE ASSISTANCE d'utiliser le titre de transport qu'il détient, soit à rembourser à MUTUAIDE ASSISTANCE les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre de transport.

### **CONSEIL**

Pour pouvoir bénéficier des prestations de la Sécurité Sociale lors d'un déplacement privé ou professionnel dans un pays l'Espace Economique Européen (EEE) ou en Suisse, il est nécessaire de se munir de la Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM) et/ou du formulaire E101 de l'Union Européenne, disponibles auprès du centre habituel de Sécurité Sociale de *l'Assuré*.

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

## CHAPITRE 1 OBJET DE LA NOTICE D'INFORMATION

MUTUAIDE ASSISTANCE permet aux *Assurés* de bénéficier des garanties d'assistance et d'assurance décrites dans la présente Notice d'Information en cas de maladie, blessure, décès et poursuites judiciaires ou dans le cadre de la protection des achats.

La Notice d'information est établie conformément aux dispositions du Code des assurances. Elle décrit les garanties, les exclusions et les obligations de l'*Assuré* prévues par le Contrat d'assistance.

Les mots en *italique* sont définis au Chapitre 4 « Définitions ».

## CHAPITRE 2 INFORMATION DES ASSURES

Orange Bank, Banque Emettrice de la *Carte Assurée*, s'engage à fournir au titulaire de la *Carte Assurée* la présente Notice d'Information du Contrat d'assistance définissant notamment les garanties assorties des exclusions, leurs modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir en cas de besoin d'assistance.

La preuve de la fourniture de la Notice d'Information au titulaire de la *Carte Assurée* et de l'information relative aux modifications contractuelles incombe à Orange Bank, Banque Emettrice de la *Carte Assurée*.

En cas de modification des dispositions contractuelles ou en cas de résiliation du Contrat d'assistance, Orange Bank, Banque Emettrice de la *Carte Assurée* informera, par tout moyen à sa convenance, le titulaire de la *Carte Assurée* au moins deux (2) mois avant la date de prise d'effet de ces modifications ou de la résiliation.

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

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
**Service Assistance**  
**126 rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX**  
**Mail : [voyage@mutuaide.fr](mailto:voyage@mutuaide.fr)**  
**Tel : +33 (0)1 55 98 51 47**  
**(Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement)**

## CHAPITRE 3 CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES

Les garanties de la présente Notice d'information sont applicables à compter du 18/04/2023 à 00H00 et s'appliquent aux Sinistres dont la survenance est postérieure au 18/04/2023 à 00H00.

Les garanties bénéficient à l'*Assuré* dès la commande de la *Carte Assurée* par l'*Assuré* ou dès le renouvellement de la *Carte Assurée*, et ce pendant la durée de validité de la *Carte Assurée*. Pour les clients déjà titulaires de la *Carte Assurée*, ces garanties bénéficient à l'*Assuré* dès l'entrée en vigueur de la présente Notice d'information.

Si l'*Assuré* a souscrit puis résilié l'offre groupée de services Pack Premium (ci-après "Pack Premium")<sup>1</sup>, tout en conservant la carte Premium Orange Bank, il bénéficie des garanties du présent contrat n°6156 à compter de la date de résiliation du Pack Premium en lieu et place des garanties du contrat n°6252.

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

---

<sup>1</sup> Pack Premium réservé au titulaire d'un compte bancaire « Nouvelle Offre Orange Bank »

Le bénéfice des garanties cesse, pour l'Assuré :

- De plein droit, en cas de retrait total d'agrément de l'Assureur, conformément et dans les conditions définies à l'article L.326-12, alinéa 1 du Code des Assurances,
- De plein droit, à la date d'effet de la résiliation du Contrat d'assistance, quelle qu'en soit la cause et notamment lorsqu'il n'est pas reconduit. La non reconduction dudit Contrat entraîne la cessation des garanties pour l'Assuré à partir de la date d'effet de ladite résiliation,
- à la résiliation de la *Carte Assurée* ou le non renouvellement de la *Carte Assurée*.

Si le titulaire de la Carte Assurée souscrit le Pack Premium, il bénéficiera des garanties du contrat d'assurance n°6252 en lieu et place des garanties du présent contrat n°6156 à compter de la date de souscription du Pack Premium.

Les garanties s'appliquent dans le monde entier, sans franchise kilométrique, lors de tout déplacement privé ou professionnel de l'Assuré :

- 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.

Ces conditions sont valables pour toutes les prestations à l'exception des prestations « **Avance sur frais d'hospitalisation** »(1.11), « **Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux** » (1.12), « **Chauffeur de remplacement (1.13)** », « **Assistance en cas de poursuites judiciaires** » (4), « **Aide à la poursuite du voyage** » (5), « **Acheminement d'objets** » (6), pour lesquelles les conditions d'application sont indiquées dans leur descriptif ainsi que dans le tableau récapitulatif des prestations d'assistance (cf. « TABLEAU RECAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE » à la fin de cette Notice d'Information).

#### **ATTENTION**

**Les avances de frais : « Avance de la caution pénale » (4), « Avance du montant des honoraires d'avocat » (4), « Avance de frais sur place » (5.2), sont consenties sous réserve que préalablement, l'Assuré, un Membre de sa Famille ou un tiers communique à MUTUAIDE ASSISTANCE toute information utile et donne son accord par écrit pour le débit de la somme correspondante sur son compte bancaire.**

**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 (quel que soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...), grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure.**

## **CHAPITRE 4      DEFINITIONS**

**Pour une meilleure compréhension des prestations d'assistance, vous trouverez ci-dessous les définitions des termes repris en italiques dans le texte de la Notice d'Information, applicables à l'ensemble des garanties. Il est précisé que chaque descriptif de garanties pourra éventuellement comporter des définitions spécifiques.**

### **Assurés**

**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 ou son *Concubin* vivant sous le même toit et pouvant justifier de cette situation,
- leurs enfants célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge 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 fiscalement à charge, 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, rattachés au foyer fiscal d'un de leurs parents,
- 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
  - - au(x)quel(s) sont versées, par le titulaire de la *Carte Assurée*, son conjoint ou son *Concubin*, des pensions alimentaires permettant à ce(s) dernier(s) de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus.

**Sont considérées comme Assurées les personnes suivantes, uniquement lorsqu'elles séjournent avec l'un de leurs grands-parents 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.

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

### **Assureur**

MUTUAIDE ASSISTANCE. MUTUAIDE ASSISTANCE est également désigné dans le texte par : « Nous », « Notre », « Nos ».

### **Avion**

Avion de ligne régulière en classe économique.

### **Bénéficiaire**

Assuré ayant subi l'Evènement.

### **Blessure**

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

### **Carte Assurée**

Carte Premium Orange Bank.

### **Carte verte**

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

**Concubin**

Personne vivant sous le même toit que la titulaire de la *Carte Assurée* et pouvant justifier de cette situation. La preuve du concubinage sera apportée par un certificat de concubinage notoire établi antérieurement à la demande de prestation, ou une attestation sur l'honneur de vie maritale ou une attestation de P.A.C.S.

**Evénement**

Toute *Maladie* ou *Blessure* à l'origine d'une demande d'intervention auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE.

**France**

On entend par *France* :

- S'agissant des prestations « Avance sur frais d'hospitalisation » (1.11) et « Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux » (1.12) : la France métropolitaine (Corse comprise), la Principauté de Monaco, 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,
- S'agissant des autres prestations : 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**

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

**Membre De La Famille**

Le conjoint ou le *Concubin*, les enfants, les petits-enfants, un frère ou une sœur, le père, la mère, les beaux-parents, les grands-parents de l'*Assuré*.

**Pays De Résidence**

Pays où l'*Assuré* a son lieu de *Résidence* depuis plus de 90 jours consécutifs lors de la demande auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE.

**Résidence**

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

**Sinistre**

Survenance d'un Évènement de nature à entraîner l'application de l'une des garanties de la présente Notice d'Information.

**Souscripteur**

Orange Bank.

**Train**

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

**Véhicule**

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

Les « pocket bike », les quads, les karts, les voiturettes immatriculées conduites sans permis, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), taxis, ambulances, véhicules de location, véhicules de courtoisie, auto-écoles, véhicules écoles, les véhicules d'une cylindrée inférieure à 125 cm<sup>3</sup>, et les corbillards sont exclus.

## CHAPITRE 5 DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE

### 1. MALADIE OU BLESSURE DE L'ASSURÉ

#### 1.1 TRANSPORT / RAPATRIEMENT

Lorsqu'un *Bénéficiaire*, en déplacement est malade ou blessé, les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE se mettent en relation avec le médecin local qui a reçu l'*Assuré* à la suite de l'*Évènement*.

Les informations recueillies, auprès du médecin local et éventuellement du médecin traitant habituel, permettent à MUTUAIDE ASSISTANCE, après décision de ses médecins, de déclencher et d'organiser en fonction des seules exigences médicales, soit le retour du *Bénéficiaire* 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 des médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE, MUTUAIDE ASSISTANCE peut déclencher et organiser, dans certains cas, un premier transport vers un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche du lieu de *Résidence* du *Bénéficiaire*. Le service médical de MUTUAIDE ASSISTANCE peut effectuer les démarches de recherche de place dans un service médicalement adapté.

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

#### **IMPORTANT**

**Il est à cet égard expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort aux médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorités médicales.**

**Par ailleurs, dans le cas où le *Bénéficiaire* refuse de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE, il décharge expressément MUTUAIDE ASSISTANCE 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 FRAIS DE PROLONGATION DE SEJOUR DU BENEFICIAIRE

Si, à la suite d'une *Maladie* ou d'une *Blessure*, pour des raisons médicales avérées ne conduisant pas à une hospitalisation, un *Bénéficiaire* est dans l'obligation de prolonger son séjour sur le lieu de l'*Évènement*, avec l'accord préalable du médecin de MUTUAIDE ASSISTANCE, MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner du *Bénéficiaire* **jusqu'à concurrence de 125 € par nuit pendant 10 nuits maximum.**

### **1.3 RETOUR DES ACCOMPAGNANTS**

Lorsqu'un *Bénéficiaire* est transporté dans le cadre de la prestation 1.1, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le transport, par *Train* ou *Avion*, des autres *Assurés* se déplaçant avec lui jusqu'au lieu de l'hospitalisation ou au lieu de Résidence du *Bénéficiaire*.

### **1.4 PRESENCE HOSPITALISATION**

Un *Bénéficiaire* est hospitalisé sur le lieu de l'*Évènement* et les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE ne préconisent pas un « Transport / Rapatriement » (1.1) **avant 10 jours**.

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le déplacement aller et retour par *Train* ou *Avion* d'une personne choisie par le *Bénéficiaire* ou par un *Membre de sa Famille* pour lui permettre de se rendre à son chevet.

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

- le *Bénéficiaire* est un enfant de moins de 15 ans,
- le *Bénéficiaire* est dans un état jugé critique par les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE.

### **1.5 PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HEBERGEMENT**

Dans le cadre de la prestation « Présence hospitalière » (1.4), un *Bénéficiaire* est hospitalisé sur le lieu de l'*Évènement* et les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE ne préconisent pas un Transport / Rapatriement (1.1) **avant 10 jours**, MUTUAIDE ASSISTANCE 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 du *Bénéficiaire*, **jusqu'à concurrence de 125 € par nuit pendant 10 nuits maximum**.

### **1.6 FRAIS DE PROLONGATION D'HEBERGEMENT**

Le *Bénéficiaire*, hospitalisé **depuis 10 jours**, n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation Transport / Rapatriement (1.1). En complément de la prestation « Frais d'hébergement » (1.5), les frais d'hôtel supplémentaires, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne qui a été choisie ou de la personne déjà présente au chevet du *Bénéficiaire*, sont pris en charge, **jusqu'à concurrence de 125 € par nuit et pour un montant maximum de 375 €**.

### **1.7 RETOUR DANS LE PAYS DE RESIDENCE**

Lorsqu'un *Bénéficiaire* résidant hors de *France* a été transporté dans un pays de proximité, dans les conditions de la prestation « Transport / Rapatriement » (1.1), MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge un billet d'*Avion* ou de *Train* permettant son retour dans son *Pays de Résidence*, dès que son état ne nécessite plus l'accompagnement d'un médecin ou d'un infirmier.

MUTUAIDE ASSISTANCE prend également en charge le billet d'*Avion* ou de *Train* vers le *Pays de Résidence* des *Assurés* qui l'ont accompagné dans un premier temps dans ce pays de proximité.



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

Le *Bénéficiaire* malade ou blessé, dans les conditions de la prestation « Transport / Rapatriement » (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, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage aller et retour par *Train* et/ou *Avion* d'une personne choisie par le *Bénéficiaire* ou par un *Membre de sa Famille* pour raccompagner les enfants jusqu'à leur lieu de *Résidence*. A défaut, MUTUAIDE ASSISTANCE missionne une personne pour accompagner les enfants jusqu'à leur lieu de *Résidence*.

**Les frais d'hébergement, de repas et de boissons de la personne choisie pour ramener les enfants restent à la charge du *Bénéficiaire*. Les titres de transport des enfants restent également à la charge du *Bénéficiaire*.**

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

Lorsqu'un *Bénéficiaire* est transporté dans le cadre de la prestation « Transport / Rapatriement » (1.1) et que personne ne peut s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans, MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge **à concurrence de 200 € par jour et pendant 5 jours maximum** la présence d'une personne qualifiée au domicile du *Bénéficiaire*. Le remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation d'une facture détaillée originale.

## **1.10 TRANSPORT DES ANIMAUX DOMESTIQUES**

Le *Bénéficiaire* malade ou blessé, dans les conditions de la prestation « Transport / Rapatriement » (1.1), se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de son ou des ses animaux (**chien ou chat exclusivement**) qui l'accompagnent et aucune personne accompagnant le *Bénéficiaire* n'est en mesure de s'occuper du ou des animaux.

MUTUAIDE ASSISTANCE organise le transport du ou des animaux, vers le domicile d'un proche du *Bénéficiaire* ou vers une structure spécialisée, dans le *Pays de Résidence* du *Bénéficiaire*.

**Les frais de transport, frais de cage compris, restent à la charge du *Bénéficiaire*.**

La mise en oeuvre 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.

Pour cette prestation, le *Bénéficiaire* ou une personne autorisée par le *Bénéficiaire* doit préalablement remettre au prestataire que MUTUAIDE ASSISTANCE aura sollicité le carnet de vaccination de l'animal.

## **1.11 AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION**

Cette prestation est rendue uniquement pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré*. Cette prestation ne s'applique pas pour les déplacements en *France*.

### **IMPORTANT**

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

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

MUTUAIDE ASSISTANCE fait l'avance des frais d'hospitalisation engagés **jusqu'à concurrence de 155 000 € par *Bénéficiaire* et par *Évènement***, pour les soins prescrits en accord avec les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE.

MUTUAIDE ASSISTANCE adresse préalablement au *Bénéficiaire*, à un *Membre de sa Famille* ou le cas échéant à un tiers, un formulaire de reconnaissance des sommes dues que celui-ci retourne signer à MUTUAIDE ASSISTANCE.

**Le signataire s'engage à rembourser MUTUAIDE ASSISTANCE dans les 60 jours à compter de la date d'envoi de chaque facture** par cette dernière, indépendamment de toute procédure de remboursement engagée par le *Bénéficiaire* auprès d'organismes d'assurance maladie et de tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auxquels il cotise.

A défaut de paiement dans les 60 jours à compter de la date d'envoi de la facture, MUTUAIDE ASSISTANCE se réserve le droit d'engager toute procédure de recouvrement utile auprès du *Bénéficiaire*.

#### **1.12 REMBOURSEMENT A TITRE COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX**

Cette prestation est rendue uniquement pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré*. Cette prestation ne s'applique pas pour les déplacements en *France*.

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

MUTUAIDE ASSISTANCE rembourse **jusqu'à concurrence de 155 000 € par *Bénéficiaire* et par *Évènement*** 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 auxquels le *Bénéficiaire* cotise.

MUTUAIDE ASSISTANCE remboursera au *Bénéficiaire* les frais non pris en charge par les organismes susvisés, déduction faite d'une **franchise de 50 € par *Bénéficiaire* et par *Évènement***, et sous réserve de la communication par le *Bénéficiaire* à MUTUAIDE ASSISTANCE des justificatifs originaux de remboursement émanant de ces organismes.

Dans l'hypothèse où les organismes auxquels le *Bénéficiaire* cotise ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, MUTUAIDE ASSISTANCE le **remboursera jusqu'à concurrence de 155 000 €** sous réserve de la communication par le *Bénéficiaire* des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes.

#### **NATURE DES FRAIS OUVRANT DROIT À REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE**

- Honoraires médicaux.
- Frais de médicaments prescrits par un médecin.
- Frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par la Sécurité Sociale ou tout autre organisme d'assurance maladie.
- Frais d'hospitalisation selon les conditions prévues pour la prestation « Avance de frais d'hospitalisation » (1.11).
- Urgence dentaire considérée comme telle par les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE et

prise en charge jusqu'à concurrence de 700 €.

#### **1.13 CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT**

- Pour les *Assurés* ou *Bénéficiaires* dont le Pays de Résidence est la France métropolitaine, les Principautés de Monaco ou d'Andorre, cette prestation est rendue exclusivement pour les déplacements effectués dans les pays mentionnés sur la « Carte verte », à l'exclusion des Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélemy) et la Nouvelle Calédonie,
- Pour les *Assurés* ou *Bénéficiaires* dont la Résidence est située dans des Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélemy) et la Nouvelle Calédonie, cette prestation n'est jamais accessible.
- Pour les *Assurés* ou *Bénéficiaires* dont le Pays de Résidence est situé hors de France, cette prestation n'est jamais accessible.

En cas de décès de l'*Assuré* ou si le *Bénéficiaire* se trouve dans l'incapacité de conduire son *Véhicule* et si ses éventuels passagers ne peuvent le remplacer, MUTUAIDE ASSISTANCE met à disposition un chauffeur pour ramener le *Véhicule*, soit dans son Pays de Résidence, soit dans le pays de déplacement, par l'itinéraire le plus direct.

MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge les frais de voyage et de salaire du chauffeur. Le chauffeur intervient selon la réglementation applicable à sa profession.

Si le *Véhicule* du *Bénéficiaire* a plus de 8 ans ou plus de 150 000 Km ou si son état n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la Route Français, MUTUAIDE ASSISTANCE devra en être informé et se réservera alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, MUTUAIDE ASSISTANCE fournit et prend en charge un billet de *Train* ou d'*Avion* pour aller rechercher le *Véhicule*.

#### **IMPORTANT**

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

#### **1.14 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS**

Suite à une *Maladie*, une *Blessure* ou le décès d'un *Assuré*, MUTUAIDE ASSISTANCE pourra se charger de la transmission de messages urgents à l'employeur ou à la famille de l'*Assuré*.

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

#### **1.15 REMBOURSEMENT DE FRAIS TELEPHONIQUES**

Dans le seul cas d'organisation d'une garantie par MUTUAIDE ASSISTANCE après une *Maladie*, une *Blessure* ou au décès d'un *Assuré*, MUTUAIDE ASSISTANCE rembourse à concurrence de 100 € par *Évènement* les frais téléphoniques restant à la charge de l'*Assuré* correspondant aux seuls appels à destination ou provenant de MUTUAIDE ASSISTANCE.

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

## 2. DECES DE L'ASSURE

Si un *Assuré* décède au cours d'un déplacement, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le transport du corps jusqu'au lieu des obsèques dans son *Pays de Résidence*.

MUTUAIDE ASSISTANCE prend également en charge **jusqu'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 du défunt. MUTUAIDE ASSISTANCE 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*, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le transport du corps **jusqu'à concurrence des frais qu'aurait occasionné le rapatriement du corps jusqu'au lieu de Résidence** du défunt 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, MUTUAIDE ASSISTANCE **ne prend en charge que les frais d'inhumation ou de crémation du corps du défunt jusqu'à concurrence de 800 €**.

## 3. RETOUR ANTICIPE DE L'ASSURE

Un *Assuré* en déplacement, apprend l'hospitalisation non planifiée ou le décès d'un *Membre de sa Famille*. Pour lui permettre de se rendre au chevet du *Membre de sa Famille* ou d'assister aux obsèques, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage en *Train* et/ou en *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 **jusqu'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 de MUTUAIDE ASSISTANCE, un bulletin d'hospitalisation ou un certificat de décès et/ou tout justificatif établissant le lien de parenté avec le *Membre de la Famille* concerné.

#### 4. ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES

Cette prestation est rendue uniquement pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du *Pays de Résidence* de l'Assuré. Cette prestation ne s'applique pas pour les déplacements en *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. MUTUAIDE ASSISTANCE :

- fait l'avance de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, **jusqu'à concurrence de 16 000 €**,
- prend en charge le montant réel des honoraires d'avocat **jusqu'à concurrence de 3 100 €**,
- peut faire une avance du montant des honoraires d'avocat **jusqu'à concurrence de 16 000 €**.

#### 5. AIDE A LA POURSUITE DU VOYAGE

**Cette prestation est rendue pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du *Pays de Résidence* de l'Assuré.**

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

##### **5.1 ASSISTANCE AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES**

Suite à la perte ou au vol de ses papiers d'identité, MUTUAIDE ASSISTANCE informe l'Assuré sur les démarches administratives à entreprendre auprès des organismes et autorités compétentes pour l'aider à effectuer ses déclarations de perte ou de vol et à poursuivre son déplacement ou à rentrer dans son *Pays de Résidence*.

A la demande de l'Assuré, MUTUAIDE ASSISTANCE missionne sur place une personne qualifiée pour l'assister lors de ses démarches administratives. **Les frais de mission et d'honoraires de cette personne sont à la charge de l'Assuré.**

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

##### **5.2 AVANCE DE FRAIS SUR PLACE**

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

MUTUAIDE ASSISTANCE fera parvenir à l'Assuré une avance de fonds d'un **montant maximum de 2 000 €**.

#### 6. ACHEMINEMENTS D'OBJETS

**Cette prestation est rendue pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du *Pays de Résidence* de l'Assuré.**

Les envois d'objets, dont l'organisation est effectuée par MUTUAIDE ASSISTANCE, sont soumis aux différentes législations des douanes françaises et étrangères et aux conditions générales des sociétés de transport utilisées par MUTUAIDE ASSISTANCE.

## **MUTUAIDE ASSISTANCE dégage toute responsabilité :**

- **sur la nature et le contenu des objets transportés, l'Assuré restant seul responsable à ce titre,**
- **pour les pertes ou vols des objets, pour des restrictions réglementaires ou pour des raisons indépendantes de sa volonté (grève, faits de guerre, délais de fabrication ou tout autre cas de force majeure) qui pourraient retarder ou rendre impossible l'acheminement des objets ainsi que pour les conséquences en découlant.**

### **6.1 ACHEMINEMENT DE DOSSIERS**

Si l'Assuré en déplacement perd ou se fait voler ses dossiers, MUTUAIDE ASSISTANCE se chargera de prendre auprès de la personne désignée par l'Assuré le double des dossiers susvisés, **dans la limite de 5 kg**, et de les acheminer jusqu'à l'Assuré.

**Les frais de transport de dossiers, de douane et autres frais d'envois restent à la charge de l'Assuré** qui doit préciser à MUTUAIDE ASSISTANCE les éventuelles formalités à remplir pour l'exportation de ces documents.

### **6.2 ACHEMINEMENT DE MEDICAMENTS**

Lorsque certains médicaments indispensables prescrits par un médecin ne sont pas disponibles dans le pays où séjourne l'Assuré, MUTUAIDE ASSISTANCE recherche localement leurs équivalents éventuellement disponibles. A défaut et après avoir obtenu copie de l'ordonnance auprès du médecin traitant de l'Assuré, MUTUAIDE ASSISTANCE les recherche, en *France* exclusivement et organise leur envoi. MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge les frais d'expédition et refacture à l'Assuré le coût d'achat des médicaments et les frais de douane, que l'Assuré s'engage à rembourser à MUTUAIDE ASSISTANCE à réception de la facture.

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

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

### **6.3 ACHEMINEMENT DE LUNETTES, DE LENTILLES OU DE PROTHESES AUDITIVES**

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

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

MUTUAIDE ASSISTANCE contacte l'ophtalmologiste ou le prothésiste habituel de l'Assuré afin d'obtenir une ordonnance. Le prix de la confection des nouvelles lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives est annoncé à l'Assuré qui doit donner son accord par écrit et s'engage alors à régler le montant de la facture avant l'envoi des lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives. A défaut, MUTUAIDE ASSISTANCE ne pourra être tenue d'exécuter la prestation.

MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge les frais de transport. **Les frais de conception des lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives ainsi que les frais de douanes sont à la charge de l'Assuré.**

## 7. INFORMATIONS AVANT LE DEPART EN VOYAGE

Le Service Information de MUTUAIDE ASSISTANCE peut informer l'Assuré, du lundi au samedi de 9h00 à 18h30 (heure de France métropolitaine), sur les sujets suivants :

- Formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (visas, quitus fiscal ...),
- Conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion ...),
- Conditions de vie locale (température, climat, nourriture ...),
- Pays exclus au titre du présent contrat.

## CHAPITRE 6 JUSTIFICATIFS NECESSAIRES A L'EXECUTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

L'Assuré doit communiquer à MUTUAIDE ASSISTANCE :

- les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement peut être demandé. Toute prestation non utilisée ne peut donner lieu à versement d'indemnité compensatoire,
- selon les cas, photocopie du passeport pour le visa d'entrée dans le pays, carte d'invalidité, avis d'imposition, certificat de vie maritale, justificatifs de résidence.

Et tout autre justificatif que MUTUAIDE ASSISTANCE estimera nécessaire pour apprécier le droit aux prestations d'assistance.

Dans l'hypothèse où des documents médicaux sont demandés à l'Assuré, celui-ci doit les envoyer sous pli séparé à MUTUAIDE ASSISTANCE à l'attention du « Directeur Médical de l'Assistance ».

A défaut de présentation des justificatifs demandés par MUTUAIDE ASSISTANCE, celle-ci refusera la prise en charge des frais d'assistance ou procédera à la refacturation des frais déjà engagés.

## CHAPITRE 7 EXCLUSIONS

- ◆ Les frais engagés sans accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE 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, etc.
- ◆ Les Évènements survenus dans les pays exclus de la présente garantie ou en dehors des dates de validité de la Carte Assurée.
- ◆ Un Évènement trouvant son origine dans une Maladie et/ou 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.
- ◆ Les frais de secours et de recherches de toute nature.



- ◆ Les frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques engagés dans le *Pays de Résidence* qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie ou à un accident survenu hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré*.
- ◆ 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.
- ◆ Les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, de mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure.
- ◆ 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 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.
- ◆ Les situations liées à des faits de grève.

## CHAPITRE 8 CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

MUTUAIDE ASSISTANCE ne pourra être tenue pour responsable des manquements à l'exécution des prestations d'assistance :

- résultant de cas de force majeure ou d'évènements tels que guerres civiles ou étrangères, émeutes, instabilité politique notoire, actes de terrorisme, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère des Affaires étrangères [www.tresor.economie.gouv.fr](http://www.tresor.economie.gouv.fr)), mouvements populaires restriction à la libre circulation des personnes et des biens (et ce quel que soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...), sabotage, grèves, explosions, catastrophes naturelles ou de tout autre cas fortuit, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.



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

## CHAPITRE 9 CADRE JURIDIQUE

### CESSIBILITE DE LA GARANTIE

La garantie est acquise pour l'Assuré, elle n'est pas cessible.

### SANCTIONS EN CAS FRAUDE, RETICENCE OU DE FAUSSE DECLARATION

Toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré sur les circonstances ou les conséquences d'un *Sinistre* entraînera la perte de tout droit à prestation pour ce *Sinistre*.

### PLURALITE D'ASSURANCES

Conformément aux dispositions de l'Article L.121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L.121-1 du Code des assurances.

### SUBROGATION

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, l'Assureur est subrogé à concurrence des indemnités payées et des services fournis par lui dans les droits et actions de l'Assuré, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Lorsque les prestations fournies en exécution de la Notice d'information sont couvertes en tout ou partie auprès d'un autre organisme assureur, MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions de l'Assuré contre cet assureur.

### PRESCRIPTION

En application de l'article L.114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du Contrat d'assurance est prescrite par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. Ce délai est porté à dix ans pour les garanties décès, les actions des bénéficiaires étant prescrites au plus tard trente ans à compter de cet évènement.

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil),
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil),
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre,
- l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique avec accusé de réception (adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

### **PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

L'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur traite ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au Contrat d'assurance (article L.113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L.113-9 du Code des Assurances).
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'exécution de son Contrat d'assistance et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du Contrat d'assistance ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.

- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution des contrats et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au Contrat d'assistance tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au *Souscripteur*, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

- En sa qualité d'organisme d'assurance, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du Contrat ou de la cessation de la relation.

- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au Contrat d'assistance) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer, pendant l'exécution du Contrat d'assistance ou dans le cadre de la gestion de contentieux, des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.

- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assistance et ou d'assurance et offres de services.

- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.

• L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au présent Contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué à la Protection des Données de l'Assureur :

- par mail : à l'adresse [DRPO@MUTUAIDE.fr](mailto:DRPO@MUTUAIDE.fr),

ou

- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué à la Protection des Données - MUTUAIDE ASSISTANCE - 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy-le-Grand CEDEX.

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué à la Protection des Données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

### **TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

**1.** En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de la garantie dont il bénéficie au titre du Contrat d'assurance, nous invitons l'Assuré à le faire savoir à son conseiller virtuel disponible 24/7 en le contactant sur le chat de son appli mobile. Il saura répondre à la plupart de ses questions. Sinon, il le met en relation avec un expert Orange Bank<sup>2</sup>.

L'Assuré peut aussi contacter un expert, du lundi au samedi de 8h00 à 20h00<sup>3</sup> (sauf contexte particulier), au 01 43 60 01 52 (appel non surtaxé – coût selon opérateur – horaires en France métropolitaine) ou déposer une réclamation directement depuis son espace client, rubrique « mes demandes ».

S'il n'est pas encore Assuré ou est un tiers au contrat d'assurance, le prospect peut également envoyer un mail à [information@contact.orangebank.fr](mailto:information@contact.orangebank.fr).

Orange Bank s'engage à accuser réception de sa demande dans les 5 jours ouvrés et à lui répondre dans les 20 jours ouvrés.

**2.** Si la solution apportée ne lui donne pas satisfaction, l'Assuré peut s'adresser au Service réclamations Orange Bank depuis la rubrique « mes demandes » de son espace client. Il peut aussi écrire par courrier à Orange Bank - Service réclamations - TSA 10948 - 92896 Nanterre Cedex 9.

Le Service réclamations s'engage à accuser réception de sa demande dans les 5 jours ouvrés et à lui répondre dans les 20 jours ouvrés.

**3.** Si le désaccord persiste, l'Assuré peut saisir la Médiation de l'Assurance 2 mois après l'envoi d'une première réclamation ou sans délai après une réponse définitive du service Réclamations d'Orange Bank : par Internet sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier : Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris cedex 09.

Ces recours s'effectuent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

La charte de la médiation de l'assurance est disponible sur le site suivant : <https://www.mediation-assurance.org/la-charte-du-mediateur/>

---

<sup>2</sup> si l'Assuré est titulaire d'un compte bancaire « Nouvelle Offre Orange Bank »

<sup>3</sup> de 9h00 à 17h00 le samedi si l'Assuré est titulaire d'un compte bancaire de l'offre Orange Bank avec Groupama

**AUTORITE DE CONTRÔLE**

L'autorité chargée du contrôle de l'Assureur est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

**TRIBUNAUX COMPETENTS**

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

**LANGUE UTILISEE**

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

## RECAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Vous trouverez ci-dessous un tableau récapitulatif des prestations d'assistance dont les conditions et modalités d'application vous ont été présentées dans les paragraphes précédents.

| Prestations d'Assistance                                       | <i>Pays de Résidence situé en France</i>     |  | <i>Pays de Résidence situé hors de France</i> |  | Paragraphe de référence |
|--|--|--|---|--|-------------------------|
|  | Déplacement dans le <i>Pays de Résidence</i> | Déplacement hors du <i>Pays de Résidence</i> | Déplacement dans le <i>Pays de Résidence</i>  | Déplacement hors du <i>Pays de Résidence</i> |                         |
| <b>Transport / Rapatriement</b>                                | oui  | oui <sup>(1)</sup>                           | non   | oui <sup>(1)</sup>                           | 1.1                     |
| <b>Frais de prolongation de séjour du Bénéficiaire</b>         | oui  | oui <sup>(1)</sup>                           | non   | oui <sup>(1)</sup>                           | 1.2                     |
| <b>Retour des accompagnants</b>                                | oui  | oui <sup>(1)</sup>                           | non   | oui <sup>(1)</sup>                           | 1.3                     |
| <b>Présence Hospitalisation</b>                                | oui  | oui <sup>(1)</sup>                           | non   | oui <sup>(1)</sup>                           | 1.4                     |
| <b>Prise en charge des frais d'hébergement</b>                 | oui  | oui <sup>(1)</sup>                           | non   | oui <sup>(1)</sup>                           | 1.5                     |
| <b>Frais de prolongation d'hébergement</b>                     | oui  | oui <sup>(1)</sup>                           | non   | oui <sup>(1)</sup>                           | 1.6                     |
| <b>Retour dans le <i>Pays de Résidence</i></b>                 | non  | oui  | non   | oui  | 1.7                     |
| <b>Accompagnement des enfants de moins de 15 ans</b>           | oui  | oui <sup>(1)</sup>                           | non   | oui <sup>(1)</sup>                           | 1.8                     |
| <b>Garde des enfants de moins de 15 ans</b>                    | oui  | oui <sup>(1)</sup>                           | non   | oui <sup>(1)</sup>                           | 1.9                     |
| <b>Transport des animaux domestiques</b>                       | oui  | oui <sup>(1)</sup>                           | non   | oui <sup>(1)</sup>                           | 1.10                    |
| <b>Avance sur frais d'hospitalisation</b>                      | non  | oui <sup>(1)</sup>                           | non   | oui <sup>(1) (2)</sup>                       | 1.11                    |
| <b>Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux</b> | non  | oui <sup>(1)</sup>                           | non   | oui <sup>(1) (2)</sup>                       | 1.12                    |
| <b>Chauffeur de remplacement</b>                               | oui <sup>(3) (4)</sup>                       | oui <sup>(1) (3) (4)</sup>                   | non   | non  | 1.13                    |
| <b>Transmission de messages urgents</b>                        | oui  | oui <sup>(1)</sup>                           | non   | oui <sup>(1)</sup>                           | 1.14                    |
| <b>Remboursement des frais téléphoniques</b>                   | oui  | oui <sup>(1)</sup>                           | non   | oui <sup>(1)</sup>                           | 1.15                    |
| <b>Décès de l'Assuré</b>                                       | oui  | oui <sup>(1)</sup>                           | non   | oui <sup>(1)</sup>                           | 2                       |
| <b>Retour Anticipé de l'Assuré</b>                             | oui  | oui <sup>(1)</sup>                           | non   | oui <sup>(1)</sup>                           | 3                       |
| <b>Assistance en cas de poursuites judiciaires :</b>           |  |  |   |  |                         |
| - Avance de caution pénale                                     | non  | oui <sup>(1)</sup>                           | non   | oui <sup>(1) (2)</sup>                       | 4                       |
| - Avance honoraires d'avocats                                  | non  | oui <sup>(1)</sup>                           | non   | oui <sup>(1) (2)</sup>                       | 4                       |
|  | non  | oui <sup>(1)</sup>                           | non   | oui <sup>(1) (2)</sup>                       | 4                       |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| - Prise en charge montant réel des honoraires d'avocats |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|

|   |     |                    |     |                    |     |
|---|-----|--------------------|-----|--------------------|-----|
| <b>Assistance aux démarches administratives</b>                         | non | oui <sup>(1)</sup> | non | oui <sup>(1)</sup> | 5.1 |
| <b>Avance de frais sur place</b>  | non | oui <sup>(1)</sup> | non | oui <sup>(1)</sup> | 5.2 |
| <b>Acheminement de dossiers</b>   | non | oui <sup>(1)</sup> | non | oui <sup>(1)</sup> | 6.1 |
| <b>Acheminement de médicaments</b>                                      | non | oui <sup>(1)</sup> | non | oui <sup>(1)</sup> | 6.2 |
| <b>Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives</b> | non | oui <sup>(1)</sup> | non | oui <sup>(1)</sup> | 6.3 |
| <b>Information avant le départ en voyage</b>                            | oui | oui                | oui | oui                | 7   |

(1) Pendant les 90 premiers jours du déplacement.

(2) La prestation ne s'applique pas pour les déplacements en *France*.

(3) uniquement pour les déplacements dans les pays mentionnés sur la Carte verte, à l'exclusion des Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), des Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélémy) et de la Nouvelle Calédonie.

(4) Pour les Assurés dont la Résidence est située dans un des Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), des Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélémy) et de la Nouvelle Calédonie, cette prestation n'est jamais accessible.



## NOTICE D'INFORMATION

### GARANTIES D'ASSURANCE EN INCLUSION

#### CARTE PREMIUM ORANGE BANK

Effet au 18/04/2023\*

(\*) cf. chapitre 4 « conditions d'application du contrat d'assurance »

Les garanties d'assurance en inclusion de la Carte Premium ORANGE BANK résultent des contrats suivants :

- Garanties « Retard de Transport », « Retard de Bagages », « Perte, Vol ou Détérioration de Bagages », « Véhicule de Location », « Modification ou Annulation de Voyage », « Interruption de Voyage », « Neige et Montagne (pour les garanties : Frais de Recherche et de Secours et de Premier Transport, Frais Médicaux en France, Forfaits et Cours de Ski, Bris de skis et de chaussures de ski personnels, Location de Matériel de Ski) » : Contrat d'assurance n°6157 souscrit auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE - 126 rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX, SA au capital de 12 558 240€ – Entreprise régie par le Code des Assurances, soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086 (ci-après désignée « l'Assureur »), par ORANGE BANK - (ci-après désignée « le Souscripteur »).

- Garanties « Décès / Invalidité », « Responsabilité Civile à l'Etranger », « Neige et Montagne (pour les garanties : Responsabilité Civile, Défense et Recours) » : Contrat d'assurance n°41619764 0003 souscrit auprès de GROUPAMA PARIS VAL DE LOIRE - Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles Paris Val de Loire - 60, boulevard Duhamel du Monceau - CS 10609 - 45 166 OLIVET CEDEX - Siège social : 1 bis Avenue du Docteur TENINE 92184 ANTONY Cedex - RCS 382 285 260 Nanterre- Entreprise régie par le Code des assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (4 place de Budapest 75009 PARIS), par ORANGE BANK (ci-après désignée « le Souscripteur »).

La Protection des Achats regroupe les garanties suivantes:

- Garanties "Allô Infos Juridiques", "Garantie Amiable Assurance Juridique Achats", contrat d'assurance n° 504988 – souscrit auprès de la SOCIETE FRANCAISE DE PROTECTION JURIDIQUE (SFPJ), Entreprise régie par le Code des assurances, S.A. au capital de 2 216 500 €, RCS PARIS B



**321 776 775, 8-10 rue d'Astorg 75008 PARIS (ci-après « l'Assureur »), par ORANGE BANK (ci-après désignée « le Souscripteur »).**

**Ces garanties conformes aux lois n° 2007-210 du 19.02.2007 et n° 89-1014 du 31.12.1989 ainsi qu'au décret n° 90-697 du 1er Août 1990, sont régies par le Code des assurances.**

- **Garanties « Assurance Bonne Fin de Livraison Internet », « Garantie Extension de Garantie Constructeur », « Garantie Achat 60 jours », contrat d'assurance collective de dommage à adhésion facultative n°6157, souscrit auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE, SA au capital de 12 558 240 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous la référence 383 974 086 et 126 rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX (ci-après « l'Assureur »), par ORANGE BANK (ci-après désignée « le Souscripteur »).**

**MUTUAIDE ASSISTANCE, la SOCIETE FRANCAISE DE PROTECTION JURIDIQUE (SFPJ) et GROUPAMA PARIS VAL DE LOIRE - Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles Paris Val de Loire sont des entreprises régies par le Code des assurances et ci-après conjointement dénommées "Assureurs".**

**Les Contrats d'assurance n°6157 , n°41619764 0003 et n°504988 (ci-après désignés « le Contrat d'assurance ») sont respectivement souscrits auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE ,GROUPAMA PARIS VAL DE LOIRE - Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles Paris Val de Loire, et la SFPJ par Orange Bank courtier en assurances immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 006 369 - 67, rueRobespierre - 93107 Montreuil Cedex - RCS Bobigny 572 043 800, pour le compte des Assurés conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances.**

## CHAPITRE 1 OBJET DE LA NOTICE D'INFORMATION

L'Assureur permet aux Assurés de bénéficier des garanties décrites dans la présente Notice d'Information.

La Notice d'information est établie conformément aux dispositions du Code des assurances. Elle décrit les garanties offertes, leurs modalités d'entrée en vigueur, leurs champs d'application, ainsi que les formalités à accomplir pour déclarer un Sinistre au titre du Contrat d'assurance.

Les mots en *italique* sont définis au Chapitre 5 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».

## CHAPITRE 2 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 5 « Définitions communes à l'ensemble des garanties » ou dans la garantie à laquelle ils se rapportent.**

#### La garantie Décès / Invalidité

- ✓ Jusqu'à **310 000 €** par *Famille* et 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* ou d'un véhicule privé.

#### La garantie Retard de Transport <sup>(1)</sup>

Jusqu'à **400 € TTC** par retard pour les frais engagés (repas, rafraîchissements).

#### La garantie Retard de Bagages <sup>(1)</sup>

Jusqu'à **400 € TTC** par retard pour les achats de première nécessité (vêtements, articles de toilette).

#### La garantie Perte, Vol ou Détérioration de Bagages

Jusqu'à **800 € TTC** par *Bagage* en cas de perte, de vol ou de détérioration de *Bagages* confiés à une Compagnie Aérienne ou à la SNCF.

#### La garantie Responsabilité Civile à l'Etranger

Jusqu'à **1 525 000 € TTC** par *Evènement* pour les conséquences de *Dommmages Matériels* ou *Dommmages Corporels* causés aux *Tiers*.

#### La garantie Véhicule de Location

En cas de vol ou de dommage à un véhicule loué.

#### La garantie Modification ou Annulation de Voyage

Jusqu'à **5 000 € TTC** par *Assuré* et par année civile en cas d'*Altération de Santé Garantie* survenant avant le départ du *Voyage Garanti*.

#### La garantie Interruption de Voyage

Jusqu'à **5 000 € TTC** par *Assuré* et par année civile en cas d'*Altération de Santé Garantie* survenant pendant le *Voyage Garanti*.

#### La garantie Neige et Montagne

Frais de Recherche et de Secours et de Premier Transport, Frais Médicaux en *France*, Forfaits et Cours de Ski, Bris de skis et de chaussures de ski personnels, Location de *Matériel de Ski*, Responsabilité Civile, Défense et Recours.

### **La garantie Allô Infos Juridiques**

Renseignements juridiques accessibles sur appel téléphonique

### **La garantie Amiable Assurance Juridique Achats**

En cas de litige lié à l'achat d'un bien mobilier, pour un prix de vente supérieur à 16 € TTC en cas d'achat sur internet, et 230 € TTC en cas d'achat hors internet

### **La garantie Bonne Fin de Livraison Internet**

Jusqu'à **765 € TTC** par sinistre et par an

### **La garantie Extension de Garantie Constructeur**

Jusqu' à **2 000 € TTC** par Sinistre et par an.

### **La garantie Achat 60 jours**

Jusqu' à **2 000 € TTC** par Sinistre et par an.

<sup>(1)</sup> En cas de mise en jeu des garanties « Retard de Transport » et « Retard de Bagages », pour un même Evènement, l'indemnité ne pourra excéder le montant maximum de **400 € TTC**.

## **CHAPITRE 3 INFORMATION DES ASSURES**

Orange Bank, Banque Emettrice de la *Carte Assurée*, s'engage à fournir au titulaire de la *Carte Assurée* la présente Notice d'Information définissant notamment les garanties assorties des exclusions, leurs modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir en cas de sinistre.

La preuve de la fourniture de la Notice d'Information au titulaire de la *Carte Assurée* et de l'information relative aux modifications contractuelles incombe à Orange Bank, Banque Emettrice de la *Carte Assurée*.

En cas de modification des dispositions contractuelles ou en cas de résiliation des Contrats d'assurance, Orange Bank, Banque Emettrice de la *Carte Assurée* informera, par tout moyen à sa convenance, le titulaire de la *Carte Assurée* au moins deux mois avant la date de prise d'effet de ces modifications ou de la résiliation.

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

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
**Service Assurance**  
**TSA 20001 - 93196 NOISY LE GRAND CEDEX**  
**Mail : [gestion-assurance@mutuaide.fr](mailto:gestion-assurance@mutuaide.fr)**  
**Tel : + 33 (0) 1.55.98.51.48**

**(Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement)**

Lorsque la demande porte sur les garanties « Décès/Invalidité », « Responsabilité Civile à l'Etranger » ou « Neige et Montagne (pour les garanties : Responsabilité Civile, Défense et Recours) », MUTUAIDE ASSISTANCE transférera les appels à l'Assureur GROUPAMA PARIS VAL DE LOIRE, qui se chargera de répondre à l'Assuré.

Lorsque la demande porte sur la garantie « Amiable Assurance Juridique Achats », MUTUAIDE ASSISTANCE transférera les appels à l'Assureur SOCIETE FRANCAISE DE PROTECTION JURIDIQUE, qui se chargera de répondre à l'Assuré.

## CHAPITRE 4 CONDITIONS D'APPLICATION DU CONTRAT D'ASSURANCE

Les garanties de la présente Notice d'information sont applicables à compter du 18/04/2023 à 00H00 et s'appliquent aux *Sinistres* dont la survenance est postérieure au 18/04/2023 à 00H00.

Les garanties bénéficient à l'Assuré dès la commande de la *Carte Assurée* par l'Assuré ou dès le renouvellement de la *Carte Assurée*, et ce pendant la durée de validité de la *Carte Assurée*. Pour les clients déjà titulaires de la *Carte Assurée*, ces garanties bénéficient à l'Assuré dès l'entrée en vigueur de la présente Notice d'information.

Si l'Assuré a souscrit puis résilié l'offre groupée de services Pack Premium (ci-après "Pack Premium")<sup>4</sup>, tout en conservant la carte Premium Orange Bank, il bénéficie des garanties des contrats n°6157 et 504988 à compter de la date de résiliation du Pack Premium en lieu et place des garanties des contrats n°6253 et 504989.

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

Le bénéfice des garanties cesse, pour l'Assuré :

- De plein droit, en cas de retrait total d'agrément de l'Assureur, conformément et dans les conditions définies à l'article L.326-12, alinéa 1 du Code des Assurances,
- De plein droit, à la date d'effet de la résiliation du Contrat d'assurance quelle qu'en soit la cause et notamment lorsqu'il n'est pas reconduit. La non reconduction dudit Contrat entraîne la cessation des garanties pour l'Assuré à partir de la date d'effet de ladite résiliation,
- à la résiliation de la *Carte Assurée* ou le non renouvellement de la *Carte Assurée*.

Si le titulaire de la *Carte Assurée* souscrit le Pack Premium, il bénéficiera des garanties des contrats d'assurance n°6253 et 504989 en lieu et place des garanties des contrats n°6157 et 504988 à compter de la date de souscription du Pack Premium.

## CHAPITRE 5 DEFINITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES

**Pour une meilleure compréhension des garanties d'assurance, vous trouverez ci-dessous les définitions des termes repris en italiques dans le texte de la présente Notice d'Information, applicables à l'ensemble des garanties. Il est précisé que chaque descriptif de garanties pourra éventuellement comporter des définitions spécifiques.**

### ***Accident***

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*.**

### ***Assurés***

**Sont considérées comme *Assurées* les personnes suivantes, qu'elles se déplacent ensemble ou séparément lors du *Voyage Garanti* :**

- le titulaire de la *Carte Assurée*, son conjoint ou son *Concubin* vivant sous le même toit et pouvant justifier de cette situation,
- leurs enfants célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge 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 fiscalement à charge, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'Etat Civil Français,

<sup>4</sup> Pack Premium réservé au titulaire d'un compte bancaire « Nouvelle Offre Orange Bank »

- les enfants de moins de 25 ans du titulaire de la *Carte Assurée* ou de son conjoint ou concubin, issus d'une précédente union et qui sont fiscalement à la charge de l'un de leurs deux parents,
- 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 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.

**Assureur :**

- MUTUAIDE ASSISTANCE pour les garanties :
  - ✓ Retard de Transport,
  - ✓ Retard de Bagages,
  - ✓ Perte, Vol ou Détérioration de Bagages,
  - ✓ Véhicule de Location,
  - ✓ Modification ou Annulation de Voyage,
  - ✓ Interruption de Voyage,
  - ✓ Neige et Montagne(pour les garanties : Frais de Recherche et de Secours et de Premier Transport, Frais Médicaux en *France*, Forfaits et Cours de Ski, Bris de skis et de chaussures de ski personnels, Location de Matériel de Ski),
  - ✓ Protection des Achats (« Assurance Bonne Fin de Livraison Internet », « Garantie Extension de Garantie Constructeur », « Garantie Achat 60 jours »)
- GROUPAMA PARIS VAL DE LOIRE pour les garanties :
  - ✓ Décès / Invalidité,
  - ✓ Responsabilité Civile à l'Etranger,
  - ✓ Neige et Montagne pour les garanties : Responsabilité Civile, Défense et Recours.
- SOCIETE FRANCAISE DE PROTECTION JURIDIQUE (SFPJ), pour les garanties :
  - ✓ Garantie Allo Infos Juridiques Achats
  - ✓ Garantie Amiable Assurance Juridique Achats

**MUTUAIDE ASSISTANCE, la SOCIETE FRANCAISE DE PROTECTION JURIDIQUE (SFPJ) et GROUPAMA PARIS VAL DE LOIRE sont également désignés dans le texte par : « Nous », « Notre », « Nos ».**

***Carte Assurée***

Carte Premium Orange Bank.

**Concubin**

Personne vivant sous le même toit que la titulaire de la *Carte Assurée* et pouvant justifier de cette situation. La preuve du concubinage sera apportée par un certificat de concubinage notoire établi antérieurement à la demande de prestation, ou une attestation sur l'honneur de vie maritale ou une attestation de P.A.C.S.

**Cotisation**

Somme versée par l'Assuré en contrepartie des garanties.

**Déchéance**

Perte du droit à la garantie pour le sinistre en cause.

**Franchise**

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

**Guerre Civile**

On entend par *Guerre Civile* l'opposition déclarée ou non ou toute autre activité guerrière ou armée, de deux ou plusieurs parties appartenant à un même Etat 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.

**Moyen de paiement Orange Bank**

Carte Premium Orange Bank ou le téléphone mobile permettant l'accès et/ou l'utilisation du service de paiement mobile ORANGE BANK, ainsi que tous les équipements actuellement sur le marché, ou à venir, utilisant la technologie du « **NFC/CCP** » et se référant expressément au Compte bancaire de l'Assuré.

**NFC/CCP** : « Near Field Communication » ou « Communication en Champ Proche » est un standard de technologie de communication sans relai filaire et par radio fréquence, utilisant la technologie RFID-HF (Haute Fréquence) à 13.56 MHz, qui permet l'échange de données entre des dispositifs, un lecteur et une cible NFC ou un terminal, sur courte distance.

**Moyen de Transport Public**

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

**Prescription**

Extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire pendant un certain laps de temps.

**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.

**Souscripteur**

ORANGE BANK.

### **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, au cours d'un *Voyage Garanti*, **sauf mentions particulières présentes dans le descriptif des garanties** (Cf. Tableau Synoptique de la Territorialité des Garanties ci-après).

### **Tiers**

Toute personne autre que l'Assuré, son conjoint ou son concubin, ses ascendants ou ses descendants, ses proches (beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère et demi-sœur).

### **Véhicule de Location**

Tout engin terrestre à moteur, à quatre roues, immatriculé, faisant l'objet d'un contrat de location auprès d'une société spécialisée dans la location de véhicules.

### **Voyage Garanti**

Tout déplacement ou séjour à une distance supérieure à 100km de la résidence principale de l'Assuré ou de son lieu de travail habituel, dans la limite des 180 premiers jours consécutifs.

## **CHAPITRE 6 DESCRIPTIF DES GARANTIES**

### **1. GARANTIE DECES /INVALIDITE**

#### **ARTICLE 1 - DEFINITIONS SPECIFIQUES A CETTE GARANTIE**

**Les définitions ci-après viennent compléter les définitions du chapitre 5 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».**

#### **Accident Garanti**

Un *Accident* dont l'Assuré est victime au cours d'un *Voyage Garanti* en tant que simple passager d'un *Moyen de Transport Public*. Sont également garantis les *Accidents* survenus lors du déplacement 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 d'un transport Public*,
- ✓ en tant que passager ou conducteur d'un véhicule privé,
- ✓ en tant que passager ou conducteur d'un *Véhicule de Location*.

#### **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*.

## **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 l'Assureur.

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 l'Assureur 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.

## **Famille**

Ensemble des personnes ayant la qualité d'Assuré.

### **Infirmité Permanente Partielle**

- ✓ Perte d'un bras.
- ✓ Perte d'une jambe.
- ✓ Perte totale de la vue d'un oeil.

### **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 oeil 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 3ème catégorie).

### **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 3ème catégorie.

### **Perte totale de la vue d'un oeil**

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

## **ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE**

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

- En cas de décès accidentel ou d'Infirmité Permanente Totale.

En cas d'Accident Garanti en tant que simple passager d'un *Moyen de Transport Public* : **310 000 €**

En cas d'Accident de Trajet tel que défini ci-avant : **46 000 €**

En cas d'Accident au cours d'un *Voyage Garanti* à bord d'un *Véhicule de Location* ou d'un véhicule privé : **46 000 €**

- En cas d'Infirmité Permanente Partielle :

En cas d'Accident Garanti en tant que simple passager d'un *Moyen de Transport Public* : **155 000 €**

En cas d'Accident de Trajet tel que défini ci-avant : **23 000 €**

En cas d'Accident au cours d'un *Voyage Garanti* à bord d'un *Véhicule de Location* ou d'un véhicule privé : **23 000 €**

## **ARTICLE 3 - LIMITE DE NOTRE ENGAGEMENT**

Indépendamment du nombre de *Cartes Assurées* :

- En cas d'Accident Garanti, notre limite d'engagement est fixée à **310 000 € par Sinistre et par Famille, quel que soit le nombre d'Assurés.**
- En cas d'Accident de Trajet, notre limite d'engagement est fixée à **46 000 € par Sinistre et par Assuré dans la limite de 310 000 € par Famille, quel que soit le nombre d'Assurés.**
- En cas d'Accident au cours d'un *Voyage Garanti* à bord d'un *Véhicule de Location* ou d'un véhicule privé, notre limite d'engagement est fixée à **46 000 € par Sinistre et par Assuré.**

**Aucun Accident 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 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'Infirmité Permanente Totale ou de l'Infirmité Permanente Partielle.

## **ARTICLE 4 - EFFET, CESSATION ET DUREE 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,

- ✓ lors d'une location de véhicule, au jour et à l'heure où la location est effectuée pour entreprendre un *Voyage Garanti*.

### ***Cessation de la garantie***

La garantie cesse :

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

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

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 7), sont exclues de cette garantie les atteintes corporelles 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, 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, Service National).
- ◆ Les *Accidents* résultant de l'utilisation de drogues et médicaments non prescrits médicalement ainsi que les *Accidents* 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 l'*Accident*.

|                        |
|------------------------|
| 2. RETARD DE TRANSPORT |
|------------------------|

## **ARTICLE 1 – DEFINITIONS SPECIFIQUES A CETTE GARANTIE**

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions du chapitre 5 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».

### **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.

## **ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE**

### **1.1 RETARD D'AVION**

Nous remboursons dans la limite de **400 € TTC** par retard, quel que soit le nombre d'*Assurés* :

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

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, par rapport à l'heure initiale de départ portée sur le titre de transport de l'Assuré,**
- **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 et qui ne lui permet pas de prendre un vol de correspondance dans les 4 heures suivant son arrivée s'il voyageait sur un Vol Régulier ou dans les 6 heures s'il voyageait sur un Vol Charter,**
- **retard de plus d'une heure, par rapport à l'horaire d'arrivée affiché, d'un *Moyen de Transport Public* utilisé pour se rendre à l'aéroport et qui ne permet pas 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 sur un 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 billet de l'Assuré,**
- **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 vous invitons à vous rapprocher du transporteur pour faire valoir vos droits.**

#### **1.2 RETARD DE TRAIN SNCF**

Nous remboursons dans la limite de **400 € TTC** par retard, quel que soit le nombre d'Assurés :

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

La présente garantie est accordée dans les seuls cas suivants :

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

**IMPORTANT : seuls les horaires publiés par la SNCF seront pris en considération.**

**Cette garantie n'est pas applicable pour les déplacements à l'Étranger.**

### **ARTICLE 3 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS**

Notre engagement maximum est fixé à **400 € TTC** par retard, 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.**

### **ARTICLE 4 - EXCLUSIONS RELATIVES A CETTE GARANTIE**

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 7), aucun remboursement ne sera dû :

- ◆ Si le retard résulte d'une guerre dont l'Assuré a eu connaissance.
- ◆ En cas de retrait temporaire ou définitif d'un avion ou d'un vol ou d'un train qui aura été ordonné par les autorités aéroportuaires, les autorités de l'aviation civile ou par tout organisme ayant autorité sur les compagnies aériennes ou ferroviaires et qui aura été annoncé 24 heures avant la date de départ portée sur le titre de transport de l'Assuré.
- ◆ 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 (Vol Charter ou Vol Régulier) ou du train qu'il avait réservé et confirmé.

|                             |
|-----------------------------|
| <b>3. RETARD DE BAGAGES</b> |
|-----------------------------|

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

Dans le cadre d'un *Voyage Garanti*, nous remboursons dans la limite de **400 € TTC** par retard, quel que soit le nombre d'Assurés, les achats de première nécessité d'un usage indispensable à se procurer d'urgence : vêtements ou articles de toilette qui se trouvaient dans les bagages retardés.

Cette garantie concerne les bagages dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne ou de la SNCF et parvenus plus de 4 heures après l'heure d'arrivée de l'Assuré à l'aéroport ou à la gare.

#### **IMPORTANT**

- Pour la SNCF, seuls les horaires publiés seront pris en considération.
- Pour que cette garantie soit acquise, l'Assuré, dès qu'il a connaissance du retard de ses bagages, doit en faire la déclaration auprès d'une personne compétente et habilitée de la Compagnie Aérienne ou de la SNCF.
- L'Assuré doit obtenir de la SNCF, de la Compagnie Aérienne ou du prestataire concerné le bordereau de remise des bagages retardés.

### **ARTICLE 2 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS**

Notre engagement maximum est fixé à **400 € TTC** par retard, étant précisé que **le montant qui serait remboursé au titre de la garantie « Retard de Bagages » serait déduit du montant que nous aurions à rembourser au titre de la garantie « Retard de Transport » et inversement.**

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

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

#### **ARTICLE 4 - EXCLUSIONS RELATIVES A CETTE GARANTIE**

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 7), aucun remboursement ne sera dû :

- ◆ Dans le cas où les bagages de l'Assuré seraient confisqués ou réquisitionnés par les services de douanes ou les autorités gouvernementales.
- ◆ Pour les objets de première nécessité achetés postérieurement à la remise des bagages par le transporteur ou achetés plus de 4 jours après l'heure d'arrivée de l'Assuré à l'aéroport ou à la gare de destination dans le cas où ses bagages ne sont toujours pas en sa possession.

|  |
|--|
| 4. PERTE, VOL OU DETERIORATION DES BAGAGES |
|--|

#### **ARTICLE 1 - DEFINITIONS SPECIFIQUES A CETTE GARANTIE**

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions du chapitre 5 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».

##### **Bagages**

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

##### **Objets de Valeur**

Les objets dont la valeur d'achat est **supérieure ou égale à 250 € TTC** tels que les bijoux, objets façonnés avec du matériel précieux, pierres précieuses, perles, montres, fourrures, matériels cinématographiques, photographiques, informatiques ou téléphoniques portables, d'enregistrement ou de production de son ou d'image ainsi que leurs accessoires.

##### **Valeur de Remboursement**

Pendant la première année à compter de la date d'achat, le montant remboursé sera égal à la valeur d'achat du Bagage ou de l'Objet de Valeur. L'année suivante, le montant de remboursement sera calculé à concurrence de 75 % du prix d'achat. Les années suivantes la valeur sera réduite de 10 % supplémentaire par an.

#### **ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE**

Nous garantissons, dans la limite de **800 € TTC** par Bagage, le vol, la perte ou la détérioration totale ou partielle des Bagages de l'Assuré. Cette garantie s'applique lorsque ses Bagages sont dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne ou de la SNCF avec laquelle il effectue un *Voyage Garanti*.

Pour les Objets de Valeur, nous remboursons dans la limite de **250 € TTC** par Objet de Valeur et dans la limite de **800 € TTC** par Bagage.

##### **IMPORTANT**

- Notre garantie interviendra après épuisement et exclusivement en complément des indemnités que doit verser le transporteur, notamment en application de la Convention de Montréal ou celle de Varsovie, en cas de vol, perte ou destruction totale ou partielle des Bagages.

- Pour que cette garantie soit acquise, 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 SNCF qui lui délivrera une fiche de réclamation à compléter et à conserver.
- Pensez à déclarer à la compagnie aérienne ou la SNCF les Objets de Valeur contenus dans vos Bagages placés sous leur responsabilité.

### **ARTICLE 3 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS**

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

Notre engagement maximum est fixé à **800 € TTC** par Bagage après calcul de la Valeur de Remboursement et déduction d'une franchise de **70 €** appliquée sur le montant total du préjudice.

### **ARTICLE 4 - EXCLUSIONS RELATIVES A CETTE GARANTIE**

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 7), sont exclus de cette garantie :

- ◆ Tous types de prothèses et appareillages, lunettes, lentilles de contact, papiers personnels et d'identité, documents commerciaux, documents administratifs, documents d'affaires, échantillons, tous types de titres de transport, "voucher" et tous types de moyens de paiement,
- ◆ Les pertes et dommages causés par usure normale, vétusté, vice propre de la chose. Les détériorations occasionnées par mites ou vermines ou par un procédé de nettoyage ou par les conditions climatiques,
- ◆ Les dommages dus au mauvais état des Bagages utilisés pour le transport des effets personnels,
- ◆ Les biens dont l'achat, la possession ou l'utilisation sont interdits en France, les dommages résultant de la déconfiscation, saisie ou destruction par ordre d'une autorité administrative,
- ◆ Les Bagages et leur contenu qui ne sont pas la propriété personnelle de l'Assuré,
- ◆ Les denrées périssables, les animaux, les végétaux.

|  |
|--|
| 5.      RESPONSABILITE CIVILE A L'ETRANGER |
|--|

### **ARTICLE 1 - DEFINITIONS SPECIFIQUES A CETTE GARANTIE**

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions du chapitre 5 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».

#### **Dommmage Corporel**

On entend par Dommmage Corporel, toute atteinte physique subie par une personne.

#### **Dommmage Immatériel Consécutif**

On entend par Dommmage Immatériel Consécutif tout dommage autre que matériel ou corporel qui est la conséquence directe des Dommmages Matériels ou Dommmages Corporels garantis.

#### **Dommmage Matériel**

On entend par Dommmage Matériel toute altération, détérioration, perte ou destruction d'une chose ou d'une substance y compris atteinte physique à des animaux.

## Etranger

Tout pays à l'exclusion du pays de résidence de l'Assuré et de la France métropolitaine, des Principautés d'Andorre et de Monaco, des Départements d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), des Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélémy), la Nouvelle Calédonie.

## Evènement

Toute réclamation amiable ou judiciaire qui est faite à l'Assuré. L'ensemble des réclamations se rattachant à un même fait générateur constitue un seul et même Evènement.

## Tiers

Toute personne physique ou morale à l'exclusion :

- des personnes ayant la qualité d'Assurés, leurs ascendants, leurs descendants,
- de leurs préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions.

## ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

Nous garantissons les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant incomber à l'Assuré en vertu de la législation ou de la jurisprudence en vigueur dans le pays du séjour en raison des Dommages Corporels et Dommages Matériels causés aux Tiers au cours d'un *Voyage Garanti* à l'Etranger.

**Cette garantie intervient à défaut ou en complément d'une assurance Responsabilité Civile personnelle de l'Assuré.**

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

Cette garantie prend effet dès que l'Assuré quitte son pays de résidence habituel et cesse dès son retour dans son pays de résidence habituel.

## IMPORTANT

- La Responsabilité Civile de l'Assuré en tant que conducteur d'un *Véhicule de Location* n'est pas garantie (Cf. Article 5 EXCLUSIONS RELATIVES A CETTE GARANTIE).
- L'Assuré doit nous aviser immédiatement de toutes poursuites, enquêtes dont il pourrait faire l'objet. Aucune reconnaissance de responsabilité, promesse, offre, paiement et indemnisation ne pourra être proposé par l'Assuré sans notre accord écrit.
- L'Assuré doit également déclarer le *Sinistre* auprès de son Assureur Multirisque Habitation (Cf. chapitre 3 DISPOSITIONS DIVERSES, paragraphe Pluralité d'Assurances).

## ARTICLE 4 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

Notre engagement maximum est fixé à :

- ✓ Dommages Corporels et Dommages Immatériels Consécutifs causés à des Tiers : **1 525 000 €** par Evènement,
- ✓ Dommages Matériels et Dommages Immatériels Consécutifs causés à des Tiers : **1 525 000 €** par Evènement.

Dans le cas où un Assuré serait responsable d'un Dommage Corporel et d'un Dommage Matériel, notre engagement maximum serait de **1 525 000 € par Evènement**.

Ces montants incluent les frais et dépenses réclamés par le Tiers sinistré pour lesquels l'Assuré serait reconnu légalement redevable ainsi que les frais et dépenses engagés par nous pour sa défense.

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

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 7), sont exclus de cette garantie :

- ◆ Les dommages résultant de toute participation à des matchs, courses ou compétitions sportives officiels ou autres essais préparatoires à ces manifestations, ainsi que la pratique de tout sport à titre professionnel.
- ◆ Les activités nécessitant une assurance Responsabilité Civile spécifique et obligatoire.
- ◆ Tout dommage immatériel non consécutif à un Dommage Corporel ou un Dommage Matériel garanti.
- ◆ Tout dommage causé par des véhicules à moteur, caravanes, engins à moteur, embarcations à voile ou à moteur, aéronefs, animaux dont l'Assuré ou les personnes dont il est civilement responsable ont la propriété, la conduite ou la garde.
- ◆ Tout dommage causé aux biens appartenant à l'Assuré ou dont il a la garde au moment de l'Evènement.
- ◆ Les amendes, y compris celles qui seraient assimilées à des réparations civiles et les frais s'y rapportant.
- ◆ Les dommages engageant la Responsabilité Civile professionnelle de l'Assuré et/ou la Responsabilité Civile de son employeur.
- ◆ Les dommages causés par les immeubles ou parties d'immeuble dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant.

|                         |
|-------------------------|
| 6. VEHICULE DE LOCATION |
|-------------------------|

#### **ARTICLE 1 - DEFINITIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE**

Les définitions des termes Assuré et Franchise ci-après prévalent sur les définitions du chapitre 5 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».

##### **Assuré**

✓ vous, personne physique, titulaire de la *Carte Assurée*,

les personnes participant au *Voyage Garanti* avec vous désignées en tant que conducteur sur le contrat de location\*.

##### **Franchise**

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

##### **Franchise non rachetable**

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

(\*) Selon les pays, les assurances généralement proposées par le loueur sont les suivantes :

- Pour les dommages causés au *Véhicule de Location* : CDW (Collision Damage Waiver), DEW (Deductible Extended Waiver), LDW (Loss Damage Waiver).
- Pour le vol du *Véhicule de Location* : TP (Theft Protection), TPC (Theft Protection Coverage).



## **ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE**

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

- leurs noms aient été préalablement portés sur le contrat de location,
- la durée totale du contrat de location n'excède pas 31 jours, même si la location est constituée de plusieurs contrats successifs.

Nous remboursons dans la limite de la Franchise ou de la Franchise non rachetable :

- le montant total des réparations ou la remise en état du *Véhicule de Location* en cas de dommages matériels avec ou sans tiers identifié, responsable ou non responsable,
- le vol du *Véhicule de Location*, sous réserve d'un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes,
- en cas de dommages matériels uniquement, 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 technique du véhicule.

## **IMPORTANT**

Pour bénéficier de cette garantie lors du *Voyage Garanti*, vous devez impérativement :

- répondre aux critères de conduite imposés par la loi, la juridiction locale ou la société de location,
- conduire et utiliser le *Véhicule de Location* conformément aux clauses du contrat de location signé avec la société de location et conformément aux préconisations de la société de location (l'erreur de carburant étant considérée comme un non-respect des clauses du contrat),
- louer le véhicule auprès d'une société spécialisée dans la location de véhicules avec établissement d'un contrat de location conforme à la réglementation locale.

Nous ne pourrons, en aucun cas, vous rembourser les primes d'assurance de la société de location que vous auriez acquittées au titre du contrat de location, y compris celles automatiquement incluses dans le contrat de location que vous avez accepté.

Lors de la location du 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 vol ou de vandalisme au véhicule, d'effectuer sous 48 heures un dépôt de plainte auprès des Autorités compétentes précisant les circonstances du Sinistre et les références du véhicule (marque, modèle...).

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 la société de location dans le contrat de location.

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

### **Prise d'effet de la garantie**

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

### **Cessation de la garantie**

La garantie prend fin dès la restitution du *Véhicule de Location* ainsi que des clés et des papiers et en tout état de cause, à la fin de la période de location.

### **ARTICLE 4 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS**

Notre indemnisation est limitée au maximum à deux *Sinistres* par *Carte Assurée* survenus au cours de la même année civile.

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

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 7), sont exclus de cette garantie :

- ◆ Les prêts gratuits de véhicules.
- ◆ Les dommages causés suite aux confiscations ou aux enlèvements des véhicules par les autorités de Police ou sur réquisition.
- ◆ Les 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*.
- ◆ Les dommages causés par l'usure du véhicule ou par un vice de construction ainsi que tous les dommages volontaires.
- ◆ Les dommages causés dans l'habitacle du véhicule qui sont non consécutifs à un vol ou à un accident de circulation (les accidents de fumeurs, les dommages causés par les animaux dont l'Assuré a la propriété ou la garde).
- ◆ Les clés du véhicule loué.
- ◆ Les dépenses n'ayant pas trait à la réparation ou au remplacement du véhicule (à l'exception, en cas de dommages matériels, des frais de remorquage ou d'immobilisation qui seraient facturés).
- ◆ La location des véhicules suivants :  
AC Cobra, Acura, ARO, Aston Martin, Audax, Bentley, Berkeley Cars, Briklin, Bugatti, Cadillac, Caterham, Chevrolet corvette, Dodge (Viper, Stealth), Coste, Daimler, De Lorean, De Tomaso, Donkervoort, Eagle, Excalibur, Ferrari, Geo, Gillet, Ginetta, GMC, Graham Paige, GTM, Holden, Hudson, Hummer, Imola, Infiniti, Intermecanica, International Harvester, Isdera, Jaguar, Jeep, Jensen, Lamborghini, Lexus, Lincoln, Lotus, Maserati, Mac Laren, Mikrus, Mopar, Morgan, Mega, Packard, Pierce Arrow, Porsche, Riley motor car, Rolls Royce, Stallion, Studebaker, Tucker, TVR, Venturi, Wiesmann, véhicules utilitaires Chevrolet, Kit Cars.
- ◆ Les limousines de toutes marques et modèles.
- ◆ Les véhicules de collection en circulation depuis 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 autorisé à vide et les véhicules de plus de 8m3 (mètres cubes) de volume de charge.
- ◆ Les véhicules tout-terrain ou 4x4, véhicules à 2 et 3 roues, les camping-cars et caravanes.
- ◆ La location simultanée de plus d'un véhicule.

## 7. MODIFICATION OU ANNULATION DE VOYAGE

### **ARTICLE 1 – DEFINITIONS SPECIFIQUES A CETTE GARANTIE**

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions du chapitre 5 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».

#### **Altération de santé garantie**

*Accident* ou maladie faisant l'objet d'une consultation réalisée préalablement à la modification ou à l'annulation du *Voyage Garanti*, par une autorité médicale habilitée constatant la pathologie empêchant de voyager et impliquant la cessation de toute activité professionnelle, ou le maintien à domicile de la personne concernée, et nécessitant dans ces deux cas des soins appropriés.

#### **Compagnon de Voyage**

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

#### **Préjudice Matériel Important**

Tout dommage matériel (incendie, vol, dégât des eaux, explosion, effondrement), intervenu dans les 10 jours précédant la date de départ du *Voyage Garanti* et dont la gravité nécessite impérativement la présence de l'*Assuré* pour prendre les mesures conservatoires nécessaires ou parce que cette présence est exigée par les autorités de police.

#### **Médecin Conseil de l'Assureur**

Medecin de Mutuaide Assistance

#### **Mutation professionnelle**

Changement d'affectation professionnelle à plus de 200 km de la résidence principale de l'*Assuré* et pour une durée minimum de 12 mois.

### **ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE**

Nous garantissons :

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

L'indemnisation de l'*Assuré* est due dans les seuls cas suivants :

- Une *Altération de Santé Garantie* ou le décès (dans la mesure où ce dernier intervient dans les 3 mois précédant la date de départ du *Voyage Garanti*),
  - d'un *Assuré*, de son conjoint, de son *Concubin*,
  - d'un ascendant (maximum 2ème degré), descendant (maximum 2ème degré), frères, soeurs, beaux-parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-soeurs, demi-frères, demi-soeurs, d'un des *Assurés*,
  - d'un *Compagnon de Voyage* nommé sur le bulletin d'inscription,
  - d'un associé ou toute autre personne amenée à remplacer temporairement l'*Assuré* dans le cadre de ses activités professionnelles.

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

- Un Préjudice Matériel Important atteignant l'Assuré dans ses biens immeubles ou dans ses locaux professionnels lorsqu'il exerce une profession libérale ou dirige une entreprise.
- Pour les raisons professionnelles suivantes :
  - Le licenciement économique de l'Assuré à condition que la procédure n'ait pas été engagée avant l'achat du *Voyage Garanti*. Il est précisé que la convocation à l'entretien préalable à un licenciement fait partie de la procédure.
  - L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour le *Voyage Garanti* alors que l'Assuré était inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat ni d'une mission de travail temporaire.
  - La décision de Mutation professionnelle, effective dans les deux mois qui suivent, imposée par l'employeur de l'Assuré à une date se situant avant la fin du *Voyage Garanti*, non connue avant la réservation et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de sa part.
  - La suppression ou la modification, par l'employeur de l'Assuré, de la période de congés payés qu'il avait validée préalablement à la réservation du *Voyage Garanti*, l'empêchant ainsi d'effectuer celui-ci. **Dans ce cas, une Franchise correspondant à 20 % des frais supportés par l'Assuré au titre de la modification ou de l'annulation du Voyage Garanti sera déduite du montant du remboursement.** Cette garantie ne concerne que les collaborateurs salariés ayant plus d'un an d'ancienneté dans leur entreprise. **De plus sont exclues les personnes pour lesquelles la validation d'un supérieur hiérarchique pour poser, modifier et/ou annuler leurs congés n'est pas nécessaire (ex : les cadres dirigeants, responsables et représentants légaux d'entreprise...).**

#### IMPORTANT

- **L'Assuré doit immédiatement faire les démarches nécessaires à l'annulation ou la modification de son Voyage Garanti auprès du voyageur ou de la compagnie aérienne, et au plus tard dans les 72 heures suivant la première constatation de l'événement et en tout état de cause avant la date de départ à minuit (pour la déclaration auprès de L'Assureur se rapporter au Chapitre 8 « Comment mettre en jeux les garanties »).** L'Assuré doit donc obtenir un document confirmant la date de la demande de modification ou d'annulation du *Voyage Garanti* ainsi que le détail des frais laissés à sa charge (l'article R211-4 du code du tourisme prévoit l'obligation des voyageurs à communiquer à leurs clients, les prix, dates et éléments constitutifs des prestations).

Si l'Assuré ne respecte pas ce délai de 72 heures, le remboursement dû sera limité au montant des frais qui auraient été à sa charge à la date du Sinistre conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions générales de vente du voyageur ou de la compagnie aérienne.

- Dans les cas d'Altération de Santé Garantie, la décision d'indemnisation est soumise à l'avis médical du Médecin Conseil de l'Assureur. Celui-ci se réserve la faculté de demander toutes pièces médicales complémentaires et/ou procéder à tout contrôle médical qu'il jugera utile.
- Nous ne pourrons, en aucun cas, rembourser à l'Assuré la prime d'assurance annulation ou modification qu'il aurait acquittée, les frais de dossier, de visa et taxes d'aéroport. Selon la réglementation en vigueur, les taxes d'aéroport doivent être remboursées par le voyageur ou la compagnie aérienne.

### **ARTICLE 3 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS**

Nous remboursons les frais non récupérables prévus contractuellement aux conditions de vente :

- ✓ en cas de Préjudice Matériel Important dans la limite de **5 000 € TTC** par *Assuré* si la modification ou l'annulation intervient dans les 10 jours qui précèdent la date de départ,
- ✓ en cas d'Altération de Santé Garantie, décès ou raisons professionnelles dans la limite de **5 000 € TTC** par *Assuré*.

Dans tous les cas, notre limite d'engagement est fixée à **5 000 € TTC** par *Assuré* et par année civile indépendamment du nombre de *Sinistres* que pourrait nous déclarer l'*Assuré*.

### **ARTICLE 4 - EFFET, CESSATION ET DUREE DE LA GARANTIE**

La garantie « Modification ou Annulation de Voyage » prend effet :

- ✓ en cas d'Altération de Santé Garantie, décès ou raisons professionnelles dès l'achat du *Voyage Garanti*,
- ✓ en cas de Préjudice Matériel Important, au maximum 10 jours avant la date de départ.

La garantie « Modification ou Annulation de Voyage » cesse le jour du départ du *Voyage Garanti* à minuit. L'*Assuré* doit donc effectuer ses démarches de modification ou d'annulation du *Voyage Garanti* avant cette échéance.

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

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 7), sont exclues de cette garantie les modifications ou annulations du *Voyage Garanti* résultant :

- ◆ De la non présentation pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au *Voyage Garanti* tels que passeport, visa, billets de transport, carnet de vaccination.
- ◆ Des états asthéniques, anxieux ou dépressifs, réactionnels ou non, quelle qu'en soit l'origine n'ayant pas fait l'objet d'une hospitalisation d'au moins 3 jours.
- ◆ D'un état pathologique trouvant son origine dans une maladie et/ou 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 le règlement du *Voyage Garanti* qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.
- ◆ Des conséquences de l'usage de drogues ou de médicaments, non prescrits médicalement.
- ◆ Des *Accidents* survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions, nécessitant l'utilisation d'engins à moteur.
- ◆ Des *Accidents* résultant de l'utilisation d'engins aériens (sauf les aéronefs qualifiés pour le transport de passagers).

|                           |
|---------------------------|
| 8. INTERRUPTION DE VOYAGE |
|---------------------------|

### **ARTICLE 1 – DEFINITIONS SPECIFIQUES A CETTE GARANTIE**

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions du chapitre 5 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».

**Altération de Santé d'un Tiers ne participant pas au *Voyage Garanti***

*Accident* ou maladie faisant l'objet d'une consultation réalisée pendant le *Voyage Garanti*, par une autorité médicale habilitée constatant la pathologie du *Tiers* impliquant son maintien à domicile et nécessitant des soins appropriés, et qui requiert le retour de l'*Assuré*.

#### **Altération de Santé d'un Assuré ou d'un Tiers participant au Voyage Garanti**

*Accident* ou maladie faisant l'objet d'une consultation réalisée au cours du *Voyage Garanti*, par une autorité médicale habilitée sur le lieu de séjour, constatant la pathologie empêchant la poursuite du *Voyage Garanti* par l'*Assuré* et impliquant :

- le rapatriement médical organisé par une société d'assistance,
- ou une hospitalisation de l'*Assuré* sur le lieu de séjour,
- ou l'interdiction pour l'*Assuré* de quitter la chambre.

et nécessitant dans tous les cas des soins appropriés.

#### **Compagnon de Voyage**

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

#### **Tiers**

Le conjoint, *cConcubin*, les ascendants (maximum 2ème degré), les descendants (maximum 2ème degré), les frères, soeurs, beaux-parents, gendres, brus, beauxfrères, belles-soeurs, demi-frères, demi-soeurs, de l'*Assuré* ainsi que l'associé ou toute autre personne amenée à remplacer temporairement l'*Assuré* dans le cadre de ses activités professionnelles.

#### **Préjudice Matériel Important**

Tout dommage matériel (Incendie, vol, dégât des eaux, explosion, effondrement) intervenant pendant le *Voyage Garanti*, dont la gravité nécessite impérativement le retour de l'*Assuré* à son domicile ou sur son lieu de travail pour prendre les mesures conservatoires nécessaires ou parce que sa présence est exigée par les autorités de police.

#### **Prestations**

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

#### **Mutation professionnelle**

Changement d'affectation professionnelle à plus de 200 km de la résidence principale de l'*Assuré* et pour une durée minimum de 12 mois.

### **ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE**

Nous garantissons le remboursement de la portion des Prestations non utilisées pour la période allant du déclenchement de l'évènement garanti à la fin du *Voyage Garanti*. Toutes Prestations partiellement consommées seront remboursées au prorata temporis et proportionnellement au nombre de personnes ayant effectivement libéré les lieux du séjour.

L'indemnisation de l'*Assuré* est due dans les seuls cas suivants :

- Décès ou Altération de Santé d'un *Assuré* participant au *Voyage Garanti*,
- Décès ou Altération de Santé d'un *Compagnon de Voyage*,
- Décès ou Altération de Santé d'un *Tiers* ne participant pas au *Voyage Garanti*.

**Il est précisé que les personnes participant ou ne participant pas au *Voyage Garanti* et n'ayant pas la qualité d'*Assuré* ne sont donc en aucun cas indemnisées.**

- Un Préjudice Matériel Important atteignant l'Assuré dans ses biens immeubles ou dans ses locaux professionnels lorsqu'il exerce une profession libérale ou dirige une entreprise.
- Pour les raisons professionnelles suivantes :
  - Le licenciement économique de l'Assuré à condition que la procédure n'ait pas été engagée avant l'achat du *Voyage Garanti*. Il est précisé que la convocation à l'entretien préalable à un licenciement fait partie de la procédure,
  - L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré prenant effet pendant les dates prévues pour le *Voyage Garanti* alors que l'Assuré était inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat ni d'une mission de travail temporaire,
  - La décision de Mutation professionnelle, effective dans les deux mois qui suivent, imposée par l'employeur de l'Assuré à une date se situant avant la fin du *Voyage Garanti*, non connue avant la réservation et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de sa part,
  - La suppression ou la modification, par l'employeur de l'Assuré, de la période de congés payés qu'il lui avait validée préalablement à la réservation du *Voyage Garanti*, empêchant ainsi l'Assuré de continuer celui-ci. **Dans ce cas, une Franchise correspondant à 20 % des frais supportés par l'Assuré au titre de l'interruption du Voyage Garanti sera déduite du montant du remboursement.** Cette garantie ne concerne que les collaborateurs salariés ayant plus d'un an d'ancienneté dans leur entreprise. **De plus sont exclues les personnes pour lesquelles la validation d'un supérieur hiérarchique pour poser, modifier et/ou annuler leurs congés n'est pas nécessaire (ex : les cadres dirigeants, responsables et représentants légaux d'entreprise...).**

#### IMPORTANT

En cas de décès, ou Altération de Santé d'un Assuré participant au *Voyage Garanti* l'empêchant de poursuivre celui-ci, il faut contacter ou faire contacter immédiatement le Service Assistance de MUTUAIDE ASSISTANCE pour bénéficier des prestations d'assistance médicale liées à la validité de la *Carte Assurée* (Cf. rubrique « Garanties d'assistance en Inclusion Carte Premium Orange Bank »).

#### ARTICLE 3 - ENGAGEMENT MAXIMUM ET LIMITATIONS

Dans tous les cas, notre limite d'engagement est fixée à **5 000 € TTC** par Assuré et par année civile indépendamment du nombre de *Sinistres* que pourrait nous déclarer l'Assuré.

#### ARTICLE 4 - EFFET, CESSATION ET DUREE DE LA GARANTIE

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

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

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 7), sont exclues de cette garantie :

- ◆ Toutes les exclusions présentes à l'article 5 de la garantie « Modification ou Annulation de Voyage »,
- ◆ Les maladies ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place.

## 9. GARANTIE NEIGE ET MONTAGNE

### **ARTICLE 1 - DEFINITIONS SPECIFIQUES A CETTE GARANTIE**

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions du chapitre 5 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».

#### **Dommmage Corporel**

On entend par Dommmage Corporel, toute atteinte physique subie par une personne.

#### **Dommmage Immatériel Consécutif**

On entend par Dommmage Immatériel Consécutif tout dommmage autre que matériel ou corporel qui est la conséquence directe des Dommmages Matériels ou Dommmages Corporels garantis.

#### **Dommmage Matériel**

On entend par Dommmage Matériel toute altération, détérioration, perte et destruction d'une chose ou d'une substance y compris toute atteinte physique à des animaux.

#### **Tiers**

Toute personne physique ou morale à l'exclusion :

- des personnes ayant la qualité d'Assurés, leurs ascendants, leurs descendants,
- de leurs préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions.

### **ARTICLE 2 – CHAMP D'APPLICATION DE LA GARANTIE**

Nous garantissons les *Accidents* survenant dans le monde entier, **sans franchise kilométrique**, lors d'un séjour à la montagne, du fait de la pratique à titre d'amateur :

- ✓ du ski sous toutes ses formes pratiqué dans les stations de ski,
- ✓ de certaines activités physiques, y compris les randonnées à skis, en raquettes ou pédestres,
- ✓ des sports et activités diverses organisés collectivement par et sous la responsabilité d'une association ou d'un organisme.

### **ARTICLE 3 – OBJET DES GARANTIES**

#### **Article 3.1 : Frais de Recherche et de Secours et de Premier Transport**

##### **3.1.1 Frais de Recherche et de Secours**

#### **Objet de la garantie**

Suite à un *Accident*, nous garantissons la prise en charge des frais de secours ou de recherche en montagne, c'est-à-dire les opérations effectuées par des sauveteurs ou des organismes de secours se déplaçant spécialement dans le but de rechercher l'Assuré en un lieu dépourvu de tous moyens de secours autres que ceux pouvant être apportés par les sauveteurs professionnels.

#### **Engagement maximum et limitations**

Notre engagement maximum est accordé à concurrence des frais réels engagés.



### **3.1.2 Frais de Premier Transport**

#### **Objet de la garantie**

Nous garantissons le remboursement à l'Assuré des frais de premier transport en montagne suite à un *Accident*, c'est-à-dire les frais engendrés suite au transport organisé par des autorités médicales ou de secours entre le lieu de l'*Accident* et le centre médical ou éventuellement, le centre hospitalier le plus proche et le retour jusqu'au lieu de séjour.

#### **Engagement maximum et limitations**

Notre engagement maximum est accordé à concurrence des frais réels engagés, après déduction des indemnités déjà versées par des organismes tels que la Sécurité Sociale ou tout autre régime collectif de prévoyance y compris les organismes mutualistes, sans que l'Assuré puisse recevoir au total un montant supérieur à ses dépenses réelles.

### **Article 3.2 : Frais médicaux en France**

#### **Territorialité**

La garantie s'applique **uniquement en France métropolitaine, dans les Principautés d'Andorre et de Monaco, les Départements 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.**

#### **Objet de la garantie**

Nous garantissons à l'Assuré le remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation, que l'Assuré a engagés après prescription médicale suite à un *Accident*.

#### **Engagement maximum et limitations**

Nous remboursons dans la limite de **2 300 € TTC** tout préjudice supérieur à **30 €** par *Sinistre*.

**L'indemnité prévue vient exclusivement en complément des indemnités qui seraient versées à l'Assuré pour les mêmes dommages par la Sécurité Sociale ou tout autre régime collectif de prévoyance y compris les organismes mutualistes ou Compagnies d'Assurances, sans que l'Assuré puisse recevoir au total un montant supérieur à ses frais réels.**

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

**En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Article 7), sont exclus de cette garantie :**

- ◆ **Tous les frais médicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation, les cures de toutes natures, dès lors qu'ils ne sont pas directement consécutifs à un *Accident* lié aux activités décrites dans le champ d'application de la garantie « Neige et Montagne ».**
- ◆ **Les traitements psychanalytiques, les séjours en maison de repos, de rééducation et de désintoxication.**

### **Article 3.3 : Forfaits et Cours de Ski**

#### **Objet de la garantie**

Nous garantissons le remboursement à l'Assuré des jours de forfaits de remontées mécaniques et/ou de cours de ski non utilisés suite à un *Accident* survenu lors du séjour à la montagne et entraînant une incapacité totale temporaire de skier médicalement constatée.

L'indemnité due sera calculée en fonction du nombre de jours restants à compter du lendemain de la constatation médicale de l'incapacité totale temporaire de skier.

### **Engagement maximum et limitations**

- Pour les forfaits et cours de ski d'une durée inférieure ou égale à 3 jours, l'indemnisation est limitée à **300 € TTC** par *Assuré* accidenté et au maximum à **deux Sinistres** survenus au cours de la même année civile.
- Pour les forfaits et cours de ski d'une durée supérieure à 3 jours, l'indemnisation est limitée à **800 € TTC** par *Assuré* accidenté.
- Pour les forfaits et cours de ski « saison », l'indemnité sera due en cas d'*Accident* entraînant une incapacité totale temporaire de skier ou du décès de l'*Assuré* des suites d'un *Accident*. Le montant de l'indemnisation sera calculé au prorata temporis de la durée de l'incapacité, dans la limite de **800 € TTC** par *Assuré* accidenté.

### **Article 3.4 : Bris de ski et de chaussures de ski personnels**

#### **Définition spécifique à cette garantie :**

**La définition ci-après vient compléter les définitions de l'article 1 « Définitions spécifiques à cette garantie » et celles du chapitre 5 « Définitions communes à l'ensemble des garanties » :**

#### **Bris accidentel**

Toute détérioration ou toute destruction extérieurement visible et nuisant au bon fonctionnement des skis et chaussures de ski personnels à la suite d'une chute ou d'une collision sur les pistes.

#### **Objet de la garantie**

Nous garantissons le remboursement à l'*Assuré*, en cas de Bris Accidentel de ses skis ou de ses chaussures de ski personnels, des frais de location, auprès d'un loueur professionnel, d'une paire de skis ou de chaussures de remplacement équivalente.

#### **IMPORTANT**

- **La garantie sera accordée sous réserve que l'*Assuré* prouve la matérialité du Sinistre en présentant au loueur le matériel endommagé.**
- **Seuls seront garantis les skis et chaussures de ski personnels achetés par l'*Assuré* depuis moins de cinq ans.**

### **Engagement maximum et limitations**

Le remboursement est limité au maximum à **8 jours de location**.

### **Article 3.5 : Location de Matériel de Ski**

#### **Définitions spécifiques à cette garantie**

**Les définitions ci-après viennent compléter les définitions de l'article 1 « Définitions spécifiques à cette garantie » et celles du chapitre 5 « Définitions communes à l'ensemble des garanties » :Bris Accidentel**

Toute détérioration ou toute destruction extérieurement visible et nuisant au bon fonctionnement du Matériel de Ski garanti à la suite d'une chute ou d'une collision sur les pistes.

#### **Matériel de Ski**

Skis, surf, monoski, raquettes, bâtons et les chaussures adaptées à l'utilisation du Matériel de Ski, loués auprès d'un loueur professionnel.

#### **Objet de la garantie**

Nous garantissons le remboursement à l'*Assuré* des frais laissés à sa charge suite à un Bris Accidentel ou à un vol du Matériel de Ski loué auprès d'un loueur professionnel.

## IMPORTANT

- En cas de Bris Accidentel, l'Assuré devra fournir à l'Assureur un justificatif du loueur professionnel décrivant la nature des dommages, leur importance et le montant des frais réels restant à sa charge, ainsi qu'une déclaration décrivant les circonstances du *Sinistre*.
- En cas de vol, l'Assuré devra fournir à l'Assureur un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes, un justificatif du loueur professionnel prouvant le montant des frais réels restant à sa charge, ainsi qu'une déclaration décrivant les circonstances du *Sinistre*.
- Le Matériel de Ski loué est destiné au seul usage de l'Assuré, sans aucune possibilité de sous-location ou de prêt même à titre gratuit.

### Engagement maximum et limitations

Il est précisé qu'une **Franchise de 20%** sera appliquée sur le montant total des frais réels restant à la charge de l'Assuré.

Notre indemnisation est limitée à **800 € TTC** par Assuré et au maximum à deux *Sinistres* survenus au cours de la même année civile.

### EXCLUSIONS RELATIVES A CETTE GARANTIE

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Article 7), sont exclus de cette garantie :

- ◆ Les dommages résultant d'une utilisation non conforme du Matériel de Ski loué ou du non-respect de la réglementation en vigueur ou de l'usure normale du Matériel de Ski loué.
- ◆ Les simples égratignures, rayures ou toute autre dégradation du Matériel de Ski loué n'altérant pas son fonctionnement.
- ◆ Les pertes ou disparitions du Matériel de Ski loué.
- ◆ Le vol commis par toute personne autre qu'un Tiers.

### Article 3.6 : Responsabilité Civile

#### Définition spécifique à cette garantie

La définition ci-après vient compléter les définitions de l'article 1 « Définitions spécifiques à cette garantie » et celles du chapitre 5 « Définitions communes à l'ensemble des garanties » :

#### Evènement

Toute réclamation amiable ou judiciaire qui est faite à l'Assuré. L'ensemble des réclamations se rattachant à un même fait générateur constitue un seul et même Evènement.

#### Objet de la garantie

Nous garantissons les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant incomber à l'Assuré en cas de Dommages Corporels ou Dommages Matériels causés aux Tiers et résultant d'un *Accident* survenu exclusivement au cours ou à l'occasion des activités décrites dans le champ d'application de la garantie « Neige et Montagne ».

**Cette garantie intervient à défaut ou en complément d'une assurance Responsabilité Civile personnelle de l'Assuré.**

#### Engagement maximum et limitations

Notre engagement maximum est fixé à :

- ✓ **310 000 € TTC** par Evènement en cas de Dommages Corporels et Dommages Immatériels Consécutifs causés à des Tiers.

- ✓ **310 000 € TTC** par Evènement en cas de Dommages Matériels et Dommages Immatériels Consécutifs causés à des Tiers.

Dans le cas où un *Assuré* est responsable d'un Dommage Corporel et d'un Dommage Matériel, notre engagement maximum se limite à **310 000 € TTC** par Evènement.

#### **IMPORTANT**

- Concernant les Dommages Matériels, seuls les *Sinistres* d'un montant supérieur à 150 € TTC donneront lieu à une prise en charge.
- L'*Assuré* doit nous aviser immédiatement de toutes poursuites, enquêtes dont il pourrait faire l'objet. Aucune reconnaissance de responsabilité, promesse, offre, paiement et indemnisation ne pourra être proposé par l'*Assuré* sans notre accord écrit.
- L'*Assuré* doit également déclarer le Sinistre auprès de son Assureur Multirisque Habitation (Cf. chapitre 9 « CADRE JURIDIQUE », paragraphe Pluralité d'Assurances).
- La présente garantie n'est pas cumulable avec la garantie Responsabilité Civile à l'Étranger.

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

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Article 7), sont exclus de cette garantie :

- ◆ Tout Dommage immatériel non consécutif à un Dommage Corporel ou un Dommage Matériel garanti.
- ◆ Tout dommage causé par des véhicules à moteur, caravanes, engins à moteur, embarcations à voile ou à moteur, aéronefs de toutes sortes motorisés (sauf baptême organisé), animaux, dont l'*Assuré* ou les personnes dont il est civilement responsable ont la propriété, la conduite ou la garde.
- ◆ Tout dommage causé aux biens appartenant à l'*Assuré* ou dont il a la garde au moment de l'Evènement.
- ◆ Les amendes, y compris celles qui seraient assimilées à des réparations civiles et les frais s'y rapportant.
- ◆ Les dommages engageant la Responsabilité Civile professionnelle de l'*Assuré* et/ou la Responsabilité Civile de son employeur.
- ◆ Les dommages causés par les immeubles ou parties d'immeubles dont l'*Assuré* est propriétaire, locataire ou occupant.

#### **Article 3.7 : Défense et Recours**

##### **Objet de la garantie**

Nous garantissons les prestations suivantes tendant à la résolution amiable ou judiciaire d'un litige opposant l'*Assuré* à un Tiers et le conduisant à faire valoir un droit, à résister à une prétention ou à se défendre devant une juridiction répressive :

- ✓ Défense de l'*Assuré* en cas d'action dirigée contre lui à la suite d'un dommage couvert par la garantie « Responsabilité Civile » définie à l'article 3.6 ci-dessus,
- ✓ Recours contre le Tiers responsable d'un *Sinistre*, en réclamation de la réparation du préjudice subi par l'*Assuré*.

##### **Engagement maximum et limitations**

Nous remboursons dans la limite de **7 700 € TTC** les prestations ci-dessus définies.

#### **ARTICLE 4 - EXCLUSIONS COMMUNES AUX GARANTIES NEIGE ET MONTAGNE**

En plus des exclusions communes à toutes les garanties (Chapitre 7), sont exclus de cette garantie :

- ◆ Les *Accidents* résultant de la pratique d'un sport à titre professionnel et de la participation à toute forme de compétitions,
- ◆ Les sports motorisés, la participation à une course amateur nécessitant l'utilisation d'un engin à moteur,
- ◆ L'utilisation d'un véhicule à moteur à deux ou trois roues ou chenillé, d'une cylindrée de plus de 125cm<sup>3</sup>,
- ◆ 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,
- ◆ Les maladies sauf si elles sont la conséquence d'un *Accident*,
- ◆ Toute participation à une activité militaire (période militaire, opérations militaires, Service National),
- ◆ L'utilisation de stupéfiants ou substances analogues, médicaments, traitements, non prescrits médicalement, les crises d'épilepsie, de delirium tremens, la rupture d'anévrisme, l'accident cardiaque, l'embolie cérébrale ou l'hémorragie méningée,
- ◆ Les *Accidents* 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 l'*Accident*.

#### 10. ALLO INFOS JURIDIQUES

En prévention ou en cas de litige, une équipe de juristes spécialisés répond par téléphone à toute question juridique que l'Assuré se pose en rapport avec l'achat d'un bien ou d'un service.

Ces renseignements sont accessibles sur simple appel téléphonique, sauf les jours fériés, du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 12h au +33 (0)1 45 16 87 58 (Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement).

Il ne sera donné aucune confirmation écrite des renseignements donnés.

Les renseignements juridiques communiqués par l'Assureur reposent sur les seuls éléments fournis par l'Assuré et n'impliquent pas la prise en charge, au titre de la garantie Amiable Assurance Juridique Achats, d'un éventuel litige ultérieur.

**Attention** : Les communications téléphoniques avec les services de la SFPJ peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans le seul but de pouvoir améliorer la qualité de ses prestations.

L'Assuré peut avoir accès à ces enregistrements en adressant sa demande par écrit au siège social de l'Assureur étant précisé qu'ils sont conservés pendant un délai maximum de 2 mois.

#### 11. GARANTIE AMIABLE ASSURANCE JURIDIQUE ACHATS

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

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions du chapitre 5 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».

## **Assuré**

Vous, personne physique, titulaire de la Carte Premium Orange Bank.

## **Litige**

Désaccord ou contestation d'un droit, opposant l'Assuré à un Tiers, y compris sur le plan amiable. Le litige doit être né pendant la période garantie et résulter de faits nés pendant cette même période.

## **Sinistre**

Refus opposé à une réclamation dont l'Assuré est l'auteur ou le destinataire – point de départ du délai dans lequel il doit être déclaré à l'Assureur, conformément à l'article 11.7.1 « Mise en jeu de la garantie ».

## **Période de garantie**

Il s'agit de la période de validité de l'adhésion à la garantie, comprise entre sa date d'effet et sa date de cessation.

## **Définitions propres à la Garantie Assurance Juridique Achat Internet :**

### **Bien garanti**

Le bien matériel mobilier à usage privé acheté neuf via Internet auprès d'un e-commerçant, sous condition d'envoi postal avec solution de suivi de la livraison ou par transporteur privé, d'une valeur unitaire au moins égale à 16 € TTC.

### **e-commerçant**

Toute entreprise individuelle ou société commerciale domiciliée en France métropolitaine ou dans les DOM-COM et proposant la vente via Internet des Biens garantis.

### **Livraison non conforme**

Le Bien garanti réceptionné ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande ou le Bien garanti est livré défectueux, cassé ou incomplet.

### **Non-livraison**

La livraison du Bien garanti n'a pas été effectuée dans les trente (30) jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur le relevé bancaire de l'Assuré.

### **Paie ment Internet**

Opération de paiement réalisée sur Internet via un *Moyen de paiement Orange Bank* pour l'achat d'un Bien Garanti, sans contrôle ou composition du code confidentiel, sans factures signées, et dont le montant est porté au débit du compte de l'Assuré.

## **11.2 OBJET DE LA GARANTIE**

Lorsqu'un litige oppose, sur le plan amiable, l'Assuré à un tiers, l'Assureur l'assiste et intervient pour tenter de trouver une solution amiable, dans les domaines et limites ci-après indiquées.

### **Exclusions générales**

- **Les litiges antérieurs à la date de prise d'effet de la garantie,**
- **Les litiges découlant d'une faute intentionnelle de l'Assuré,**
- **Les litiges consécutifs à une grève, un lock-out ou un sabotage des prestataires ou des transporteurs,**
- **Les biens garantis acquittés avec un autre moyen de paiement que ceux d'Orange Bank,**
- **Les litiges consécutifs à un impayé, quelle qu'en soit l'origine.**

### **11.3 ASSURANCE JURIDIQUE ACHAT HORS INTERNET**

Lorsqu'un litige consécutif à l'achat d'un bien mobilier ou d'une prestation de service, à usage privé et réglé partiellement ou en totalité en utilisant un *Moyen de paiement Orange Bank* oppose l'Assuré, sur un plan amiable, à un commerçant ou à un fournisseur, l'Assureur intervient pour tenter de trouver une solution amiable.

Le règlement doit avoir été effectué pendant la période de garantie et le débit correspondant à l'achat doit apparaître sur le relevé du compte bancaire de l'Assuré.

#### **Exclusions propres à la garantie Achat hors internet :**

**La garantie ne peut être accordée pour les litiges liés à des travaux immobiliers ou contrats y afférents, lorsque ces travaux sont soumis, soit à la délivrance d'un permis de construire, ou d'un permis de démolir, soit au régime de la déclaration préalable, ou encore lorsqu'ils sont soumis à une assurance obligatoire.**

### **11.4 ASSURANCE JURIDIQUE ACHAT INTERNET**

Lorsqu'un litige consécutif à l'achat, sur internet, d'un bien mobilier à usage privé et réglé partiellement ou en totalité en utilisant un moyen de paiement Orange Bank, oppose l'Assuré, sur un plan amiable, à un e-commerçant en cas de livraison non conforme ou de non-livraison, l'Assureur intervient pour tenter de trouver une solution amiable.

Le règlement doit avoir été effectué pendant la période de garantie et le prélèvement correspondant à l'achat doit apparaître sur le relevé du compte bancaire de l'Assuré.

#### **Exclusions propres à la garantie Achat internet :**

**La garantie ne peut être accordée pour :**

- **les litiges liés à l'achat d'animaux, boissons, végétaux, biens et denrées périssables, véhicules à moteur, espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers et valeurs de toute espèce, bijoux ou objet précieux d'une valeur supérieure à 150 €, données numériques, prestations de service consommées en ligne, biens à usage industriel, biens achetés pour être revendus, biens achetés sur un site de vente aux enchères.**

### **11.5 PRESTATIONS GARANTIES**

Les prestations garanties débutent à réception des pièces communiquées par l'Assuré.

**L'Assureur intervient sur le plan amiable lorsque l'Assuré entend obtenir réparation d'un préjudice qu'il a subi et qu'il justifie d'un intérêt fondé en droit.**

**Ainsi, l'Assureur n'intervient que dans la mesure où l'affaire est défendable au regard des règles de droit en vigueur.**

#### **- La Consultation Juridique :**

Dans le cadre d'une prestation personnalisée et au vu des éléments communiqués par l'Assuré, l'Assureur lui expose soit oralement, soit par écrit, les règles de droit applicables et lui donne un avis sur la conduite à tenir.

#### **- L'Assistance Amiable :**

Après étude complète de la situation de l'Assuré, l'Assureur intervient directement auprès de son adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme aux intérêts de l'Assuré.

L'Assuré donne mandat à l'Assureur pour procéder à toute démarche utile pour mettre fin au litige.

**Il est précisé que cette prestation ne comporte aucune prise en charge financière.**

L'intervention de l'Assureur cesse dès lors que :

- le litige nécessite d'être porté devant une commission ou une juridiction, que ce soit à l'initiative de l'Assuré ou à celle de l'adversaire,
- l'adversaire de l'Assuré est représenté par un avocat.

#### **11.6 LIMITES DE LA GARANTIE**

- **Pour l'Assurance Juridique Achat hors internet :**

• **Territorialité**

Les litiges doivent découler de faits et d'événements survenus en France Métropolitaine ou dans les DROM COM.

• **Seuil d'intervention :**

Le seuil d'intervention est le montant de la réclamation au-dessus duquel la SFPJ intervient ; **ce montant doit être au moins égal à 230 euros.**

- **Pour l'Assurance juridique Achat internet :**

• **Territorialité**

Les achats garantis sont ceux effectués sur un site marchand domicilié en France métropolitaine ou dans les DROM-COM et le Bien garanti doit être livré en France métropolitaine ou dans les DROM-COM.

• **Seuil d'intervention**

Le seuil d'intervention est le montant de la réclamation au-dessus duquel la SFPJ intervient ; **ce montant doit être au moins égal à 16 euros.**

#### **11.7 MISE EN JEU DE LA GARANTIE**

✓ **11.7.1 – Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie**

Tout sinistre susceptible de mettre en jeu la garantie doit être déclaré, notamment :

- **soit par téléphone au +33 (0)1 45 16 87 58 (Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement),**
- **soit par mail : declaration.sinistre@protectionjuridique.fr,**
- **soit par courrier : SFPJ TSA 41234, 92919 LA DEFENSE CEDEX.**

**ATTENTION : Sauf cas fortuit ou force majeure, toute déclaration de *Sinistre* doit être transmise au plus tard dans les trente (30) JOURS ouvrés à compter de la date à laquelle l'Assuré en a eu connaissance ou à compter du refus opposé à une réclamation dont il est l'auteur ou le destinataire, sous peine de *Déchéance* de la garantie, s'il est établi que le retard dans la déclaration cause un préjudice à l'Assureur, conformément à l'article L.113-2 du Code des Assurances.**

**Au titre de l'Assurance Juridique Achat Internet :**

**En cas de livraison non conforme : l'Assuré doit, dès réception de la livraison ou dès qu'il a connaissance de la non-conformité de la livraison, contacter l'Assureur au plus tard dans les 5 jours ouvrés.**



**En cas de non-livraison** : dans le cas où l'Assuré ne serait pas livré dans le délai spécifié aux Conditions Générales de vente du site marchand, **l'Assuré doit contacter l'Assureur au plus tard dans les trente (30) jours qui suivent la réception de son relevé de compte.**

Dans le cadre de cette déclaration, l'Assuré doit indiquer le numéro du contrat -n° 504988 et communiquer à l'Assureur dans les meilleurs délais, tous renseignements, documents et justificatifs nécessaires à la défense de ses intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du litige.

✓ 11.7.2 - Pièces justificatives

**Pour toute intervention au titre de la garantie Assurance Juridique Achats, l'Assuré doit notamment faire parvenir à l'Assureur les pièces justificatives suivantes :**

**Pour l'Assurance Juridique Achat Hors internet :**

- la copie de la facture
- la copie du relevé de compte attestant la date et le montant débité de l'achat objet du litige,
- en cas de livraison réalisée par un transporteur privé, le bon de livraison remis à l'Assuré,
- tout échange de correspondances intervenu entre l'Assuré et le commerçant (mail, recommandé, lettre, fax...),
- une déclaration écrite circonstanciée des faits.

**Pour l'Assurance Juridique Achat internet :**

- la copie du justificatif de la commande (mail),
- la confirmation d'acceptation de la commande en provenance du e-commerçant ou l'impression de la page-écran de la commande,
- la copie du relevé de compte attestant la date et le montant débité de la commande,
- en cas de livraison réalisée par un transporteur privé, le bon de livraison remis à l'Assuré,
- en cas d'envoi postal reçu par l'Assuré, l'accusé de suivi dont l'Assuré est en possession,
- tout échange de correspondances intervenu entre l'Assuré et le commerçant (mail, recommandé, lettre, fax...),
- une déclaration écrite circonstanciée des faits.

|  |
|--|
| <b>12. ASSURANCE BONNE FIN DE LIVRAISON INTERNET</b> |
|--|

**12.1 DEFINITIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE**

**Les définitions ci-après viennent compléter les définitions du chapitre 5 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».**

**Bien Garanti**

Le bien matériel mobilier à usage privé acheté neuf via Internet auprès d'un e-commerçant, sous condition d'envoi postal avec solution de suivi de la livraison ou par transporteur privé, d'une valeur unitaire au moins égale à 16 € TTC.

**e-commerçant**

Toute entreprise individuelle ou société commerciale domiciliée en France métropolitaine ou dans les DOM-COM et proposant la vente via Internet des Biens garantis.

### **Livraison non conforme**

Le Bien Garanti réceptionné ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande ou le Bien Garanti est livré défectueux, cassé ou incomplet.

### **Non-livraison**

La livraison du BienGaranti n'a pas été effectuée dans les trente (30) jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur le relevé bancaire de l'Assuré.

### **Paiement Internet**

Opération de paiement réalisée sur Internet via un *Moyen de paiement Orange Bank* pour l'achat d'un Bien, sans contrôle ou composition du code confidentiel, sans factures signées, et dont le montant est porté au débit du compte de l'Assuré.

### **Sinistre**

Événement ayant entraîné des dommages de nature à mettre en jeu une garantie du Contrat.

## **12.2 OBJET ET LIMITES DE LA GARANTIE**

La garantie permet à l'Assuré d'obtenir le remboursement de l'achat d'un bien matériel mobilier à usage privé effectué sur Internet et réglé partiellement ou en totalité en utilisant un *Moyen de paiement Orange Bank*, dans la limite de **765 € par Sinistre et par an**, dès lors qu'une solution amiable du litige qui l'oppose à un e-commerçant pour cet achat n'a pas été trouvée par SFPJ.

En cas d'incident de livraison suite à un achat effectué sur Internet, l'Assuré pourra bénéficier de la garantie dans les conditions énoncées ci-après. Le règlement du Bien Garanti doit avoir été effectué par l'Assuré pendant la période de garantie.

## **12.3 PROCEDURE D'INDEMNISATION**

Si aucune solution amiable satisfaisante n'a été trouvée au plus tard au 75<sup>ème</sup> jour qui suit le débit du paiement du Bien Garanti, le dossier est à transmettre à MUTUAIDE ASSISTANCE.

**En cas de Non-livraison d'un Bien Garanti :** après contrôle des pièces justificatives fournies, MUTUAIDE ASSISTANCE rembourse l'Assuré du montant correspondant au prix d'achat TTC du Bien Garanti dans la limite des sommes effectivement réglées au e-commerçant et dans la limite de **765 € par Sinistre et par an**.

**En cas de Livraison non conforme d'un Bien Garanti :**

- si le e-commerçant accepte le retour du Bien Garanti, pour ensuite, expédier un bien de remplacement ou effectuer un remboursement auprès de l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition du Bien Garanti au e-commerçant, si ces frais ne sont pas pris en charge par le e-commerçant,
- si le e-commerçant accepte le retour du Bien Garanti mais n'expédie pas de bien de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès de l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition et le remboursement du prix d'achat du Bien Garanti,
- si l'e-commerçant n'accepte pas le retour du Bien Garanti, la garantie couvre les frais d'expédition à MUTUAIDE ASSISTANCE, du Bien Garanti et le remboursement du prix d'achat.

Le prix d'achat du Bien Garanti s'entend TTC et dans la limite des sommes effectivement réglées au e-commerçant et dans la limite de **765 € par Sinistre et par an**. MUTUAIDE ASSISTANCE se réserve le droit de mener une expertise ou une enquête à ses frais pour apprécier les circonstances et le montant du préjudice.

#### **12.4 DECLARATION DU SINISTRE**

Sous peine de *Déchéance* de garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré doit déclarer son Sinistre à MUTUAIDE ASSISTANCE, dans les 5 jours ouvrés suivant la date à laquelle il en a eu connaissance :

- soit par téléphone au +33 (0)1 55 98 51 48 (Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement),
- soit par mail : [gestion-assurance@mutuaide.fr](mailto:gestion-assurance@mutuaide.fr),
- soit par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE- Service Assurance - TSA 20001 - 93196 NOISY LE GRAND CEDEX.

L'Assuré devra préciser son identité (nom, prénom et date de naissance), la date, la nature, les circonstances et les causes du Sinistre. MUTUAIDE ASSISTANCE informera l'Assuré des démarches à accomplir nécessaires à l'instruction de son dossier.

#### **12.5 PIECES JUSTIFICATIVES A FOURNIR PAR L'ASSURE**

L'Assuré devra fournir aux fins d'indemnisation, et en cas de renvoi du Bien Garanti chez l'e-commerçant, le justificatif du montant des frais d'expédition avec AR. L'Assuré devra aussi fournir tout autre justificatif qui lui sera demandé par MUTUAIDE ASSISTANCE pour l'instruction de son Sinistre.

#### **12.6 PAIEMENT DE L'INDEMNITE**

Sous réserve du respect des conditions de délais et de la procédure telles que définies au paragraphe 3.3 « PROCEDURE D'INDEMNISATION », le règlement de l'indemnité due sera effectuée dans les quinze (15) jours suivant la réception du dossier complet par MUTUAIDE ASSISTANCE.

Lorsque les Biens garantis détériorés font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'indemnité est versée à concurrence du prix d'achat de l'ensemble au complet. L'indemnité est versée en euros et toutes taxes comprises par virement à l'Assuré, sur le compte désigné par ses soins.

#### **12.7 EXCLUSIONS**

- faute intentionnelle ou dolosive de la part de l'Assuré, de la part d'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendant ou descendant, beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère ou demi-sœur),
- guerre civile ou étrangère,
- embargo, confiscation, capture ou destruction, par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,
- désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant.

Sont aussi exclus :

- les animaux, les boissons, les végétaux, les biens et denrées périssables, les véhicules à moteur, les espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers et valeurs de toute espèce, les bijoux ou objet précieux d'une valeur supérieure à 150 €, les données numériques, les prestations de service consommées en ligne, les biens à usage industriel, les biens achetés pour être revendus, les biens achetés sur un site de vente aux enchères et la qualité de la prestation incluse dans le service (voyage, transport) ne sont pas couverts pour cette garantie.

Sont également exclus :

- les litiges découlant d'une faute intentionnelle ou dolosive commise par l'Assuré,
- les litiges consécutifs à une grève, un lock-out ou un sabotage des prestataires ou des transporteurs,
- les litiges antérieurs à la date de prise d'effet de la garantie,
- les biens garantis acquittés en totalité avec un autre moyen de paiement,
- les litiges consécutifs à un impayé, quelle qu'en soit l'origine,
- les litiges consécutifs à un achat effectué sur un site dont l'e-commerçant a une raison sociale domiciliée hors France métropolitaine ou DROM-COM.

#### **12.8 MONTANT DE LA GARANTIE**

L'indemnité versée est limitée à **765 € TTC par Sinistre et par an.**

#### **12.9 TERRITORIALITE**

Les achats garantis sont ceux effectués sur un site marchand domicilié en France métropolitaine ou dans les DROM-COM. Le Bien Garanti doit être livré en France métropolitaine ou dans les DROM-COM.

|  |
|--|
| <b>13. GARANTIE EXTENSION CONSTRUCTEUR</b> |
|--|

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

**Les définitions ci-après viennent compléter les définitions du chapitre 7 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».**

##### **Appareil de Remplacement**

Appareil neuf de modèle identique à l'Appareil garanti ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil neuf équivalent « iso fonctionnel », c'est-à-dire possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris ou de design). La valeur de l'Appareil de Remplacement ne pourra pas cependant dépasser le Prix d'achat de l'Appareil Garanti.

##### **Appareil Garanti ou Matériel Garanti**

Appareil électrodomestique Blanc, Bruns, Gris, d'une valeur unitaire minimum de 75 € TTC bénéficiant d'une Garantie Constructeur ou Distributeur d'au moins un an, acheté neuf par l'Assuré et réglé par lui partiellement ou en totalité en utilisant un *Moyen de paiement Orange Bank* ouvrant droit à garantie.

##### **Matériel blanc**

Matériels électroménagers indiqués dans la liste suivante : cave à vin, réfrigérateur, congélateur, combiné réfrigérateur congélateur, cuisinière, four, hotte aspirante, lave-linge, lave-vaisselle, plaque de cuisson, sèche-linge, micro-onde.

##### **Matériel brun**

Matériels électroniques de lecture et / ou d'enregistrement de son et / ou d'image indiqués dans la liste suivante : amplificateur, appareil photo numérique et argentique motorisé, objectifs numériques, caméscope, chaîne hi-fi, combiné télévision et magnétoscope ou lecteur DVD, enceintes, ensemble home cinéma, lecteur DVD, magnétoscope, projecteur, rétroprojecteur, téléviseur, LCD, plasma, LED, lecteurs et graveurs CD, Blue ray, enregistreur K7 et MD, Tuner et radio.

### **Matériel gris**

Console de jeux vidéo de salon, ordinateur portable ou fixe, écrans d'ordinateur, imprimante, scanner.

### **Panne**

Les dommages nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti et ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique interne à l'Appareil garanti.

### **Prix d'achat**

Valeur TTC figurant sur la facture d'achat de l'Appareil Garanti.

### **Sinistre**

Événement ayant entraîné des dommages de nature à mettre en jeu une garantie du contrat.

### **Usure**

Détérioration progressive d'une pièce, du matériel ou d'un élément quelconque du fait de l'usage qui en est fait. On entend par pièces d'usure, les parties interchangeables qui se détériorent lors du fonctionnement ou qui ne peuvent plus être utilisées dans l'état où elles se trouvent après usage et qui nécessitent un remplacement périodique.

### **Vétusté**

Dépréciation de l'Appareil Garanti en raison de son âge ou de son obsolescence. À la date de signature du contrat : le taux de vétusté est fixé à 1 % par mois d'ancienneté à partir du jour de l'achat, et s'applique sur la base du Prix d'achat initial du Bien.

## **13.2 OBJET DE LA GARANTIE**

La garantie a pour but de prolonger la garantie constructeur de **36 mois à compter de la fin de celle-ci, dans les limites indiquées et sous réserve des exclusions de garantie.**

L'extension de garantie est acquise sur les Matériels blancs, Matériels bruns et Matériels gris neufs dont le prix d'achat est **supérieur à 75 € TTC et inférieur ou égal à 2 000 € TTC** et qui ont été réglés partiellement ou en totalité en utilisant un *Moyen de paiement Orange Bank*.

Le règlement du Matériel Garanti doit avoir été effectué par l'Assuré pendant la période de garantie à l'Assurance Complémentaire « Protection des Achats », définie au chapitre 3 « Conditions, effet, durée des Assurances complémentaires ».

La garantie prévoit :

- la prise en charge des frais de réparation l'Appareil Garanti dès lors que ce dernier est réparable.

Le montant des frais de réparation comprend :

- le coût des pièces de rechange,
  - le montant forfaitaire (pour une intervention terminée) qui comprend : la main d'œuvre et le(s) déplacement(s) et s'il y a lieu le transport de l'Appareil Garanti du domicile de l'Assuré à l'atelier et vice versa. Les appareils portables doivent être rapportés par l'Assuré au service après-vente agréé par l'Assureur communiqué par l'assistance téléphonique.
  - les frais de main-d'œuvre.
- le remboursement du Prix d'achat de l'Appareil Garanti, Vétusté déduite, si l'Appareil Garanti est irréparable ou si le montant des réparations est supérieur ou égal à la valeur de remplacement dudit appareil.

Seuls les dommages ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique, interne à l'Appareil Garanti sont pris en charge.

### **13.3 LIMITES ET MONTANTS DE GARANTIE**

La garantie est limitée à **2 000 € TTC par Sinistre et par an.**

### **13.4 PRISE D'EFFET, DUREE ET RESILIATION DE LA GARANTIE**

La garantie prend effet :

- au premier jour à compter de la fin de la Garantie Constructeur d'origine de l'Appareil Garanti acheté neuf en utilisant un *Moyen de paiement Orange Bank*.

La garantie cesse :

- à l'expiration des 36 mois suivant la fin de la garantie constructeur d'origine de l'Appareil Garanti acheté neuf en utilisant un *Moyen de paiement Orange Bank*, dans la limite maximum de 24 mois de garantie constructeur initiale,
- en cas de cession de l'Appareil Garanti à un Tiers identifié ou non,
- en cas de disparition de l'Appareil Garanti,
- dans tous les cas, dans les conditions définies au chapitre 3 « Conditions, effet, durée des Assurances complémentaires ».

### **13.5 EXCLUSIONS**

**Sont exclus les dommages résultant :**

- **d'une faute intentionnelle ou dolosive commise par l'Assuré,**
- **des conséquences de la guerre civile ou étrangère, actes de terrorisme ou leur menace, émeute ou mouvement populaire, grèves, crimes, délits, participation à des rixes ou bagarres sauf cas de légitime défense,**
- **d'un embargo, confiscation, capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,**
- **des conséquences de la désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant,**
- **des tremblements de terre, éruptions volcaniques, inondations, raz de marée, cyclones ou tout autre cataclysme (événements météorologiques ou climatiques, catastrophes naturelles),**
- **des épidémies, pandémies, telles que définies par le Ministère de la Santé ou par l'OMS, situations sanitaires locales, pollution.**

**En sus, sont exclus :**

- **les biens mobiliers ne bénéficiant pas de la garantie constructeur,**
- **les véhicules terrestres à moteur, les engins flottants ou aériens,**
- **les pièces consommables par leur usage, les accessoires et les pièces d'usure,**
- **les dommages, pannes, défaillances ou défauts, imputables à des causes d'origine externe,**
- **les pannes résultant de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine de l'Appareil Garanti,**
- **les frais et les défauts de mise en fonctionnement liés lors de la mise en service,**
- **les pièces en caoutchouc (à l'exception des joints de portes qui sont garantis),**
- **les réglages accessibles à l'utilisateur sans démontage de l'appareil,**
- **le non-respect des instructions du constructeur,**
- **les pannes affectant des pièces non conformes à celle préconisées par le constructeur,**

- les appareils utilisés à des fins professionnelles, commerciales ou collectives,
- les contenus des appareils (denrées, vêtements), tous fichiers, logiciels ou données privées inscrits sur le disque dur,
- le calage des matériels encastrés,
- les dommages résultant d'une erreur de manipulation, au manque d'entretien de l'appareil et leurs conséquences,
- les réparations ou les dommages subis par l'appareil assuré, après une réparation effectuée par toutes autres personnes qu'un SAV (Service Après Vente) agréé par le vendeur,
- les frais supplémentaires entraînés par les modifications ou améliorations entreprises à l'occasion de la réparation par l'Assuré,
- les frais de devis suivis ou non de réparation,
- les dommages résultant du fait du réparateur,
- les dommages exclus dans les notices remises par le constructeur ou le distributeur,
- les dommages indirects tels que la perte de jouissance ainsi que les pénalités dues à une mauvaise performance,
- l'inconfort de vision lié à la panne de pixel,
- les dommages dus aux vieillissements des composants électriques,
- les dommages aux logiciels, les frais de reconstitution des informations et des données stockées dans la mémoire de l'unité centrale,
- les vices cachés,
- les dommages dus à la corrosion, à l'oxydation, à l'incrustation de rouille, de l'encrassement ou à la détérioration graduelle de l'appareil,
- les conséquences de dysfonctionnement immatériel y compris en cas de sabotage immatériel,
- les pannes afférentes aux accessoires tels que tuyau extérieur de vidange ou câble d'alimentation, les câbles de raccordement, antenne, casque d'écoute, aux périphériques de saisie (clavier, souris, tablettes, joysticks...), et enfin aux périphériques réseaux et communications (modem, hub...),
- les pièces et les dommages d'ordre esthétiques,
- les contrefaçons et fausses pièces détachées,
- les fichiers, logiciels ou données privées ne sont pas couverts et ne pourront pas faire l'objet d'une demande d'indemnité.

### 13.6 DECLARATION DU SINISTRE

Sous peine de *Déchéance* de garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré doit déclarer son Sinistre à l'Assureur, dans les 5 jours ouvrés suivant la date à laquelle il en a eu connaissance :

- soit par téléphone au +33 (0)1 55 98 51 48 (Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement),
- soit par mail : [gestion-assurance@mutuaide.fr](mailto:gestion-assurance@mutuaide.fr),
- soit par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE - Service Assurance - TSA 20001 - 93196 NOISY LE GRAND CEDEX.

L'Assuré devra préciser son identité (nom, prénom et date de naissance), la date, la nature, les circonstances et les causes de la panne ou du Sinistre. L'Assureur informera l'Assuré des démarches à accomplir nécessaires à l'instruction de son dossier.

Suite à cette déclaration de Sinistre, l'Assuré recevra un formulaire qu'il devra retourner, accompagné des pièces justificatives décrites ci-dessous dans les 30 jours qui suivent son envoi.

### **13.7 PIECES JUSTIFICATIVES A FOURNIR**

- la facture d'achat ou un duplicata ou, à défaut, une photocopie de son relevé d'achat ou une photocopie du relevé de compte,
- la facture de réparation détaillée sur laquelle devra figurer :
  - le nom, l'adresse et la signature de l'Assuré,
  - la date de la panne,
  - la marque, le genre et le type de l'Appareil Garanti,
  - le motif d'appel de l'Assuré et le défaut constaté par le technicien,
  - la nature des travaux effectués,
  - le détail chiffré des fournitures, des frais de main-d'œuvre et de déplacement,
  - le nom de l'entreprise ayant effectué la réparation.
- dans le cas où l'Appareil Garanti est irréparable :
  - un devis de non-réparation,
  - le cas échéant, la facture de l'Appareil de remplacement.
- le justificatif de la garantie accordée par le fabricant ou le distributeur (livret de garantie),
- un relevé d'identité bancaire de l'Assuré.
- et plus généralement, toutes pièces nécessaires à l'appréciation du Sinistre.

### **13.8 REGLEMENT DU SINISTRE**

- Dès que le dossier est complet, l'indemnité éventuelle due par l'Assureur sera réglée au comptant dans les quinze (15) jours qui suivent la réception de demande d'indemnisation et des pièces justificatives du dossier.
- En cas de sinistre total, c'est-à-dire lorsque le montant des dommages est égal ou supérieur à la valeur à neuf de l'Appareil Garanti, le montant de l'indemnité ne pourra être supérieur à la valeur de l'Appareil Garanti, Vétusté déduite pour la garantie constructeur.
- Lorsque les biens endommagés font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'indemnité est versée à concurrence du prix d'achat de l'ensemble au complet, Vétusté déduite pour la garantie constructeur.

L'Assuré recevra un virement du montant correspondant à son indemnité sur le compte bancaire dont les coordonnées ont été communiquées à l'Assureur. Cette indemnité sera versée en euros TVA incluse net de la taxe écologique.

Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par l'Assureur pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

### **13.9 TERRITORIALITE**

La garantie s'applique pour les Appareils Garantis achetés en France métropolitaine, à Monaco ou dans les DROM-COM. Les achats peuvent être effectués à l'étranger **sous réserve que les biens achetés soient commercialisés en France métropolitaine**. La garantie produit son effet, pour les Sinistres survenant en France métropolitaine, à Monaco ou dans les DROM-COM.

|                                    |
|------------------------------------|
| <b>14. GARANTIE ACHAT 60 JOURS</b> |
|------------------------------------|



#### 14.1 DEFINITIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions du chapitre 7 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».

##### **Agression**

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

##### **Appareil de Remplacement**

Appareil neuf de modèle identique à l'Appareil Garanti ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil neuf équivalent « iso fonctionnel », c'est-à-dire possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris ou de design). La valeur de l'Appareil de Remplacement ne pourra pas cependant dépasser le Prix d'achat de l'Appareil Garanti.

##### **Appareil Garanti ou Bien Garanti**

Tout bien meuble neuf dont le prix d'achat est **supérieur à 75 € TTC et inférieur ou égal à 2 000 € TTC**, hors frais de port, réglé partiellement ou en totalité en utilisant un *Moyen de paiement Orange Bank*.

##### **Dommage accidentel**

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

##### **Prix d'achat**

Valeur TTC figurant sur la facture d'achat de l'Appareil Garanti.

##### **Sinistre**

Événement ayant entraîné des dommages de nature à mettre en jeu une garantie du contrat.

##### **Usure**

Détérioration progressive d'une pièce, du matériel ou d'un élément quelconque du fait de l'usage qui en est fait. On entend par pièces d'usure, les parties interchangeables qui se détériorent lors du fonctionnement ou qui ne peuvent plus être utilisées dans l'état où elles se trouvent après usage et qui nécessitent un remplacement périodique.

##### **Vétusté**

Dépréciation du Bien Garanti en raison de son âge ou de son obsolescence. À la date d'adhésion de l'Assuré au Contrat d'assurance : le taux de vétusté est fixé à 1 % par mois d'ancienneté à partir du jour de l'achat, et s'applique sur la base du prix d'achat initial du Bien.

##### **Vol**

Vol avec effraction ou vol avec agression de l'*Assuré*. Les vols commis à l'intérieur des véhicules terrestres à moteur ne sont garantis qu'entre 7h00 le matin et 22h00 le soir.

#### 14.2 OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour but :

- en cas de Vol, de rembourser à l'*Assuré* le Prix d'achat du Bien Garanti,
- en cas de Dommage accidentel causé au Bien Garanti, de rembourser à l'*Assuré* :
  - soit les frais de réparation de ce bien,
  - soit le Prix d'achat de ce bien, si les frais de réparation de celui-ci sont supérieurs à son Prix

d'achat ou si celui-ci n'est pas réparable.

### **14.3 CONDITIONS DE LA GARANTIE**

Le règlement du Bien Garanti doit avoir été effectué par l'Assuré pendant la période de garantie à l'Assurance Complémentaire « Protection des Achats », définie au chapitre 3 « Conditions, effet, durée des Assurances complémentaires ».

La garantie ne s'exerce que lorsque sont réunies les conditions suivantes :

- le Vol ou le Dommage accidentel survient dans les 60 jours à compter de la date de livraison du Bien Garanti ou à compter de la date d'achat,
- Le prix d'achat du bien concerné est **supérieure à 75 € TTC et inférieure ou égale à 2 000 € TTC hors frais de port**,
- le Sinistre ne porte pas sur un bien acheté en vue d'une revente,
- le Vol résulte d'une agression, d'une effraction, d'une escalade, de l'usage de fausses clés ou de clés volées, d'une introduction clandestine ou d'un maintien clandestin dans les locaux.

### **14.4 LIMITES ET MONTANTS DE GARANTIE**

La garantie est limitée à **2 000 € TTC par Sinistre et par an**.

### **14.5 PRISE D'EFFET, DUREE ET RESILIATION DE LA GARANTIE**

La garantie est effective pour une durée de 60 jours :

- à compter de la date de livraison du bien si l'acheteur est en mesure de produire un justificatif de livraison (bordereau signé de livraison, etc.),
- à compter de la date d'achat à savoir trois jours après la date de confirmation par le vendeur auprès de l'acheteur de la disponibilité du bien si l'acheteur n'est pas en mesure de produire un justificatif de livraison,
- En tout état de cause, sont couverts les dommages survenus le jour même ou au plus tard dans les 60 jours suivant la date de livraison.

La garantie cesse :

- à l'expiration des 60 jours maximum de garantie suivant la date d'achat ou de livraison du Bien Garanti acheté neuf et réglé partiellement ou en totalité en utilisant un *Moyen de paiement Orange Bank*,
- en cas de disparition du Bien Garanti,
- en cas de cession du Bien Garanti à un *Tiers* identifié ou non,
- dans tous les cas, dans les conditions définies au chapitre 3 « Conditions, effet, durée des Assurances complémentaires ».

### **14.6 EXCLUSIONS**

**Sont exclus les dommages résultant :**

- **d'une faute intentionnelle ou dolosive commise par l'Assuré,**
- **des conséquences de la guerre civile ou étrangère, actes de terrorisme ou leur menace, émeute ou mouvement populaire, grèves, crimes, délits, participation à des rixes ou bagarres sauf cas de légitime défense,**

- d'un embargo, confiscation, capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,
- des conséquences de la désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant,
- des tremblements de terre, éruptions volcaniques, inondations, raz de marée, cyclones ou tout autre cataclysme (événements météorologiques ou climatiques, catastrophes naturelles),
- des épidémies, pandémies, telles que définies par le Ministère de la Santé ou par l'OMS, situations sanitaires locales, pollution.

En sus, sont exclus :

- les animaux vivants, les plantes, les denrées périssables, les bris de verre,
- les espèces, les devises, les chèques de voyage, les titres de transport et tout titre négociable,
- les Véhicules Terrestres, Maritimes, Fluviaux ou Aérien à Moteur ainsi que leurs accessoires intérieurs ou extérieurs,
- les pertes, manquants et disparitions, c'est-à-dire toute disparition du Bien Garanti, non justifiée par un Vol avec Agression ou effraction ou par un Dommage accidentel,
- les dommages résultant d'un Vol ou d'une tentative de Vol commis sans effraction ou sans Agression,
- les Vols ou tentatives de Vol commis par toute personne autre qu'un *Tiers* ou par toute personne chargée de la garde ou de la surveillance des locaux renfermant le Bien Garanti,
- la faute intentionnelle ou dolosive de l'*Assuré*, ou sa négligence manifeste,
- les dommages pour lesquels l'*Assuré* ne peut fournir le Bien Garanti endommagé sous réserve qu'il soit transportable, sauf en cas d'incendie,
- les dommages résultant du non-respect des conditions d'utilisation du Bien Garanti préconisées par son fabricant ou son distributeur,
- les dommages survenus avant ou pendant la livraison à l'*Assuré* du Bien Garanti,
- le Vol des Biens garantis confiés à une entreprise de transport,
- les frais de douanes,
- les dommages d'origine interne tels que dérèglements, virus informatiques ou ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, interne au Bien, relevant de la garantie d'une garantie légale ou commerciale,
- les dommages provoqués par des défauts, vices et malfaçons auxquels il n'a pas été remédié,
- les frais d'entretien, de révision, de modification, d'amélioration ou de mise au point du Bien Garanti,
- l'Usure normale du bien ou l'effet prolongé de l'exploitation du Bien Garanti,
- l'encrassement, l'oxydation, la corrosion ou l'incrustation de rouille, non consécutif à un événement extérieur et soudain,
- les dommages esthétiques,
- les Vols se limitant aux accessoires externes au Bien Garanti ainsi qu'aux éléments interchangeables ne nécessitant pas l'ouverture du Bien Garanti,
- les modifications techniques effectuées par l'*Assuré*,
- les dommages survenant en cours d'installation ou de montage du Bien Garanti ou lorsque celui-ci est confié à un réparateur,
- les conséquences indirectes, les pertes d'exploitation consécutives ou non à un dommage matériel garanti, les dommages immatériels et les biens consommables par leur usage, les défauts ou les déceptions dans le rendement ou les performances du bien,

- les achats contraires à l'ordre public français,
- tout bien présentant un état esthétique en incohérence avec l'événement donnant lieu au Sinistre et déclaré par l'Assuré.

Ne sont pas compris dans la garantie :

l'installation et la configuration du système d'exploitation et de tout autre logiciel et de tout autre paramétrage, toute intervention sur site, toute résolution d'inter connectivité ou de compatibilité avec d'autres matériels, toute prise en charge de problèmes sur le réseau informatique, toute récupération d'informations, données, logiciels et progiciels qui existaient sur le disque dur.

#### **14.7 DECLARATION DU SINISTRE**

Sous peine de *Déchéance* de garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré doit déclarer son Sinistre à l'Assureur, dans les 5 jours ouvrés suivant la date à laquelle il en a eu connaissance :

- soit par téléphone au +33 (0)1 55 98 51 48 (Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement),
- soit par mail : [gestion-assurance@mutuaide.fr](mailto:gestion-assurance@mutuaide.fr),
- soit par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE - Service Assurance - TSA 20001 - 93196 NOISY LE GRAND CEDEX.

L'Assuré devra préciser son identité (nom, prénom et date de naissance), la date, la nature, les circonstances et les causes de la panne ou du Sinistre. L'Assureur informera l'Assuré des démarches à accomplir nécessaires à l'instruction de son dossier.

Suite à cette déclaration de Sinistre, l'Assuré recevra un formulaire qu'il devra retourner, accompagné des pièces justificatives décrites ci-dessous dans les 30 jours qui suivent son envoi.

#### **14.8 PIECES JUSTIFICATIVES A FOURNIR**

- l'original de la facture d'achat, le ticket de caisse justifiant du bien, de son prix et la date d'achat ou la date de livraison,
- une photocopie du relevé de compte ou de la *Carte assurée*,
- le justificatif du moyen de paiement utilisé pour l'achat tel que la facturette de la *Carte assurée* attestant le débit,
- tout rapport de police ou de gendarmerie, de pompiers s'il a été communiqué à l'Assuré,
- en cas de Vol une déclaration de vol faite au commissariat, à la gendarmerie, ou toute autre autorité de police (cas des personnes à l'étranger) dans les 5 jours ouvrés qui suivent la date de survenance du Vol (ce document est obligatoire sauf cas fortuit ou de force majeure),
- tout justificatif de l'Agression ou de l'effraction telle qu'une copie de la déclaration effectuée auprès de son assureur multirisque habitation.

En cas de dommages :

- si le Bien Garanti est réparable un devis estimatif des réparations, la facture des réparations

Ou

- si le Bien Garanti n'est pas réparable attestation du vendeur précisant la nature du dommage et certifiant que ledit bien est irréparable,

Le bien endommagé doit être envoyé au gestionnaire des sinistres sur simple demande de l'Assureur.

- un relevé d'identité bancaire,
- et plus généralement, toutes pièces nécessaires pour évaluer le préjudice.

L'Assuré doit s'abstenir de procéder lui-même à toute réparation.

#### **14.9 REGLEMENT DU SINISTRE**

- Dès que le dossier est complet, l'indemnité éventuelle due par l'Assureur sera réglée au comptant dans les quinze (15) jours qui suivent la réception de demande d'indemnisation et des pièces justificatives du dossier.
- En cas de sinistre total, c'est-à-dire lorsque le montant des dommages est égal ou supérieur à la valeur à neuf du Bien Garanti, le montant de l'indemnité ne pourra être supérieur à la valeur du Bien Garanti.
- Lorsque le bien endommagé fait partie d'un ensemble et s'avère à la fois inutilisable séparément et irremplaçable, l'indemnité est versée à concurrence du Prix d'achat de l'ensemble au complet.

L'Assuré recevra un virement du montant correspondant à son indemnité. Cette indemnité sera versée en euros TVA incluse net de la taxe écologique.

Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par l'Assureur pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

#### **14.10 TERRITORIALITE**

La garantie s'applique pour les Biens Garantis achetés en France métropolitaine, à Monaco ou dans les DROM-COM. Les achats peuvent être effectués à l'étranger **sous réserve que les biens achetés soient commercialisés en France métropolitaine**. La garantie produit son effet, pour les Sinistres survenant en France métropolitaine, à Monaco ou dans les DROM-COM.

### **CHAPITRE 7 EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE**

***Le présent contrat ne couvre pas les préjudices résultant :***

- ◆ De la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré,
- ◆ De l'absence d'aléa,
- ◆ 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.

**DELAI DE REGLEMENT DES SINISTRES**

Selon la garantie concernée, l'Assureur versera à l'Assuré ou au Bénéficiaire le capital garanti ou remboursera les frais et dépenses engagés ou le montant du préjudice subi, dans les 5 jours ouvrés suivant la réception de tous les éléments nécessaires au règlement. La complétude du dossier est validée par l'Assureur et le médecin conseil de l'Assureur en fonction de la garantie mise en jeu.

**DECLARATION DES SINISTRES**

L'Assuré ou le Bénéficiaire doit déclarer tout *Sinistre* de nature à entraîner la mise en jeu d'une ou plusieurs garanties prévues 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.

Toute déclaration de *Sinistre* devra être adressée par l'Assuré ou le Bénéficiaire à :

**MUTUAIDE  
Service Assurance  
TSA 20001 - 93196 NOISY LE GRAND CEDEX  
Mail : [gestion-assurance@mutuaide.fr](mailto:gestion-assurance@mutuaide.fr)  
Tel : + 33 (0) 1 55 98 51 48**

**(Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement)**

**Documents et pièces justificatives communs à toutes les garanties :**

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 du *Sinistre*,
- ✓ un justificatif de domicile au nom des *Assurés* (si vie maritale hors PACS ou certificat de concubinage notoire),
- ✓ les documents matérialisant les prestations garanties : titres de transport (billets ou e-billets d'avion, de train...), contrat de location (de véhicule, de séjour ou de logement...), forfaits, cours de ski, 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 L.121-4 du Code des Assurances sur les assurances cumulatives),
- ✓ un relevé d'identité bancaire au nom du titulaire de la *Carte Assurée*.

**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.**

**Dans l'hypothèse où des documents médicaux sont demandés à l'Assuré :**

- **Par MUTUAIDE ASSISTANCE :**

**Ceux-ci doivent être envoyés sous pli séparé à MUTUAIDE ASSISTANCE à l'attention du « Service Médical ».**

- **Par GROUPAMA PARIS VAL DE LOIRE :**

**Ceux-ci doivent être envoyés sous pli séparé à Groupama Paris Val de Loire Entreprises.**

**Service Dommages aux Biens Responsabilité Civile Construction - Cartes Premium Orange Bank.**

**60 boulevard Duhamel du Monceau - 45160 OLIVET, à l'attention du médecin conseil.**

**\* En plus, pour la garantie « Décès / Invalidité »**

- ✓ 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, les conclusions de l'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 SNCF indiquant le nombre d'heures de retard avec l'heure initiale et l'heure effective de départ,
- ✓ une liste inventaire rédigée par l'Assuré, détaillant les 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 SNCF,
- ✓ le ticket d'enregistrement des bagages retardés,
- ✓ le bordereau de remise des Bagages retardés indiquant la date et l'heure de remise,
- ✓ une liste inventaire rédigée par l'Assuré, détaillant les 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 SNCF,
- ✓ le justificatif précisant le montant des indemnités versées par la compagnie aérienne ou la SNCF,
- ✓ la liste inventaire des effets perdus, volés ou détériorés, effectuée lors de la déclaration de *Sinistre* auprès de la compagnie aérienne ou de la SNCF, ainsi que les factures ou factures pro forma correspondantes,
- ✓ en cas de détérioration, la facture de réparation ou le constat d'impossibilité de réparation. Dans ce cas, l'objet endommagé sera réclamé par l'Assureur et les frais d'envoi seront remboursés à l'Assuré.

**\* En plus, pour la garantie « Responsabilité Civile à l'Etranger »**

- ✓ une déclaration circonstanciée de l'Assuré décrivant l'Evènement ainsi que les coordonnées du Tiers lésé,
- ✓ la réponse de l'assureur multirisques habitation de l'Assuré suite à sa déclaration de *Sinistre*,
- ✓ la facture initiale des matériels endommagés ainsi que la facture des réparations correspondantes,
- ✓ les certificats médicaux, rapports d'expertise,
- ✓ la preuve du paiement des réparations,
- ✓ tout pli, sommation, mise en demeure propre à engager la garantie.

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

- ✓ le contrat de location et la facture détaillée correspondante,
- ✓ le questionnaire de déclaration de *Sinistre* dûment complété et qui sera adressé à l'Assuré par l'Assureur,
- ✓ en cas de vol ou vandalisme du *Véhicule de Location*, le récépissé du dépôt de plainte remis par les autorités compétentes,
- ✓ la ou (les) fiche(s) de l'état du *Véhicule de Location* au départ et au retour signée(s) par les deux parties,
- ✓ le constat amiable, si tiers identifiés,
- ✓ la preuve de paiement par l'Assuré de la franchise ou des réparations justifiées par la facture, le devis ou le rapport d'expertise détaillant celles-ci.

**\* En plus, pour les garanties « Annulation ou Modification de Voyage » et « Interruption de Voyage »**

- ✓ la preuve de la qualité d'Assuré au moment du règlement du *Voyage Garanti* si la personne sinistrée n'a plus la qualité d'Assuré au moment du *Sinistre*,
- ✓ tout certificat médical et toute pièce administrative (acte de décès, rapport de police ou de pompiers...), ainsi que le questionnaire médical dûment complété et signé par un médecin, qui sera adressé par l'Assureur,
- ✓ dans le cadre du Préjudice Matériel Important, toute pièce administrative prouvant la matérialité du *Sinistre* (rapport de police, de pompiers, dépôt de plainte en cas de vol, déclaration de sinistre auprès de l'Assureur...),
- ✓ le bulletin d'inscription au *Voyage Garanti* et les conditions générales de vente du prestataire et la facture détaillée des frais déboursés par avance.les titres de transport originaux non utilisés, y compris les e-billet(s),
- ✓ la facture des frais d'annulation ou de modification retenus par le prestataire ainsi que la copie du nouveau contrat de voyage, en cas de modification,
- ✓ un document officiel précisant le lien de parenté avec la personne à l'origine de l'évènement garanti,
- ✓ une attestation de l'employeur de l'Assuré justifiant de la date de décision et de la date de prise d'effet de la Mutation professionnelle,
- ✓ une attestation de l'employeur de l'Assuré justifiant de la date de validation des congés préalable à la date de réservation du *Voyage Garanti* ainsi qu'une attestation dudit employeur justifiant de la modification des congés.

**\* En plus, pour la garantie « Interruption de Voyage »**

- ✓ la facture des prestations non consommées.
- ✓ toute pièce administrative, les certificats médicaux établis par les autorités sanitaires du lieu de séjour ainsi que le questionnaire médical dûment complété et signé par le médecin qui sera adressé par l'Assureur.

**\* En plus, pour la garantie « Neige et Montagne »**

▪ **pour les « Frais de Recherche et de Secours »**

- ✓ la facture des frais de secours et de recherche,
- ✓ la preuve du paiement des frais de secours.

▪ **pour la garantie « Frais de Premier Transport »**

- ✓ la facture des frais de premier transport,
- ✓ la preuve du paiement des frais de premier transport,



- ✓ la lettre de remboursement ou de non-intervention des services de l'assurance maladie ainsi que la lettre de prise en charge ou non de la complémentaire santé.
- **pour la garantie « Frais Médicaux en France »**
  - ✓ tout certificat médical et toute pièce administrative (facture des frais engagés, rapport de police ou de pompiers...) justifiant l'évènement ayant entraîné des frais médicaux. Le ou les certificats médicaux doivent être envoyés sous pli séparé à MUTUAIDE ASSISTANCE à l'attention du « Service Médical »
  - ✓ la lettre de remboursement ou de non-intervention des services de l'assurance maladie ainsi que la lettre de prise en charge ou non de la complémentaire santé.
- **pour la garantie « Forfaits et Cours de Ski »**
  - ✓ tout certificat médical et toute pièce administrative (acte de décès, rapport de police ou de pompiers ...) justifiant l'évènement ayant entraîné la non utilisation totale ou partielle des forfaits et/ou des cours de ski. Le ou les certificats médicaux doivent être envoyés sous pli séparé à MUTUAIDE ASSISTANCE à l'attention du « Service Médical »
  - ✓ la facture du forfait et/ou des cours de ski,
  - ✓ pour les « forfaits saison », une attestation de la station indiquant les dates d'ouverture et de fermeture du domaine skiable.
- **pour la garantie « Bris de skis et chaussures de ski personnels »**
  - ✓ la facture d'achat des skis et/ou chaussures de skis personnels,
  - ✓ la facture de location du matériel de remplacement stipulant la matérialité du *Sinistre*.
- **pour la garantie « Location de Matériel de Ski »**
  - ✓ la facture de location du *Matériel de Ski*,
  - ✓ une attestation du loueur mentionnant la matérialité du *Sinistre* et les frais restant à la charge de l'Assuré,
  - ✓ le dépôt de plainte effectué auprès des autorités locales en cas de vol du Matériel de Ski.
- **pour la garantie « Responsabilité Civile »**
  - ✓ une déclaration circonstanciée de l'Assuré décrivant l'Evènement, ainsi que les coordonnées du Tiers lésé,
  - ✓ la réponse de l'assureur multirisque habitation à l'Assuré suite à sa déclaration de *Sinistre*,
  - ✓ la facture initiale des matériels endommagés ainsi que la facture correspondant aux réparations,
  - ✓ les certificats médicaux, rapports d'expertise. Le ou les certificats médicaux doivent être envoyés sous pli séparé à MUTUAIDE ASSISTANCE à l'attention du « Service Médical » la preuve du paiement des réparations,
  - ✓ tout pli, sommation, mise en demeure propre à engager la garantie.
- **En plus, pour la garantie « Défense et Recours »**
  - ✓ tout pli, sommation, mise en demeure propre à engager la garantie.

**IMPORTANT : POUR LA GARANTIE « VEHICULE DE LOCATION »**

**En cas de Sinistre vous devez contacter le plus rapidement possible :**

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
**Service Assurance**  
**TSA 20001 - 93196 NOISY LE GRAND CEDEX**  
**Mail : [gestion-assurance@mutuaide.fr](mailto:gestion-assurance@mutuaide.fr)**  
**Tel : +33 (0)1 55 98 51 48**

**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.

**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 de Cartes 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 le Souscripteur Orange Bank.

En cas de chevauchement entre deux notices portant des garanties différentes, s'appliquent les garanties les mieux disantes au jour du sinistre.

**MODIFICATION**

En cas de modifications des conditions du Contrat d'assurance souscrits par ORANGE BANK auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE, et/ou SFPJ, et/ou GROUPAMA PARIS VAL DE LOIRE, ORANGE BANK en informera l'*Assuré* par écrit, au plus tard deux (2) mois avant la date d'échéance annuelle de son adhésion au Contrat d'assurance. En cas de refus des nouvelles conditions, l'*Assuré* pourra résilier son adhésion au Contrat d'assurance à l'échéance annuelle.

**CESSIBILITE DE LA GARANTIE**

La garantie est acquise pour l'*Assuré*, elle n'est pas cessible.

**SANCTIONS EN CAS FRAUDE, RETICENCE OU DE FAUSSE DECLARATION**

*Toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré sur les circonstances ou les conséquences d'un Sinistre entraînera la perte de tout droit à prestation pour ce Sinistre.*

**PLURALITE D'ASSURANCES**

Conformément aux dispositions de l'Article L.121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L.121-1 du Code des assurances.

**SUBROGATION**

L'*Assureur* est subrogé jusqu'à concurrence des indemnités payées et des services fournis par eux dans les droits et actions de l'*Assuré* contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

Lorsque les prestations fournies en exécution de présente Notice d'information seront couvertes en tout ou partie par une police d'assurances antérieure souscrite auprès d'une autre compagnie, la Sécurité Sociale, ou par toute autre institution, la compagnie sera subrogée dans les droits et actions de l'*Assuré* contre cette autre compagnie ou institution.

## PRESCRIPTION

En application de l'article L.114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du Contrat d'assurance est prescrite par deux (2) ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. Ce délai est porté à dix (10) ans pour les garanties décès, les actions des bénéficiaires étant prescrites au plus tard trente (30) ans à compter de cet évènement.

Toutefois, ce délai ne court :

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

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, ce délai de 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.

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil),
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil),
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre,
- l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique avec accusé de réception (adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de Sinistre).

## **PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

L'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur traite ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au Contrat d'assurance (article L.113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L.113-9 du Code des Assurances).
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'exécution de son Contrat d'assurance et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du Contrat d'assurance ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution des contrats et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au Contrat d'assurance tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au *Souscripteur*, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

- En sa qualité d'organisme d'assurance, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du Contrat ou de la cessation de la relation.

- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au Contrat d'assurance) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer, pendant l'exécution du Contrat d'assurance ou dans le cadre de la gestion de contentieux, des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.
- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au présent Contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Il peut exercer ses droits en s'adressant au Correspondant à la Protection des Données ou au Correspondant Relais Informatique et Libertés de l'Assureur :

- Pour **MUTUAIDE ASSISTANCE** : auprès du Délégué à la Protection des Données de l'Assureur :
  - par mail : à l'adresse [DRPO@MUTUAIDE.fr](mailto:DRPO@MUTUAIDE.fr),ou
  - par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué à la Protection des Données - MUTUAIDE ASSISTANCE 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy-le-Grand CEDEX.
  - Pour **GROUPAMA PARIS VAL DE LOIRE** - Délégué à la Protection des Données - GROUPAMA PARIS VAL DE LOIRE - 60, boulevard Duhamel Du Monceau - 45 160 OLIVET.
- Pour **SFPJ** :
  - par mail : à l'adresse [contactdrpo@groupama-pj.fr](mailto:contactdrpo@groupama-pj.fr),ou
  - par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : SFPJ : DRPO – TSA 41234 92919 LA DEFENSE CEDEX.

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué à la Protection des Données de MUTUAIDE ASSISTANCE, la SFPJ ou de GROUPAMA PARIS VAL DE LOIRE et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

## **TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de la garantie dont il bénéficie au titre du Contrat d'assurance, nous invitons l'Assuré à le faire savoir à son conseiller virtuel disponible 24/7 en le contactant sur le chat de son appli mobile. Il saura répondre à la plupart de ses questions. Sinon, il le met en relation avec un expert Orange Bank<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> si l'Assuré est titulaire d'un compte bancaire « Nouvelle Offre Orange Bank »

L'Assuré peut aussi contacter un expert, du lundi au samedi de 8h00 à 20h00<sup>6</sup> (sauf contexte particulier), au 01 43 60 01 52 (appel non surtaxé – coût selon opérateur – horaires en France métropolitaine) ou déposer une réclamation directement depuis son espace client, rubrique « mes demandes ».

S'il n'est pas encore Assuré ou est un tiers au contrat d'assurance, le prospect peut également envoyer un mail à [information@contact.orangebank.fr](mailto:information@contact.orangebank.fr).

Orange Bank s'engage à accuser réception de sa demande dans les 5 jours ouvrés et à lui répondre dans les 20 jours ouvrés.

**2.** Si la solution apportée ne lui donne pas satisfaction, l'Assuré peut s'adresser au Service réclamations Orange Bank depuis la rubrique « mes demandes » de son espace client. Il peut aussi écrire par courrier à Orange Bank - Service réclamations - TSA 10948 - 92896 Nanterre Cedex 9.

Le Service réclamations s'engage à accuser réception de sa demande dans les 5 jours ouvrés et à lui répondre dans les 20 jours ouvrés.

**3.** Si le désaccord persiste, l'Assuré peut saisir la Médiation de l'Assurance 2 mois après l'envoi d'une première réclamation ou sans délai après une réponse définitive du service Réclamations d'Orange Bank : par Internet sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier : Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris cedex 09.

Ces recours s'effectuent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

La charte de la médiation de l'assurance est disponible sur le site suivant : <https://www.mediation-assurance.org/la-charte-du-mediateur/>

#### **AUTORITE DE CONTRÔLE**

L'autorité chargée du contrôle de l'Assureur est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

#### **TRIBUNAUX COMPETENTS**

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

#### **LANGUE UTILISEE**

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

---

<sup>6</sup> de 9h00 à 17h00 le samedi si l'Assuré est titulaire d'un compte bancaire de l'offre Orange Bank avec Groupama

## TABLEAU SYNOPTIQUE DE LA TERRITORIALITE DES GARANTIES

Vous trouverez ci-dessous un tableau synoptique de la territorialité concernant les garanties dont les modalités d'application ont été présentées dans les paragraphes précédents.

|  | Déplacement > à 100 Km du domicile ou du lieu de travail |                           | Déplacement < à 100 Km du domicile ou du lieu de travail |                           |
|--|--|---------------------------|--|---------------------------|
|  | Déplacement en France                                    | Déplacement à l'Étranger* | Déplacement en France                                    | Déplacement à l'Étranger* |
| <b>Décès/Invalidité</b>                                  |  |                           |  |                           |
| <i>Accident Garanti</i>                                  | Oui  | Oui                       | Non  | Non                       |
| <i>Accident de Trajet</i>                                | Oui  | Oui                       | Oui  | Oui                       |
| <i>Accident en Véhicule de Location</i>                  | Oui  | Oui                       | Non  | Non                       |
| <b>Retard d'Avion</b>                                    | Oui  | Oui                       | Non  | Non                       |
| <b>Retard de train SNCF</b>                              | Oui  | Non                       | Non  | Non                       |
| <b>Retard de Bagages</b>                                 | Oui  | Oui                       | Non  | Non                       |
| <b>Perte, vol, détérioration de Bagages</b>              | Oui  | Oui                       | Non  | Non                       |
| <b>Responsabilité Civile à l'Étranger <sup>(1)</sup></b> | Non  | Oui                       | Non  | Non                       |
| <b>Véhicule de Location</b>                              | Oui  | Oui                       | Non  | Non                       |
| <b>Modification ou Annulation de Voyage</b>              | Oui  | Oui                       | Non  | Non                       |
| <b>Interruption de Voyage</b>                            | Oui  | Oui                       | Non  | Non                       |
| <b>Neige et Montagne</b>                                 |  |                           |  |                           |
| <i>Frais de Recherche et de Secours</i>                  | Oui  | Oui                       | Oui  | Oui                       |
| <i>Frais de Premier Transport</i>                        | Oui  | Oui                       | Oui  | Oui                       |
| <i>Frais Médicaux en France</i>                          | Oui  | Non                       | Oui  | Non                       |
| <i>Forfaits et Cours de Ski</i>                          | Oui  | Oui                       | Oui  | Oui                       |
| <i>Bris de ski et de chaussures de ski personnels</i>    | Oui  | Oui                       | Oui  | Oui                       |
| <i>Location de Matériel de Ski</i>                       | Oui  | Oui                       | Oui  | Oui                       |
| <i>Responsabilité Civile</i>                             | Oui  | Oui                       | Oui  | Oui                       |
| <i>Défense et recours</i>                                | Oui  | Oui                       | Oui  | Oui                       |

<sup>(1)</sup> Étranger : Tout pays hors de France métropolitaine, des Principautés d'Andorre et de Monaco, des Départements d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), des Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélemy), la Nouvelle Calédonie et hors pays de résidence.