

# PLATINUM+

## SERVICES ET GARANTIES



Ma vie. Ma ville. Ma banque.

Crédit Lyonnais, SA, au capital de 2 037 713 591 €, SIREN 954509741 - RCS Lyon, siège social : 18 rue de la République 69002 Lyon, siège central : 20 avenue de Paris 94811 Villejuif cedex, inscrit sous le numéro d'immatriculation d'intermédiaire en assurance ORIAS : 07002817 - Agréé (sous le n°30002) et contrôlé par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4 place de Budapest CS 92459, 75436 Paris cedex 09 et par la Banque Centrale Européenne (BCE) 60640 Francfort-sur-le-Main, Allemagne - contrôlé également par l'Autorité des marchés financiers (AMF) : 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 02 - Conditions en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019 - 11/18 - Symédiane



Ma vie. Ma ville. Ma banque.

# SOMMAIRE

<b>TABLEAUX RÉCAPITULATIFS</b>	2 à 7
<b>DISPOSITIONS GÉNÉRALES</b>	8 à 41
<b>ASSISTANCE PLATINUM+</b>	42 à 67
Assistance en cas de maladie, blessures, décès, retour anticipé, poursuites judiciaires, acheminement d'objets, poursuite du voyage, assistant personnel	
<b>ASSURANCE PLATINUM+</b>	68 à 103
<b>Voyage</b>	80
1. Annulation/Modification/Interruption de Voyage	80
2. Retard d'un moyen de Transport public	84
3. Retard/Perte/Vol/Détérioration de Bagages	85
4. Responsabilité civile à l'étranger	87
5. Décès/Invalidité permanente	89
<b>Neige et montagne</b>	93
1. En cas d'Accident	93
2. En cas de dommage	99
<b>Domage au véhicule de location</b>	100
Tableau synoptique des garanties	103
<b>ASSURANCE DE VOS ACHATS</b>	104 à 112
<b>LIVRAISON EN URGENCE DE LA CARTE PLATINUM+ À L'ÉTRANGER</b>	113
<b>CONSEILS DE PRUDENCE</b>	114

Le Crédit Lyonnais est également mentionné dans la présente brochure sous la dénomination commerciale "LCL" ou comme "l'émetteur".

## SÉCURITÉ FINANCIÈRE

## AVANTAGES

## ■ Retraits, tous les 3 jours glissants

*En France*

dans les distributeurs LCL ..... ► jusqu'à 2 000 €

**ou**

dans les distributeurs LCL ..... ► jusqu'à 1 000 €

et dans les distributeurs des autres banques ..... ► jusqu'à 1 000 €

*A l'étranger* ..... ► jusqu'à 2 000 €

## ■ Paiements, par mois civil

En France et à l'étranger ..... ► jusqu'à 12 000 € en standard

Pour toute demande de relèvement du plafond de paiement ..... ► contacter votre conseiller en agence

Assistance opposition, perte /vol de la carte Mastercard Platinum+ ..... ► 24 h/24 - 7 j/7

Service de mise en opposition ..... ► **Service Platinum+ au +33 (0)4 42 52 32 00\***

*En France et à l'étranger* ..... ► dépannage 2 000 € en espèces, nouvelle carte, transmission de messages, avance de billets retour...

- **A l'étranger**, en cas de difficulté de paiement chez un commerçant ou lors d'un retrait sur un distributeur de billets du réseau MASTERCARD

..... ► **24 h/24 Service Platinum+ au +33 (0)4 42 52 32 00\***

- **Assistance médicale** (p.42 à 67) ..... ▶ 24 h/24 **Service Platinum+** au +33 (0) 969 328 018\*  
 Assistance familiale en France, hors du domicile  
 et à l'étranger pendant les 90 premiers jours du déplacement
  - **Assistance en cas de maladie ou d'accident de l'Assuré :**
    - transport et rapatriement ..... ▶ organise le retour
    - avance et couverture de frais médicaux et des frais d'hospitalisation à l'étranger ..... ▶ jusqu'à 155 000 €
    - présence d'un proche si hospitalisation ..... ▶ prend en charge le transport, les frais d'hébergement 150 €/nuit et pour 10 nuits maximum
    - accompagnement des enfants si incapacité de l'Assuré ..... ▶ organise et prend en charge le voyage d'un accompagnateur
    - chauffeur de remplacement si incapacité de conduire le véhicule ..... ▶ prend en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur
  - **Assistance en cas de décès de l'Assuré :**
    - transport du corps jusqu'au lieu des obsèques ..... ▶ organise et prend en charge le transport et les frais de préparation au transport
    - retour des Assurés accompagnants ..... ▶ organise et prend en charge le transport
  - **Assistance en cas de retour de l'Assuré :**
    - si hospitalisation ou décès d'un membre de la famille ..... ▶ organise et prend en charge les frais de retour
  - **Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'étranger :**
    - avance de caution pénale ..... ▶ jusqu'à 16 000 €
    - avance d'honoraires d'avocat ..... ▶ jusqu'à 16 000 €
    - participation aux honoraires d'avocat ..... ▶ jusqu'à 3 100 €
  - **Acheminement d'objets** ..... ▶ organise l'envoi de dossiers, médicaments, lunettes, lentilles ou prothèses auditives
  - **Aide à la poursuite du voyage** ..... ▶ avance de fonds jusqu'à 2 500 € et aide aux démarches administratives

- **Assurances Voyages** réglés par carte Mastercard Platinum+ ..... ► 24 h/24 **Service Platinum+** au +33 (0)4 42 52 32 00\*  
pour tout déplacement d'une distance supérieure à 100 km  
du domicile ou du lieu de travail (p.68 à 103)
  - **Décès/Invalidité**
    - en cas d'accident de voyage ..... ► jusqu'à 465 000 € par famille et par sinistre
    - en cas d'accident survenant à bord d'un véhicule de location ..... ► jusqu'à 46 000 € par Assuré
  - **Retard de transport** ..... ► jusqu'à 600 € par sinistre
  - **Retard de bagages** de plus de 4 heures ..... ► jusqu'à 600 € par sinistre
  - **Perte, vol ou détérioration de bagages** ..... ► jusqu'à 1 300 € par bagage  
jusqu'à 1 000 € si les bagages sont volés à l'hôtel ou  
dans un véhicule de location
  - **Responsabilité Civile à l'étranger**
    - pour dommages corporels causés aux tiers ..... ► jusqu'à 2 300 000 € par sinistre  
(hors conduite de véhicule)
  - **Véhicule de location** ..... ► prend en charge les frais en cas de vol ou de dommages  
à un véhicule loué
  - **Modification ou annulation ou interruption de voyage** ..... ► jusqu'à 7 500 € par Assuré et par année civile
  
- **Garantie Neige et Montagne**  
pour une pratique à titre amateur, prise en charge  
en cas d'accident :
  - des frais de recherche, de secours et de premier transport ..... ► totalité des frais réels engagés
  - frais médicaux ..... ► 2 300 € par Assuré et par sinistre
  - remboursement de forfaits de remontées et de cours de ski ..... ► jusqu'à 800 € par Assuré et par accident
  - bris accidentel de matériel de ski personnel ..... ► couverture des frais de location de ski (8 jours maximum)
  - location matériel de ski ..... ► jusqu'à 800 € par Assuré
  - Responsabilité Civile pour dommages matériels ou corporels ..... ► 310 000 € par année civile
  - défense et recours ..... ► jusqu'à 7 700 € par sinistre
  
- **Assurance des achats** réglés par carte Mastercard Platinum+ ..... ► **0 970 809 984\*** du lundi au vendredi de 8 h à 19 h, le samedi  
(p.104 à 112) ..... ► de 8 h à 12 h 30  
Vol qualifié ou casse accidentelle dans les 60 jours ..... ► indemnisation jusqu'à 1 000 € par objet et  
de l'achat d'un objet d'un montant unitaire égal ..... ► jusqu'à 5 000 € par titulaire et par année d'assurance  
ou supérieur à 75 € TTC

# DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le contrat relatif à la carte Mastercard® Platinum+ est composé des documents suivants :

- Les présentes conditions générales comportant deux parties :
  - une partie 1 “Conditions générales de fonctionnement de la carte commune à tous les systèmes de cartes de paiement”,
  - une partie 2 “Conditions générales de fonctionnement de la carte spécifique à chaque système de cartes de paiement”.
- Les conditions particulières signées lors de la souscription de la carte.

## PARTIE 1 - Conditions générales de fonctionnement de la carte commune à tous les systèmes de cartes de paiement

### PRÉAMBULE

L'utilisation de la carte Mastercard® Platinum+ et les dispositions du présent contrat s'intègrent dans le cadre des Dispositions Générales de Banque remises au client lors de l'entrée en relation et dont une version à jour est consultable sur le site Internet LCL.fr et dont un exemplaire papier peut être remis sur simple demande en agence.

En cas de contradiction, les termes de la présente convention prévalent sur ceux des Dispositions Générales de Banque.

En plus de la mise à disposition de la carte de paiement, le contrat carte Mastercard® Platinum+ intègre des services issus des contrats d'assistance et d'assurance souscrits par l'intermédiaire de CAMCA Courtage, courtier d'assurance inscrit à l'ORIAS sous le numéro 07002817 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), pour le compte du porteur de la carte, auprès de :

- 1) pour l'assistance : Mutuaide Assistance (sise 8/14, avenue des Frères Lumière 94366 Bry-sur-Marne cedex),
- 2) pour l'assurance : CAMCA (sise 53, rue La Boétie CS 40107, 75380 Paris cedex 08),

et auquel LCL a adhéré pour le compte des titulaires de la Carte Assurée ainsi que du contrat souscrit par LCL auprès de PACIFICA par l'intermédiaire de SPB.

Ces entreprises sont soumises au contrôle de l'ACPR (sise 4 place de Budapest CS 92459, 75436 Paris cedex 09).

Les services du contrat carte Mastercard Platinum+ forment un ensemble indivisible.

Le contrat carte Mastercard Platinum+ laisse la possibilité au titulaire de la carte de souscrire :

- auprès de LoungeKey Limited au service d'accès aux salons d'aéroports en acceptant les conditions générales d'utilisation du service après avoir cliqué dans le mail qu'il aura reçu après la réception de sa carte Platinum+,
- auprès de D&N Associés au service de réclamation voyage Air Indemnité en se rendant sur le site [www.air-indemnite.com/LCL](http://www.air-indemnite.com/LCL).

### DÉMARCHAGE ET VENTE À DISTANCE

Dans le cas où le contrat carte est conclu suite à un acte de démarchage et/ou via l'utilisation d'une ou plusieurs techniques de commercialisation à distance, le titulaire de la carte et/ou du compte :

- est informé préalablement à la conclusion du contrat carte des caractéristiques essentielles de la carte au moyen de la fiche d'information préalable (FIP) qui lui est remise par LCL ;
- dispose à compter de la conclusion du contrat d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus pour se rétracter, sans pénalité et sans être tenu d'indiquer les motifs de sa décision.

Lorsque le titulaire de la carte et/ou du compte exerce son droit de rétractation, il ne peut être tenu au versement de frais ou commissions de quelque nature que ce soit. Si le contrat a reçu un commencement d'exécution à la demande expresse du titulaire de la carte et/ou du compte avant l'expiration du délai de rétractation, celui-ci aura l'obligation de payer le prix correspondant à l'utilisation de la carte jusqu'au jour où il exercera son droit de rétractation.

Ce prix sera calculé sur la base du tarif indiqué aux conditions particulières et au prorata du nombre de jours écoulé entre la date de conclusion du contrat et celle à laquelle le titulaire de la carte et/ou du compte aura notifié sa rétractation.

La demande de rétractation devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'agence LCL gestionnaire du compte.

La carte Mastercard® Platinum+ (ci-après “la carte”) est délivrée par LCL, émetteur, dont elle reste la propriété, à la demande de ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités et sous réserve d'acceptation de la demande. Le contrat carte sera réputé conclu dès sa signature par le titulaire de la carte, sous réserve de l'application éventuelle d'une condition suspensive d'une durée maximale de 48 heures qui sera, le cas échéant, indiquée aux conditions particulières.

LCL peut ne pas délivrer de carte. Dans ce cas, il informe le titulaire de compte des motifs de sa décision.

LCL interdit au titulaire de la carte d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la carte à l'exception de la signature visée ci-dessous.

Le titulaire de la carte s'engage à l'utiliser ainsi que son numéro, exclusivement dans le cadre du (des) système(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la carte et à respecter les

règles afférentes à chacun desdits systèmes. La carte Mastercard® Platinum+ est acceptée auprès du système de carte Mastercard et du système de carte CB dont les deux logos sont apposés sur la carte.

La carte est rigoureusement personnelle, son titulaire devant, dès réception, y apposer obligatoirement sa signature dès lors qu'un espace prévu à cet effet existe sur le support de la carte. Il est strictement interdit au titulaire de la carte de la prêter ou de s'en déposséder.

Le titulaire de la carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des terminaux de paiement électroniques (ci-après "TPE"), automates (ci-après collectivement les "équipements électroniques") et des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après "DAB/GAB") de quelque manière que ce soit.

Le présent contrat définit en Partie 1 les règles de fonctionnement de la carte indépendamment des règles spécifiques du(des) système(s) de cartes de paiement dont la(les) marque(s) figure(nt) sur la carte et en Partie 2 lesdites règles spécifiques à chaque système de cartes.

## ARTICLE 1 - OBJET DE LA CARTE

**1.1** La carte est un instrument de paiement à l'usage exclusif du titulaire de la carte lui permettant de réaliser des opérations de paiement et ayant uniquement pour finalités de :

- **retirer des espèces** auprès des DAB/GAB ou aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la carte et pour ce dernier type de retrait dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.
- **régler des achats** de biens ou des prestations de services chez des commerçants ou prestataires de services (ci-après "accepteurs"), équipés d'équipements électroniques affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la carte.
- **régler à distance** aux commerçants ou accepteurs des réseaux agréés des achats de biens ou des prestations de services, sous réserve que la fonctionnalité n'ait pas été désactivée par le titulaire de la carte. LCL attire l'attention du titulaire sur le fait que la désactivation de la fonction "paiement à distance" occasionne automatiquement l'impossibilité d'initier :
  - des transferts de fonds avec la carte,
  - des paiements avec la carte via un portefeuille numérique.
- **régler des opérations de paiement de proximité en paiement mobile**, en France uniquement, chez des commerçants ou accepteurs disposant des équipements électroniques dotés de la technologie "sans contact", grâce au téléphone mobile, sans que le titulaire de la carte n'ait à disposer de sa carte au moment du paiement.

- **transférer des fonds** vers un établissement dûment habilité à recevoir de tels fonds.
- **accéder aux autres services** disponibles dans les automates LCL en France métropolitaine et à Monaco (notamment consultation de compte, dépôt d'espèces et de chèques, virement, commande de chéquier, message LCL).
- **régler des achats** de biens ou des prestations de services chez des commerçants et prestataires de services équipés d'automates et affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la carte.
- **régler des dons ou des cotisations** à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et susceptible d'utiliser le(s) système(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée(s) sur la carte.

**1.2** La carte décrite ci-dessus permet également, le cas échéant, d'avoir accès à des services complémentaires notamment d'assurance et d'assistance régis par des dispositions spécifiques détaillées dans les conditions générales ci-après ou en annexe des présentes.

**1.3** Cette carte n'est utilisée qu'à des fins non professionnelles. Le titulaire de la carte s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

**1.4** En application du règlement UE 2015/751 du 29 avril 2015, les cartes émises dans l'Espace Economique Européen (Les Etats membres de l'Union européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège - ci-après l'"EEE") sont classées en trois catégories :

- débit, ou
- crédit, ou
- prépayé.

Les cartes entrant dans la catégorie "débit" sont les cartes à débit immédiat ; elles portent, au recto, la mention "débit".

Les cartes entrant dans la catégorie "crédit" sont les cartes à débit différé et/ou les cartes adossées à un crédit renouvelable, au sens du Code de la consommation. Elles portent, au recto, soit la mention "crédit", lorsqu'il s'agit de cartes à débit différé, soit la mention "carte de crédit", lorsqu'il s'agit de cartes adossées à un crédit renouvelable.

Les cartes entrant dans la catégorie "prépayé" portent, au recto, la mention "prépayé".

L'accepteur peut décider de ne pas accepter l'ensemble des catégories de cartes.

Dans ce cas, l'accepteur doit en informer clairement et sans ambiguïté le titulaire de la carte. Avant d'effectuer un paiement, le titulaire de la carte doit donc vérifier que la catégorie de carte dont il dispose est bien acceptée par l'accepteur. Exemple, un loueur de véhicule peut exiger une carte de type "crédit".

## **ARTICLE 2 - DONNÉES DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉES OU CODE CONFIDENTIEL**

**2.1** Des données de sécurité personnalisées sont mises à la disposition du titulaire de la carte, sous la forme d'un code qui lui est communiqué confidentiellement par LCL, personnellement et uniquement à lui.

Le titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel et plus généralement de tout autre élément des données de sécurité personnalisées. Il doit donc tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur la carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

Il doit utiliser les données de sécurité personnalisées chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les équipements électroniques sous peine d'engager sa responsabilité.

Ce code lui est indispensable dans l'utilisation d'équipements électroniques affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la carte et de tout terminal à distance (par exemple lecteur sécurisé connecté à un ordinateur) conçus de façon qu'aucune opération ne puisse être effectuée sans mise en œuvre de ce code confidentiel.

Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à 3 (trois) sur ces équipements électroniques et les DAB/GAB. Au troisième essai infructueux, le titulaire de la carte provoque l'invalidation de la carte et/ou le cas échéant sa capture.

Lorsque le titulaire de la carte utilise un terminal à distance avec frappe du code confidentiel, il doit s'assurer que ce terminal est agréé par le système de carte de paiement utilisé en vérifiant la présence de la (de l'une des) marque(s) apposée(s) sur la carte et l'utiliser exclusivement pour les finalités visées à l'article 1 ci-dessus. Il doit prendre toutes les mesures propres pour assurer la sécurité des données de sécurité personnalisées qui, outre le code confidentiel, peut être un terminal à distance dont il a la garde.

### **2.2** Autres données de sécurité personnalisées

LCL mettra à disposition du titulaire de la carte un moyen d'authentification à utiliser pour les opérations de paiement à distance sur des sites marchands Internet affichant le logo "Secure Code Mastercard".


## **ARTICLE 3 - FORME DU CONSENTEMENT ET IRRÉVOCABILITÉ**

**3.1** Le titulaire de la carte donne son consentement, avant ou après la détermination du montant :

- par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un DAB/GAB ou d'un équipement électronique, en vérifiant la présence de la (de l'une des) marque(s) apposée(s) sur la carte,

- par l'introduction de la carte dans un équipement électronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code confidentiel,

- par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la carte, le cas échéant via un portefeuille numérique interbancaire agréé par le(s) système(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la carte,

- par la présentation et le maintien de la carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite "sans contact" )). Cette cinématique est également valable lorsque la carte est dématérialisée et intégrée dans un autre support (tel un téléphone mobile par exemple).

**3.2** Il est convenu que le titulaire de la carte peut utiliser la carte pour une série d'opérations de paiements, ci-après appelés "paiements récurrents et/ou échelonnés", pour des achats de biens et/ou de services et donner son consentement par :

- la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la carte lors de la première opération ;

- la confirmation des données de l'ordre de paiement communiquées via un portefeuille numérique interbancaire agréé lors de la première opération.

Si par la suite, le titulaire souhaite faire cesser le(s) paiement(s) récurrent(s) et/ou échelonné(s), il doit immédiatement intervenir par écrit auprès de l'accepteur concerné pour :

- retirer pour l'avenir son consentement à l'exécution d'un (des) paiement(s) récurrent(s) et/ou échelonné(s) auprès de LCL au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour son exécution et auquel cas, le(s) paiement(s) récurrent(s) et/ou échelonné(s) sera(ont) réputé(s) non autorisé(s) et le titulaire de la carte pourra obtenir un remboursement ;

- contester le(s) paiement(s) récurrent(s) et/ou échelonné(s) dans les conditions et délai prévus à l'article "Contestations d'opérations".

**3.3** Lorsqu'un service d'agrégation de petits montants est proposé par l'accepteur CB et accepté expressément par le titulaire de la carte, ce dernier donne son consentement à l'exécution des opérations de paiement dans les conditions spécifiques au service définies par l'accepteur. Le titulaire de la carte accepte à cette occasion une demande d'autorisation préalable au début du service pour un montant maximum défini par l'accepteur (maximum de 30 €) qui clôturera le service pour le montant final.

**3.4** Dès que ce consentement a été donné sous l'une des formes convenues ci-dessus, l'ordre de paiement est irrévocable.

Toutefois le titulaire de la carte peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation de l'accepteur.

En outre, pour les paiements récurrents et/ou échelonnés, le titulaire de la carte peut retirer pour l'avenir son consentement à l'exécution d'une opération ou série d'opérations au plus tard à la fin du jour ouvrable



précédant le jour convenu pour son exécution, auquel cas, le(s) paiement(s) récurrent(s) et/ou échelonné(s) sera(ont) réputé(s) non autorisé(s) et le titulaire de la carte pourra obtenir un remboursement.

**3.5** LCL reste étranger, dans l'EEE, à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le titulaire de la carte et l'accepteur. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte d'honorer son paiement.

## **ARTICLE 4 - MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DES RETRAITS D'ESPÈCES DANS LES DAB/GAB OU AUPRÈS DES GUICHETS**

**4.1** Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par LCL, notamment détaillées ci-après au point "Fonctionnement des plafonds".

Les retraits peuvent être opérés sur le compte bancaire de domiciliation de la carte.

La carte permet, en France et à l'étranger, d'effectuer des retraits d'espèces dans les distributeurs de billets et dans les agences bancaires ou assimilées des réseaux agréés. Les retraits avec la carte sont débités immédiatement. Dans certains établissements et selon leurs procédures, le titulaire de la carte, en présentant également son chéquier, peut obtenir un retrait d'espèces.

### **Plafonds périodiques de retrait d'espèces, tous les 3 jours glissants :**

**En France** jusqu'à :

- **2 000 €** dans les distributeurs LCL, ou

- **1 000 €** dans les distributeurs LCL et

**1 000 €** dans les distributeurs de billets ou agences bancaires des réseaux agréés.

**A l'étranger** jusqu'à :

- **2 000 €** dans le réseau MASTERCARD.

Certains distributeurs de billets limitent le montant du retrait ; dans ce cas, plusieurs retraits successifs permettent d'obtenir les montants mentionnés.

**4.2** Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte sur lequel fonctionne la carte. Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations visé à l'article "Modalités d'utilisation de la carte pour le règlement d'achats de biens et de services chez les accepteurs".

**4.3** Le titulaire de carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité,

s'assurer de l'existence d'un compte d'un solde suffisant et disponible (ou d'une autorisation de découvert) et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

## **ARTICLE 5 - MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS**

**5.1** La carte est un instrument de paiement qui ne doit être utilisée que pour régler des achats de biens et des prestations de services à des accepteurs adhérents au(x) système(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la carte.

**5.2** Les paiements par carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les accepteurs ayant adhéré à l'un des systèmes de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la carte. Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle du code confidentiel et sous certaines conditions définies par les systèmes de cartes de paiement, une demande d'autorisation.

En fonction du montant et des conditions de la transaction, la signature de la facture ou du ticket par le titulaire de la carte peut être requise : le contrôle de la conformité de la signature avec le spécimen déposé sur la carte incombe au commerçant. Dans le cas où il n'existe pas de panneau de signature sur la carte, la conformité de la signature est vérifiée avec celle qui figure sur la pièce d'identité présentée par le titulaire de la carte.

L'accepteur a la possibilité d'installer un mécanisme de sélection prioritaire d'une marque ou d'une application de paiement sur l'équipement électronique. Le titulaire de la carte peut passer outre la sélection prioritaire automatique effectuée par l'accepteur dans son équipement électronique en choisissant une autre marque ou une autre application de paiement parmi celles affichées comme "acceptée" par l'accepteur.

**5.3** Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites fixées et notifiées par LCL, notamment détaillées ci-après au point "Fonctionnement des plafonds" et, pour les paiements à distance, sous réserve que le titulaire de la carte n'est pas désactivée la fonction "paiement à distance", conformément au point 5.7 ci-après.

### **Fonctionnement des plafonds de paiement mensuels\***

Les paiements donnant lieu à interrogation auprès du Centre d'Autorisation sont effectués :

- pour les cartes à débit immédiat : dans la limite du plafond personnalisé convenu avec LCL (à partir de 4 000 euros ou contre-valeur en devises). Tout dépassement de plafond pourra nécessiter une autorisation spécifique de LCL.

- pour les cartes à débit différé : dans la limite du plafond personnalisé convenu avec LCL (à partir de 4 000 euros ou contre-valeur en devises). Tout dépassement de plafond pourra nécessiter une autorisation spécifique de LCL. Le plafond personnalisé convenu est susceptible d'adaptation auprès d'un conseiller LCL.

Le titulaire de la carte et/ou du compte peut demander à modifier le montant du plafond de paiement personnalisé auprès de son conseiller LCL ou utiliser les moyens mis à sa disposition par LCL, notamment l'application mobile LCL Mes Comptes.

*\* Dernier jour ouvré du mois civil jusqu'à l'avant dernier jour ouvré du mois suivant.*

**5.4** Les paiements sont immédiatement débités sur le compte de domiciliation de la carte, sauf convention contraire pour un débit différé mensuel. Même lorsqu'un débit différé est convenu, LCL a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la carte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la carte en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte, de clôture du compte ou du retrait de la carte par LCL, décision qui sera notifiée au titulaire de carte et/ou du compte par simple lettre.

De même, LCL a la faculté de fixer un plafond d'encours de débit différé et de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la carte du montant des opérations de paiement réalisées au moyen de la carte si le cumul des opérations de paiement dépasse les limites fixées et notifiées par LCL.

LCL est autorisé à débiter le compte sur la base des enregistrements ou des relevés transmis par les commerçants/prestataires, même en l'absence de tickets signés par le titulaire de la carte ou validés par le code confidentiel lorsque la carte est utilisée :

- en paiement de ventes à distance (vente par correspondance, téléphone, télécopie, télématique, Internet...);
- dans les caisses automatiques ;
- pour les facturations ayant donné lieu à une simple communication préalable de la carte ou de son numéro.

**5.5** Le montant (montant, commissions, taux de change) détaillé (ou exceptionnellement globalisés par commerçant/prestataire) des opérations de paiement par carte passés au débit du compte sur lequel fonctionne la carte figure sur un relevé périodique envoyé au titulaire du compte.

Il appartient au titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur le relevé d'opérations.

**5.6** Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la carte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte doit s'assurer que le jour du débit des règlements par la carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

**5.7 Cas des paiements à distance** (vente par correspondance, téléphone, télécopie, télématique, Internet...)

A la souscription du contrat carte, la fonction "paiement à distance" est activée par défaut. Le titulaire de la carte et/ou du compte pourra à tout moment désactiver ou réactiver la fonction "paiement à distance" en contactant son conseiller LCL ou en utilisant les moyens mis à sa disposition par LCL, notamment l'application mobile LCL Mes Comptes.

LCL attire l'attention du titulaire sur le fait que le blocage de la fonction "paiement à distance" occasionne automatiquement l'impossibilité d'initier :

- des transferts de fonds avec la carte ;
- des paiements avec la carte via un portefeuille numérique.

Si la fonction "paiement à distance" est activée :

- le titulaire de la carte communique au commerçant son numéro de carte à 16 chiffres,
- il communique également, si le commerçant le lui demande, les trois derniers chiffres du numéro figurant au verso de la carte sur le panneau de signature (ces trois derniers chiffres sont appelés "cryptogramme visuel"),
- en aucun cas il ne communique son code confidentiel,
- une demande d'autorisation peut être émise de manière non systématique,
- pour les ordres de paiement donnés en ligne, le titulaire de la carte peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec l'émetteur,
- certains paiements sur Internet peuvent être refusés pour des raisons sécuritaires ou réglementaires.

**5.8 Paiement sur Internet - "Service 3 Domains Secure - 3D Secure"**

Pour les ordres de paiement donnés en ligne, le titulaire de la carte peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec LCL.

3D Secure est une donnée de sécurité personnalisée correspondant à une norme internationale mettant en place un système grâce auquel le commerçant qui choisit de l'utiliser peut sécuriser les paiements par carte sur son site Internet.

Pour les paiements effectués à distance sur des sites marchands Internet affichant le logo "Secure Code Mastercard", le système exige l'utilisation d'une méthode d'authentification qui sera activée opération par opération de paiement. La procédure à suivre permet d'authentifier le titulaire de la carte et de valider le paiement en toute sécurité.

De manière générale, lors de tout achat sur de tels sites marchands, le titulaire de la carte devra suivre les instructions qui lui sont données sur

le site Internet au moment du paiement et le cas échéant se conformer aux indications qui lui auront été fournies par ailleurs par LCL.

Le dispositif 3D Secure peut aussi être activé en dehors de toute opération de paiement, ceci dans le seul objectif d'authentifier le titulaire de la carte sur Internet, notamment lorsque ce dernier enregistre les données de sa(ses) carte(s) de paiement dans un portefeuille numérique en vue de les utiliser ultérieurement pour effectuer un paiement à distance par carte sur un site Internet.

Le titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la confidentialité du moyen d'authentification qui sera utilisé pour effectuer les opérations de paiement et ne pas le communiquer à qui que ce soit.

### 5.9 Prévention fraude

LCL dispose d'outils de surveillance et de détection de la fraude pour éviter au titulaire de la carte les désagréments liés aux utilisations frauduleuses de sa carte. Pour des raisons de sécurité et selon le degré de gravité de l'alerte, LCL peut être amené à :

- limiter temporairement en France les paiements de montant élevé sur certaines activités ciblées par les fraudeurs,
  - bloquer sur l'étranger certains paiements ou retraits : le titulaire peut alors contacter le numéro de téléphone du Centre carte figurant au verso de sa carte afin de retrouver immédiatement le fonctionnement normal de celle-ci, ce après avoir répondu aux questions posées par l'opérateur. Il peut également s'agir de restrictions ciblées (un Distributeur Automatique de Billets, un commerçant, un secteur d'activité sur un pays) sur un laps de temps très court (quelques minutes, au plus quelques heures) qui limitent l'utilisation de la carte. Le titulaire peut alors renouveler sa transaction ultérieurement ou joindre son interlocuteur habituel LCL pour que sa carte puisse être enregistrée en exception du traitement Fraude,
  - suspendre momentanément l'utilisation de la carte en France et/ou à l'étranger : dans ce cas, LCL alertera le titulaire de la suspicion de fraude en le contactant immédiatement par téléphone ou par l'envoi d'un SMS.
  - bloquer momentanément l'utilisation de la carte pour prémunir le titulaire de la carte contre des opérations effectuées frauduleusement à distance sur Internet en cas d'utilisation frauduleuse de la carte avec ou sans utilisation du moyen d'authentification.
- En tout état de cause, en cas de soupçon de fraude, de fraude avérée ou de menaces pour la sécurité, LCL en informera le client par tout moyen et notamment, par téléphone, e-mail, SMS, messagerie sécurisée disponible sur le site Internet LCL.fr ou sur l'application mobile LCL Mes Comptes, ou par notification sur mobile.
- De même, en cas de blocage ou de limitation de la carte dans les conditions visées ci-dessus, le client en sera informé sans délai et par tout moyen.

Les dispositifs informatiques utilisés lors d'achats à distance sont sous la responsabilité du client. Ils doivent être maintenus à jour de

même que les logiciels qui y sont installés. De façon générale, le client doit être conscient des risques de l'Internet et des précautions à prendre. Pour cela, LCL met un site à sa disposition : <https://informations.lcl.fr/securite/>

**5.10** LCL reste étranger à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le titulaire de la carte et l'accepteur (commerçant). L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte d'honorer les règlements par carte.

Une opération de paiement ne peut être éventuellement remboursée par l'accepteur que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

La restitution d'un bien ou d'un service réglé par carte ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès de l'accepteur que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Si un accord est trouvé entre le titulaire de la carte et l'accepteur, ce dernier pourra actionner le TPE pour initier l'opération de remboursement avec la même carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

## **ARTICLE 6 - MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS EN MODE "SANS CONTACT"**

La technologie dite "sans contact" permet le règlement rapide d'achats de biens ou de prestations de services aux équipements électroniques des commerçants ou accepteurs équipés en conséquence, avec une lecture à distance de la carte, sans frappe du code confidentiel.

L'enregistrement de l'opération de paiement peut figurer sur le ticket édité par l'équipement électronique situé chez l'accepteur.

Il est expressément convenu entre le titulaire de la carte et LCL qu'à des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode "sans contact" est limité à 20 euros pour les cartes émises avant février 2017 et 30 euros pour les cartes émises à partir de février 2017. Le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode "sans contact" est limité à 80 euros.

Le montant unitaire maximum de chaque opération est susceptible d'être modifié. Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte en sera avisé par tout moyen approprié par LCL.

Par ailleurs, ce montant est susceptible de varier selon les pays dans lesquels le titulaire de la carte a effectué ses opérations de règlement.

En conséquence, au-delà de ce montant cumulé maximum, une opération de paiement avec frappe du code confidentiel doit être effectuée par le titulaire de la carte pour continuer à l'utiliser en mode "sans contact" et réinitialiser le montant cumulé maximum disponible.

En toutes circonstances, le titulaire de la carte doit se conformer aux instructions qui apparaissent sur l'équipement électronique situé chez le commerçant.

En cas d'utilisation sur un automate offrant uniquement une possibilité d'acceptation de paiement en mode "sans contact", le titulaire de la carte est informé et accepte que son paiement puisse lui être refusé conformément aux dispositions prévues dans le présent article et dans ce cas qu'il devra faire :

- un paiement en mode contact classique avec frappe de code ailleurs que sur ledit automate ou
  - un retrait,
- avant de pouvoir se servir dudit automate de paiement.

En mode "sans contact", les opérations de paiement reçues par LCL sont automatiquement débitées au compte sur lequel fonctionne la carte au vu des enregistrements des opérations de paiement en mode "sans contact" dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable.

Le titulaire de la carte et/ou du compte peut à tout moment désactiver ou réactiver le mode "sans contact". Pour cela, il doit contacter son conseiller ou procéder à cette désactivation par le biais des différents moyens techniques adaptés que LCL met à sa disposition notamment sur le site Internet LCL.fr ou l'application mobile LCL Mes Comptes.

## **ARTICLE 7 - PAIEMENT MOBILE**

La fonctionnalité paiement mobile permet le règlement de proximité, en France uniquement, d'achat de biens ou de prestations de services chez des commerçants ou accepteurs disposant des équipements électroniques dotés de la technologie "sans contact", grâce au téléphone mobile sans que le titulaire de la carte n'ait à disposer de sa carte au moment du paiement.

L'activation de la fonctionnalité paiement mobile n'est disponible que pour les titulaires de la carte détenteurs d'un téléphone mobile fonctionnant sous un système d'exploitation Android™, version 5.0 et supérieure (Android est une marque de Google Inc.) et disposant d'un accès à l'application mobile LCL Mes Comptes.

L'activation de la fonctionnalité paiement mobile se fait par le titulaire de la carte depuis l'espace carte de l'application LCL Mes Comptes et suppose le téléchargement d'une application mobile dédiée "LCL Paiement mobile". Si le titulaire de la carte dispose de plusieurs cartes de paiement auprès de LCL, toutes les cartes éligibles au paiement mobile seront enregistrées dans l'application LCL Paiement mobile au moment de l'activation de la fonctionnalité. Le titulaire de

la carte est invité à choisir sa carte favorite qui sera celle affichée en premier lors des paiements. Il aura toujours la possibilité de choisir parmi toutes ses cartes enregistrées celle qu'il souhaite utiliser pour réaliser une opération. Le titulaire de la carte sera ensuite invité à choisir le code de validation qui validera les paiements mobiles. Le code de validation est le même pour tous les paiements réalisés en paiement mobile quelle que soit la carte choisie.

Le titulaire de la carte pourra à tout moment modifier son code de validation depuis le menu Paramètres de l'application LCL Paiement mobile. Il sera alors invité à saisir son code de validation actuel, puis il devra saisir son nouveau code de validation. En cas d'oubli de son code de validation, le titulaire de la carte devra cliquer sur le lien "code de validation oublié" dans l'application LCL Paiement mobile et suivre les étapes.

Lorsque son téléphone mobile le permet le titulaire de la carte peut choisir d'activer le dispositif d'authentification des opérations de paiement par reconnaissance biométrique grâce au capteur d'empreinte digitale sur le téléphone mobile. Le titulaire de la carte ne pourra utiliser le dispositif d'authentification par reconnaissance biométrique que pour valider les paiements d'un montant inférieur à 300 euros. Au-delà de ce montant, il lui sera demandé de saisir son code de validation. L'activation de ce dispositif n'implique aucune collecte, par LCL, des données biométriques du titulaire, ces données étant stockées dans le téléphone mobile du titulaire de la carte.

Une fois la fonctionnalité paiement mobile activée, le téléphone mobile constitue un instrument de paiement. Le code de validation est une donnée de sécurité personnalisée au sens de l'article "données de sécurité personnalisées ou code confidentiel" du présent contrat. Le titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures de sécurité et accorder la même diligence que celles prévues par cet article envers son code de validation et son téléphone mobile.

Le titulaire de la carte peut réaliser une opération en paiement mobile en France uniquement auprès de tous les commerçants acceptant les paiements sans contact et affichant la marque "CB", dans la limite du plafond convenu avec LCL pour les opérations de paiement.

Pour réaliser une opération en paiement mobile, le titulaire de la carte doit s'assurer que l'antenne NFC de son téléphone mobile est active puis, il dispose de deux possibilités :

- le titulaire de la carte présente son téléphone mobile avec l'écran allumé devant le terminal de paiement. L'application LCL Paiement mobile démarre automatiquement et affiche le montant de l'opération et le visuel de la carte favorite. Le titulaire de la carte est invité à valider l'opération de paiement au moyen soit de son code de validation, soit du dispositif d'authentification par reconnaissance biométrique pour les paiements d'un montant inférieur à 300 euros. Pour conclure l'achat, le titulaire de la carte doit représenter son téléphone mobile devant le terminal de paiement jusqu'à l'émission d'un son ou d'une vibration.

- le titulaire de la carte lance l'application LCL Paiement mobile puis choisit sa carte de paiement et clique sur le bouton payer. Le titulaire de la carte valide ensuite l'opération de paiement au moyen soit de son code de validation, soit du dispositif d'authentification par reconnaissance biométrique pour les paiements d'un montant inférieur à 300 euros. Pour conclure l'achat, le titulaire de la carte doit représenter son téléphone mobile devant le terminal de paiement jusqu'à l'émission d'un son ou d'une vibration.

Le titulaire de la carte a également la possibilité d'effectuer un paiement sans authentification dans les mêmes conditions et limites que celles prévues à l'article 6 pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services chez les accepteurs en mode "sans contact", en activant cette fonctionnalité dans le menu Paramètres de l'application LCL Paiement mobile.

Le paiement d'opérations en paiement mobile est soumis aux mêmes conditions que celles prévues par le présent contrat pour les opérations de paiement de proximité.

En cas de perte ou de vol de son téléphone mobile, le titulaire de la carte devra en avvertir sans tarder LCL aux fins de désactivation de la fonctionnalité paiement mobile :

- en contactant le **Centre d'opposition LCL, 24h/24 et 7j/7**, en appelant depuis la France ou l'étranger au **0 969 320 310** (appel non surtaxé pour tout opérateur en France métropolitaine, accessible depuis l'international au tarif défini par l'opérateur local),
- ou en procédant à la désactivation de la fonctionnalité paiement mobile par lui-même, sans tarder, depuis l'espace carte de l'application LCL Mes Comptes ou depuis son espace banque en ligne sur le site internet lcl.fr.

Le titulaire de la carte peut choisir à tout moment de désactiver la fonctionnalité paiement mobile au moyen des canaux présentés ci-dessus.

## **ARTICLE 8 - MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR UN TRANSFERT DE FONDS**

**8.1** La carte permet de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéfice d'une personne dûment habilitée pour ce faire (ci-après "récepteur").

Ces transferts de fonds ou chargements/rechargements sont possibles, si le solde du compte le permet et dans les limites fixées et notifiées par LCL dans le guide tarifaire des principales opérations, clientèle des particuliers.

**8.2** Les transferts de fonds par carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les récepteurs.

Cas particulier : les transferts de fonds par carte à autorisation systématique sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les récepteurs, avec une demande d'autorisation systématique.

Pour les ordres de transfert de fonds donnés en ligne, le titulaire de la carte doit respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec LCL.

Les ordres de transferts de fonds reçus par LCL sont automatiquement débités au compte sur lequel fonctionne la carte selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et LCL dans le guide tarifaire des principales opérations, clientèle des particuliers.

Même si ces conventions prévoient un différé de règlement, LCL a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la carte du montant des fonds transférés en cas de décès du titulaire de la carte ou du compte, d'incapacité juridique du titulaire de la carte ou du compte, de clôture du compte ou du retrait de la carte par LCL, décision qui sera notifiée au titulaire de la carte et/ou du compte par simple lettre.

De même, LCL a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des ordres de transferts de fonds réalisés au moyen de la carte si le cumul des ordres de transfert de fonds dépasse les limites fixées et notifiées par LCL.

Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte doit s'assurer que le jour où il donne l'ordre de transfert de fonds par carte, le compte sur lequel fonctionne la carte présente un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte doit s'assurer que le jour du débit des règlements par carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change), sauf exception, des transferts de fonds par carte passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations remis au titulaire du compte.

Un transfert de fonds ne peut être éventuellement remboursé par un récepteur que s'il y a eu préalablement un transfert débité d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

## **ARTICLE 9 - RÉCEPTION ET EXÉCUTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT CONFORMÉMENT A L'ARTICLE L.133-9 DU CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER**

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, LCL informe le titulaire de carte que l'ordre de paiement est reçu par LCL au moment où il lui est communiqué par le prestataire de service de paiement de l'accepteur à travers le système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement.

Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'EEE, LCL dispose, à compter de ce moment de réception d'un délai d'un jour ouvrable pour créditer le compte du prestataire de service de paiement de l'accepteur.

En ce qui concerne les retraits, LCL informe le titulaire de carte que l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces entre les mains du titulaire de carte.

## ARTICLE 10 - RESPONSABILITÉ DE LCL

---

**10.1** Lorsque le titulaire de carte nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à LCL d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des équipements électroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de carte et des données de sécurité personnalisées.

LCL peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la carte.

**10.2** LCL est responsable des pertes directes encourues par le titulaire de la carte et/ou du compte dues à une déficience technique du système de paiement sur lequel LCL a un contrôle direct.

Toutefois, LCL n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une déficience technique si celle-ci est signalée au titulaire de carte par un message sur le DAB/GAB, l'équipement électronique ou d'une autre manière visible.

## ARTICLE 11 - RECEVABILITÉ DES DEMANDES D'OPPOSITION OU DE BLOCAGE

---

**11.1** Pour l'exécution du présent contrat, l'information ci-dessus visée "de blocage" peut également être désignée par le terme "d'opposition".

Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la carte et/ou du compte doit en informer sans tarder LCL aux fins de blocage de sa carte en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

**11.2** Cette demande d'opposition (ou de blocage), au cours de laquelle, le titulaire de la carte ou du compte doit communiquer soit le **numéro de sa carte**, soit **son numéro d'agence et son numéro de compte bancaire**, doit être faite :

- auprès d'un conseiller LCL aux heures d'ouverture des agences, ou par téléphone au 09 69 36 30 30 (appel non surtaxé pour tout opérateur en France métropolitaine. Accessible depuis l'international au tarif défini par l'opérateur local), par courriel, télécopie ou déclaration écrite remise à l'agence ou à toute autre agence LCL ;
- **24h/24 et 7j/7** auprès du **SERVICE PLATINUM+**, en appelant depuis la France ou l'étranger au **+33 (0)4 42 52 32 00** (appel

non surtaxé pour tout opérateur en France métropolitaine. Accessible depuis l'international au tarif défini par l'opérateur local) ou au **Centre National d'opposition cartes**, en appelant depuis la France au 0 892 705 705 (0,34 euros/minute + frais éventuels depuis un mobile selon l'opérateur).

**11.3** Un numéro d'enregistrement de cette demande d'opposition (ou de blocage) est communiqué au titulaire de carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte.

Une trace de cette opposition (ou blocage) est conservée pendant 18 mois par LCL qui la fournit à la demande du titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte, pendant cette même durée.

La demande de mise en opposition (ou de blocage) est immédiatement prise en compte.

**11.4** Toute demande d'opposition (ou de blocage) qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration écrite et signée par le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte doit être confirmée sans délai, par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, au guichet tenant le compte sur lequel fonctionne la carte.

En cas de contestation de cette demande d'opposition (ou de blocage), celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par LCL.

Les circonstances du vol/de la perte/du détournement/de l'utilisation frauduleuse font l'objet d'une déclaration écrite et signée par le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte. La délivrance d'une nouvelle carte est soumise à l'accord de LCL.

**11.5** LCL ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition (ou de blocage) par téléphone, télex, télégramme ou télécopie qui n'émanerait pas du titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte.

**11.6** En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou de détournement des données liées à son utilisation, LCL peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au titulaire de la carte et/ou du compte.

## ARTICLE 12 - RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'EMETTEUR

---

### 12.1 Principe

Le titulaire de la carte doit prendre toute mesure pour conserver sa carte et préserver la confidentialité des données de sécurité personnalisées qui lui sont attachées, notamment son code confidentiel. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 1.

Il assume, comme indiqué à l'article 12.2, les conséquences de l'utilisation de la carte tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article 11.

## 12.2 Opérations non autorisées, effectuées avant la demande d'opposition (ou de blocage)

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la carte sont à la charge du titulaire de la carte dans la limite de 50 euros.

Toutefois, sa responsabilité n'est pas engagée et le client est remboursé intégralement dans les cas suivants :

- l'opération de paiement non autorisée a été effectuée sans utilisation des données de sécurité personnalisées ;
- la perte ou le vol de l'instrument de paiement ne pouvait pas être détecté par le client avant le paiement ;
- la perte est due à des actes ou à une carence de LCL ;
- l'opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu du client, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées ;
- contrefaçon de l'instrument de paiement si, au moment de l'opération de paiement non autorisée, le client était en possession de son instrument.

Cependant lorsque le prestataire de services de paiement de l'accepteur est situé hors de l'EEE et hors de Saint Pierre et Miquelon, les opérations consécutives à la perte et vol de la carte sont à la charge du titulaire de la carte dans la limite de 50 euros même en cas d'opérations de paiement effectuées sans utilisation des données de sécurité personnalisées.

## 12.3 Opérations non autorisées, effectuées après la demande d'opposition (ou de blocage)

Elles sont également à la charge de LCL, à l'exception de celles effectuées par le titulaire de la carte.

## 12.4 Exceptions

Le client est, en outre, informé que conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, il ne sera pas remboursé des opérations effectuées avant blocage ou opposition à l'instrument de paiement doté de données de sécurité personnalisées dès lors qu'il a intentionnellement ou par négligence grave :

- manqué à son obligation lui imposant de prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses données de sécurité personnalisées ;
- manqué à son obligation d'utiliser l'instrument de paiement conformément aux conditions prévues dans le contrat ;
- bloqué ou fait opposition tardivement à l'instrument de paiement considéré.

## ARTICLE 13 - RESPONSABILITÉ DU OU DES TITULAIRE(S) DU COMPTE

Le (ou les) titulaire(s) du compte, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas titulaire(s) de la carte, est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la carte au titre de la conservation de la carte et des

données de sécurité personnalisées, notamment le code confidentiel et de leur utilisation jusqu'à :

- restitution de la carte à LCL,
- ou, en cas de révocation du mandat donné au titulaire de la carte, notification de celle-ci à LCL par le ou l'un des titulaires du compte, au moyen d'une lettre remise contre reçu ou expédiée sous pli recommandé. Il appartient au(x) titulaire(s) du compte ayant décidé de cette révocation, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas le titulaire de la carte, d'en informer ce dernier. La révocation du mandat entraîne la résiliation immédiate du contrat avec l'ancien mandataire titulaire de la carte et le retrait immédiat du droit d'utiliser sa carte par ce dernier. Le(s) titulaire(s) du compte fait (font) son (leur) affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa (leur) décision.
- ou dénonciation de la convention de compte collectif, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les titulaires.

## ARTICLE 14 - OPTION SYSTEM'ÉPARGNE

### 14.1 Fonctionnement

Option System'Epargne permet, pour chaque paiement effectué en euros, d'être débité du montant de la somme pour aller soit à l'euro ou aux cinq euros supérieurs. La différence entre le montant réel de l'achat et le montant débité sur le compte de domiciliation de la carte sera crédité sur un compte désigné par le titulaire de la carte (voir Nature des comptes bénéficiaires). Les retraits espèces ne sont pas concernés. Option System'Epargne est proposée gratuitement. Le titulaire de la carte peut souscrire à tout moment au service, modifier le choix de ses arrondis ainsi que le compte bénéficiaire avec effet le jour ouvré suivant la demande écrite.

### 14.2 Nature des comptes bénéficiaires

Le montant des arrondis peut être crédité en totalité ou pour moitié sur un Livret A, un Livret de **Développement Durable, un Livret Jeune ou tout compte sur livret non réglementé (CSL, Cerise, Zébulon...)** ouvert ou à ouvrir dans les livres de LCL, au nom du titulaire de la carte, de son enfant (dont il est le représentant légal) ou au nom d'un tiers, y compris un organisme de bienfaisance. Les conditions de fonctionnement des comptes bénéficiaires désignés restent inchangées.

En cas de crédit des arrondis sur un compte appartenant à un organisme de bienfaisance, le titulaire de la carte autorise LCL à communiquer son prénom, son nom et son adresse à cet organisme, aux fins d'expédition du reçu fiscal récapitulatif des dons effectués sur l'année écoulée.

### 14.3 Procédures de calcul et de virement des arrondis

L'arrondi est calculé en même temps et aux mêmes conditions que la transaction carte attachée. Le versement du total des arrondis

est débité du compte de dépôt, en faveur du compte bénéficiaire sus-désigné et est effectué selon la nature de la carte.

#### *Cas des cartes à débit immédiat*

Le virement du total des arrondis est effectué chaque quinzaine.

#### *Cas des cartes débit différé*

Le virement du total des arrondis est effectué à chaque fin de mois.

Si le virement des arrondis a pour conséquence le dépassement du plafond réglementé du compte bénéficiaire ou rend le compte sur lequel est domiciliée la carte débiteur, il sera alors annulé en totalité pour la période concernée.

### **14.4 Durée - Dénonciation**

**Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.** Le titulaire de la carte peut gratuitement dénoncer Option System'Epargne à tout moment avec effet le jour ouvré suivant la réception de la demande par LCL.

Option System'Epargne est résiliée de plein droit par LCL dans les cas suivants : fermeture du compte bénéficiaire sauf si un nouveau compte bénéficiaire est désigné avant les dates de virement, comme prévu à la rubrique "Procédures de calcul et de virement des arrondis" ; fermeture du compte de domiciliation de la carte, vol, perte ou utilisation manifestement frauduleuse de la carte ; retrait dudit moyen de paiement ; cessation du contrat carte. Cette résiliation prendra effet conformément aux modalités de résiliation prévues dans les dispositions générales de la carte.

Si le client a désigné deux (2) comptes bénéficiaires, la clôture de l'un des comptes entraînera l'arrêt du versement des arrondis sur ledit compte, tandis que le versement de la moitié des arrondis sur le compte non clôturé sera maintenu. Dans ce cas, le client a la charge de désigner un nouveau compte bénéficiaire ou de verser la totalité des arrondis sur le compte bénéficiaire non clôturé en ligne sur LCL.fr ou auprès de son conseiller.

### **14.5 Renouvellement du contrat**

Lors du renouvellement de la carte à échéance ou du remplacement d'une carte opposée ou défectueuse, les caractéristiques du service restent inchangées sauf dénonciation ou résiliation comme indiqué ci-dessus.

### **14.6 Evolution du service**

LCL a la possibilité de faire évoluer le service notamment dans le but de l'adapter aux besoins de la clientèle, aux évolutions financières ou techniques ainsi qu'aux mesures législatives et réglementaires, et ce, dans les conditions prévues aux dispositions générales de la carte en cause.

Dispositions spécifiques à la vente à distance de services financiers. Si vous souscrivez l'Option System'Epargne à distance et/ou suite à un démarchage, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires révolus à compter de la date de réception par

LCL du contrat que vous aurez préalablement signé ou de la date à laquelle vous recevrez vos conditions contractuelles, si cette date est postérieure à la date de conclusion du contrat. Vous pourrez exercer votre droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités, en renvoyant dans le délai imparti le bordereau ou tout autre écrit signé de votre main, soit à votre agence, soit à l'adresse qui vous sera indiquée sur le contrat ou le bordereau, celle-ci prévalant alors. En cas de souscription à distance, précédée ou non d'un démarchage, par principe, le contrat ne prend effet qu'à l'expiration du délai de rétractation tel que défini ci-dessus, sauf si vous demandez à bénéficier de la mise en place du service sollicité avant l'expiration de ce délai de 14 jours. Dans tous les cas, si vous avez demandé à bénéficier du service avant l'expiration de votre délai de rétractation, il vous est tout de même possible de revenir sur votre décision et de vous rétracter dans le délai imparti (cf. modalités telles que définies ci-dessus), en n'étant tenu, le cas échéant qu'au paiement proportionnel du prix du service financier effectivement fourni selon décompte des frais (fixés sur le contrat). LCL ne pourra en revanche exiger ce paiement s'il a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétractation sans demande préalable de votre part. LCL vous restituera dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours l'éventuel trop perçu. Il est ici précisé que vous serez également tenu de restituer les sommes que vous aurez éventuellement perçues de la part de LCL, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours à compter du jour où LCL aura reçu votre notification de rétraction.

## **ARTICLE 15 - DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION**

---

**15.1** Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

**15.2** Il peut être résilié à tout moment par écrit par le titulaire de la carte ou du compte sur lequel fonctionne la carte ou par LCL. La résiliation à l'initiative du titulaire de la carte ou du compte sur lequel fonctionne la carte peut être demandée par tout moyen de communication électronique adaptée que LCL met à la disposition de ses clients à cet effet ou par lettre simple. La résiliation par le titulaire de la carte ou du compte prend effet immédiatement à compter de sa réception par LCL. La résiliation par LCL peut être adressée par lettre simple et prend effet deux mois après la date d'envoi de sa notification au titulaire de la carte sauf pour le cas visé à l'article 13.

**15.3** Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte s'engage à restituer la carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

**15.4** A compter de la résiliation, le titulaire de la carte n'a plus le droit de l'utiliser et LCL peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.



## **ARTICLE 16 - DURÉE DE VALIDITÉ DE LA CARTE - RENOUELEMENT, BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE**

**16.1** La carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même. La durée limitée de la validité de la carte, réopandant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent contrat.

**16.2** A sa date d'échéance, la carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 15.

**16.3** Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte, LCL peut retirer, faire retirer, limiter, suspendre ou bloquer la carte dès lors que :

- les conditions d'éligibilité à la carte ne sont plus réunies ;
- LCL souhaite assurer la sécurité de la carte ;
- le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte risque de se retrouver dans l'incapacité de faire face à son obligation de paiement ;
- il existe une présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse ;
- l'adresse du titulaire de la carte est inconnue de LCL à savoir que l'ensemble des courriers adressés par LCL au titulaire ne sont pas distribués par la Poste et reviennent avec la mention "NPAI" (n'habite pas à l'adresse indiquée) ou "PND" (Pli Non Distribué), à l'issue d'un délai de trois mois au cours duquel le client est invité à régulariser sa situation par des messages dédiés dans l'Espace Sécurisé de Banque en ligne sur LCL .fr

Lorsque le retrait ou blocage de la carte est motivé par l'absence de connaissance de l'adresse postale du porteur, la décision est notifiée au client par tout moyen (dont message dans l'Espace Sécurisé de Banque en Ligne sur LCL .fr). Dans cette hypothèse, la durée de retrait ou de blocage peut excéder la période de trois (3) mois indiquée ci-dessous et être prolongée jusqu'à ce que le client régularise sa situation auprès de LCL en communiquant et justifiant de sa nouvelle adresse.

**16.4** Cette décision de retrait, blocage ou suspension est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte par courrier exposant les conditions de leur mise en œuvre. En tout état de cause, cette suspension ne pourra excéder une période de trois (3) mois.

**16.5** Dans ces cas LCL peut retirer ou faire retirer la carte par un accepteur ou par une personne dûment habilitée à fournir des services de paiement notamment sur ses DAB/GAB ou à ses guichets.

**16.6** Le titulaire de la carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

La clôture du compte sur lequel fonctionne(nt) une ou plusieurs cartes entraîne l'obligation de la (les) restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution de la (des) carte(s).

## **ARTICLE 17 - CONTESTATIONS**

**17.1** Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte a la possibilité de contester une opération, si possible en présentant le ticket émis par l'équipement électronique ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige, et cela le plus rapidement possible et dans un délai maximum de treize (13) mois à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur le compte sur lequel fonctionne la carte.

Cette contestation doit être faite par écrit, le client devant notamment préciser la ou les opérations contestées et le motif de la contestation. Cette dernière peut être adressée par courrier ou remise en agence ou être adressée en ligne via la messagerie sécurisée mise à disposition du client sur le site Internet lcl.fr ou l'application mobile LCL Mes Comptes.

Le délai maximum durant lequel le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte a la possibilité de contester une opération, est fixé à 90 jours à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur ledit compte, lorsque le prestataire de services de paiement de l'accepteur est situé hors de l'EEE et hors de Saint Pierre et Miquelon.

**17.2** Le titulaire de la carte a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée et effectuée au sein de l'EEE si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le titulaire de la carte peut raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, LCL peut demander au titulaire de la carte de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le compte sur lequel fonctionne la carte.

LCL dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la demande de remboursement pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

**17.3** LCL et le titulaire de la carte conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, l'émetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

## ARTICLE 18 - REMBOURSEMENT DES OPÉRATIONS NON AUTORISÉES OU MAL EXÉCUTÉES

---

Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte, est remboursé immédiatement et au plus tard le jour ouvrable suivant la réception de sa demande :

- du montant des opérations contestées de bonne foi par le titulaire de la carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse ou de détournement de sa carte et des données qui y sont liées, pour des opérations survenues avant la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 12.2 ;
- du montant de toutes les opérations contestées de bonne foi par le titulaire de la carte, pour des opérations survenues après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 12.3, de telle manière que le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu.

LCL peut ne pas rembourser une opération contestée ou annuler un remboursement (et donc procéder au débit d'une opération initialement remboursée) dans les situations suivantes :

- le client n'a pas remis, dans un délai de 15 jours calendaires, les justificatifs sollicités par LCL et ce, sans justes motifs. Ces justificatifs peuvent notamment avoir pour objet de permettre à LCL d'exercer ses recours auprès des autres banques ou des bénéficiaires des paiements contestés ;
- l'opération contestée s'avère autorisée par le client ;
- l'opération non autorisée est la conséquence d'un acte intentionnel ou d'une négligence grave du client répondant aux conditions rappelées à l'article 12.4 (en cas d'opérations de paiement réalisées à l'aide d'un instrument de paiement doté de données de sécurité personnalisées).

Dès lors que LCL déciderait de procéder à l'annulation d'un remboursement, l'annulation interviendra dans un délai maximum de 60 jours calendaires à compter de la date du remboursement initial.

- le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte est également remboursé du montant de tous les débits correspondant à des opérations mal exécutées.

## ARTICLE 19 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET SECRET PROFESSIONNEL

---

### 19.1. Protection des données personnelles

19.1.1 En tant que responsable de traitements, LCL traite des données personnelles qui concernent le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte.

Les catégories de données personnelles traitées sont les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, celles figurant sur

la carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre :

- la fabrication de la carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des opérations de paiement, notamment lorsque la carte fait l'objet d'une opposition (ou de blocage). Ces traitements sont nécessaires à la bonne exécution du présent contrat et à défaut le contrat ne pourra être exécuté.
- la poursuite des intérêts légitimes de LCL que constituent la gestion des éventuels recours en justice et leur utilisation à des fins commerciales.
- de répondre aux obligations réglementaires ou légales notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la carte, la lutte contre la fraude à la carte de paiement.

Préalablement à l'autorisation d'une opération de paiement, LCL peut mettre en œuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des informations de la carte, du contexte de l'opération, du solde disponible sur le compte sur lequel fonctionne la carte et des plafonds de la carte. La prise de décision automatisée peut entraîner l'autorisation ou le refus de l'opération de paiement.

19.1.2 Les données servant à la fabrication de la carte sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et ensuite archivées conformément aux prescriptions légales applicables.

Les données relatives aux opérations de paiement sont conservées pour la durée des écritures comptables légales (10 ans).

Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

19.1.3 Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les données personnelles du titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte pourront être communiquées aux établissements de crédit et plus généralement aux établissements habilités à fournir des services de paiement et soumis au secret professionnel, aux entités du Groupe Crédit Agricole, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte, à des sous-traitants, aux accepteurs, ainsi qu'à la Banque de France et aux Schémas de cartes de paiement dont les marques figurent sur la carte.

19.1.4 Conformément à la réglementation en vigueur, le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation du traitement ainsi que du droit à la portabilité de ses données.

Ces droits, les modalités d'exercice de ces droits, et plus généralement les finalités et modalités applicables à la communication de renseignements et/ou de données visés ci-dessus sont détaillés dans la Politique de protection des données personnelles incluse

dans les Dispositions Générales de Banque, Clientèle des particuliers, disponibles sur le site [www.lcl.fr](http://www.lcl.fr) ou sur simple demande auprès de l'agence LCL gérant le compte du client.

### **19.2. Secret professionnel**

De convention expresse, LCL est autorisé à diffuser les données personnelles, recueillies dans le cadre du présent contrat, les informations figurant sur la carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci, aux destinataires et selon les finalités telles que prévues à l'article 19.1.

En outre, le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte autorise expressément LCL à partager les données et leur mise à jour éventuelle avec toute entité du Groupe Crédit Agricole à des fins de prospection commerciale.

Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte peut s'opposer à tout moment sans frais à la transmission de ses données aux tiers susvisés à des fins de prospection commerciale et à leur utilisation par le responsable de traitement aux mêmes fins en écrivant à l'agence LCL qui gère le compte ou sur [www.lcl.fr](http://www.lcl.fr)

La liste des entités du Groupe Crédit Agricole susceptibles d'être bénéficiaires d'informations concernant le titulaire de la carte/et du compte pourra lui être communiquée sur simple demande de sa part auprès de son agence.

## **ARTICLE 20 - CONDITIONS FINANCIÈRES**

**20.1** La carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation annuelle dont le montant est fixé dans le guide tarifaire des principales opérations, clientèle des particuliers. Cette cotisation est prélevée sur le compte de domiciliation de la carte.

En cas de résiliation du contrat dans les conditions prévues à l'article 15, cette cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date du prélèvement de la cotisation et la date d'effet de la résiliation visée à l'article 15.

**20.2** Les autres conditions financières applicables notamment à l'utilisation de la carte figurent également dans le guide tarifaire des principales opérations, clientèle des particuliers qui est remis au client lors de la souscription du contrat carte et qui est disponible en agence ou consultable en ligne sur le site Internet LCL.fr

## **ARTICLE 21 - SANCTIONS**

Tout usage abusif ou frauduleux de la carte ainsi que toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article 14 du présent contrat.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé en vertu d'un titre exécutoire des opérations sont à la charge solidairement du titulaire de la carte et/ou du compte concerné sur lequel fonctionne la carte.

## **ARTICLE 22 - MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT**

LCL se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières aux conditions du contrat qui seront communiquées par écrit au titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte, deux mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à LCL avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent contrat.

## **ARTICLE 23 - TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION**

### **23.1 Des recours au sein de LCL**

Dans le cas d'un litige entre le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte et LCL découlant du présent contrat, vous pouvez contacter en premier lieu, votre agence ou un conseiller en ligne au 09 69 36 30 30 (accessible aux horaires métropolitains. Appel non surtaxé, tarif applicable à un appel vers la France métropolitaine défini par l'opérateur du client) qui répondra à vos questions et vous apportera toute explication.

En second lieu, si la réponse apportée préalablement par votre agence ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser au Service relations clientèle, en joignant à votre correspondance la copie du courrier initial à votre agence et sa réponse :

**LCL - Service relations clientèle  
BC 302.02 - 948 11 Villejuif cedex  
ou sur le formulaire en ligne disponible sur [LCL.fr](http://LCL.fr)**

LCL s'engage à répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quinze jours ouvrables suivant la date de réception de votre réclamation. Dans des situations exceptionnelles, si une réponse ne peut être donnée dans les quinze jours ouvrables pour des raisons échappant à son contrôle, LCL vous enverra une réponse d'attente motivant

le délai complémentaire nécessaire pour répondre et précisant la date ultime à laquelle vous recevrez une réponse définitive au plus tard trente-cinq jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation.

La réponse à votre réclamation sera apportée par courrier ou sur tout autre support durable.

### 23.2 La Médiation

En dernier recours, vous pouvez choisir de saisir le Médiateur auprès de LCL qui vous répondra en toute indépendance et équité à l'appui des arguments avancés et conformément à la Charte de Médiation reproduite ci-après :

**Monsieur le Médiateur auprès de LCL**

**BC 312.87 - 75079 Paris cedex 02**

**ou via son site Internet : [www.lcl-mediateur.fr](http://www.lcl-mediateur.fr) <sup>(1)</sup>**

*(1) Frais de télécommunications et d'accès Internet à la charge du client selon opérateurs et fournisseurs d'accès.*

## **PARTIE 2 - Conditions générales de fonctionnement de la carte spécifiques à chaque système de cartes de paiement**

La présente Partie 2 reprend les conditions générales de fonctionnement spécifiques à chaque système de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la carte, et qui s'ajoutent à celles développées en Partie 1.

La carte émise par LCL peut être une carte cobadgée, c'est-à-dire que plusieurs marques figurent sur la carte.

### **I – SYSTÈMES DE CARTES DE PAIEMENT INTERNATIONAUX**

#### **ARTICLE 1 - DÉFINITION**

---

Les systèmes de cartes de paiement internationaux sont des systèmes dans lesquels les opérations de paiement liées à une carte sont effectuées du compte de paiement d'un payeur sur le compte de paiement d'un accepteur par l'intermédiaire du système d'acceptation dudit système, de l'émetteur (pour le titulaire de la carte) et d'un acquéreur (pour l'accepteur).

**Les systèmes de cartes internationaux sont :**

- VISA Inc.
- Mastercard International Inc.
- UnionPay International Corporation Ltd.

**Les systèmes de cartes internationaux reposent sur l'utilisation des cartes portant les marques suivantes :**

- Pour VISA Inc. :
  - Visa
  - VPAY
  - ELECTRON
- Pour Mastercard International Inc. :
  - Mastercard
  - Maestro
- Pour UnionPay International Corporation Ltd :
  - UnionPay

#### **ARTICLE 2 - INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES RELATIVES À L'OPÉRATION DE PAIEMENT**

---

**2.1** Les opérations effectuées sous la (l'une des) marque(s) apposée sur la carte sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la carte dans les conditions et suivant la périodicité prévues aux articles 5 et 6 de la Partie 1 du présent contrat.

**2.2** Le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le système de cartes de paiement concerné.

La conversion en euro ou, le cas échéant, dans la monnaie du compte sur lequel fonctionne la carte, est effectuée par le centre du système de cartes de paiement concerné le jour du traitement de l'opération de paiement par ce centre et selon ses conditions de change.

Le relevé du compte sur lequel fonctionne la carte comportera les indications suivantes : montant de l'opération de paiement en devise d'origine, montant de l'opération convertie en euro, montant des commissions, taux de change appliqué.

Lors d'un déplacement à l'étranger, si le titulaire de la carte rencontre la moindre difficulté chez un commerçant ou à l'occasion d'un retrait sur un distributeur de billets, il peut appeler 24 heures/24 et 7 jours/7 le SERVICE PLATINUM+ dont le numéro figure au dos de la carte Mastercard® Platinum+ : + 33 (0)4 42 52 32 00.

**2.3** Les commissions éventuelles sont fixées et notifiées par LCL dans les conditions tarifaires ou dans tout document approuvé par le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte.

## II – SYSTEME DE CARTES DE PAIEMENT CB

### ARTICLE 1 - DÉFINITION

---

Le système de cartes de paiement CB repose sur l'utilisation des cartes portant la marque CB (ci-après les "cartes CB") auprès des accepteurs adhérant au système de cartes de paiement CB dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le Groupement des cartes Bancaires CB.

### ARTICLE 2 - FICHER CENTRAL DE RETRAITS DE CARTES BANCAIRES CB GÉRÉ PAR LA BANQUE DE FRANCE

---

Une inscription au fichier central de retrait des cartes bancaires CB géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement résultant directement de l'usage de la carte CB n'a pas été régularisé suite à la notification dudit incident par l'émetteur au(x) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la carte CB.

La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un membre ou Entité du système de cartes de paiement CB ne décide de délivrer une carte CB dans l'ignorance que le demandeur a précédemment fait l'objet d'une décision de retrait d'une telle carte suite à un incident de paiement. On entend par incident de paiement toute opération effectuée au moyen d'une carte CB qui ne peut être couverte par la provision disponible au compte sur lequel fonctionne ladite carte contrairement aux obligations du présent contrat.

Lorsque LCL décide de déclarer audit fichier sa décision de retrait de la carte CB, il en informe le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne ladite carte par tout moyen et l'/les invite à régulariser cet incident dans le délai et selon les modalités communiquées par l'émetteur afin d'éviter son/leur inscription audit fichier.

La date de la décision de retrait est fixée par défaut à la date de la communication susvisée.

Cette inscription est effacée automatiquement dudit fichier au plus tard à l'issue d'un délai de deux ans courant à partir de la date de la décision de retrait.

L'inscription est effacée dans les cas suivants :

- lorsque l'inscription résulte d'une erreur de LCL,
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui/leur est pas imputable,
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) avoir intégralement régularisé la situation et demande(nt) leur radiation.

Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la carte CB peut/peuvent demander à tout moment à LCL les modalités de régularisation de sa (leur) situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés.

Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la carte CB peut/peuvent par ailleurs demander à LCL de lui/leur faire connaître si une décision de retrait prise à son/leur encontre par LCL a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son/leur identité.

Il(s) peut/peuvent prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel le(s) concernant figurant au fichier :

- en se présentant muni(s) d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur photographie dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM (la liste des unités du réseau de la Banque de France est diffusée sur son site Internet), ou
- en adressant à la Banque de France une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur signature à l'adresse suivante :

**BDF SFIPRP – section Relation avec les particuliers  
86067 Poitiers cedex 9.**

Il(s) peut/peuvent contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le(s) concernant dans le fichier sur demande auprès de LCL.

### **ARTICLE 3 - COMMUNICATION DE DONNÉES PERSONNELLES AU SCHÉMA CB**

---

En complément de l'article 19 figurant dans la Partie 1 du contrat.

En tant que responsable de traitements, le Schéma CB traite des données personnelles du titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte communiquées par l'émetteur, à savoir, le numéro et la date de validité de la carte ainsi que les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Les données personnelles du titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte font l'objet de traitements afin de permettre :

- le fonctionnement de la carte et du Système CB. Ces traitements sont nécessaires à la bonne exécution du présent contrat.
- la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice qui constituent un intérêt légitime du Schéma CB, conformément aux missions définies dans ses statuts ;
- de répondre aux obligations réglementaires ou légales notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la carte ;
- l'élaboration de statistiques anonymes ne permettant pas l'identification du titulaire de la carte.

En fonction de la manière dont la carte est utilisée, et notamment lorsqu'elle est utilisée dans le cadre d'une opération de paiement effectuée à distance auprès de certains accepteurs, d'autres données personnelles du titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte peuvent être collectées, permettant de faciliter l'authentification du titulaire de la carte lors de l'opération de paiement afin d'en assurer la sécurité et de lutter contre la fraude.

Le détail des données personnelles traitées par le Schéma CB peut être consulté dans sa Politique de protection des données personnelles accessible à [www.cartes-bancaires.com/tegevosdonnees](http://www.cartes-bancaires.com/tegevosdonnees).

Les données personnelles traitées par le Schéma CB sont conservées pour les durées suivantes :

- le numéro et la date de validité de la carte ainsi que les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci sont conservées pour une durée de treize (13) mois ou pour une durée de quinze (15) mois pour les cartes à débit différé, à compter de la fin de validité ou du blocage de la carte.
- les données personnelles générées par le Schéma CB sont conservées pour une durée de deux (2) ans.
- les données utilisées pour l'émission d'alertes de fraude sont conservées pour une durée maximale de douze (12) mois à compter de l'émission des alertes. En cas de qualification de fraude avérée, les données relatives à la fraude sont conservées au maximum cinq (5) années, conformément à la réglementation de la CNIL.
- les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

S'agissant des données personnelles traitées par le Schéma CB, le titulaire de la carte peut exercer les droits mentionnés à l'article 19.1 de la partie 1 du présent contrat en s'adressant par courriel à [tegevosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:tegevosdonnees@cartes-bancaires.com) et en joignant une copie recto-verso d'une pièce d'identité.

Pour toute question en lien avec la protection des données personnelles traitées par le Schéma CB, le titulaire de la carte peut :

- consulter la Politique de protection des données personnelles du Schéma CB accessible à :  
[www.cartes-bancaires.com/tegevosdonnees](http://www.cartes-bancaires.com/tegevosdonnees) ;
- contacter le Délégué à la protection des données désigné par le Schéma CB par courriel à :  
[tegevosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:tegevosdonnees@cartes-bancaires.com)

## MUTUAIDE ASSISTANCE

SA au capital de 12 558 240 €  
RCS Créteil 383 974 086  
8/14, avenue des Frères Lumière  
94366 Bry-sur-Marne cedex

## CAMCA COURTAGE

SAS au capital de 250 000 €  
RCS Paris B 428 681 985  
53, rue La Boétie 75008 Paris  
Inscrit à l'ORIAS sous le n° 07002817

MUTUAIDE ASSISTANCE et CAMCA Courtage sont des entreprises régies par le Code des assurances et supervisées par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) sise 4 place de Budapest CS 92459, 75436 Paris cedex 09.

## INFORMATION DES ASSURÉS

Le Crédit Lyonnais a mandaté CAMCA Courtage pour souscrire un contrat d'assistance pour le compte des titulaires de la *Carte*.

Le présent document constitue la Notice d'Information que LCL s'engage à remettre au titulaire de la *Carte*. La Notice d'Information du présent contrat d'assistance définit les modalités d'entrée en vigueur, le champ d'application des garanties ainsi que les formalités à accomplir en cas de besoin d'assistance.

La remise de la Notice d'Information au titulaire de la *Carte* ainsi que la preuve de cette remise incombe à LCL.

En cas de modification des garanties d'assistance ou de résiliation du contrat d'assistance, LCL s'engage à informer par tout moyen à sa convenance le titulaire de la *Carte* au moins trois mois avant la date d'effet de la modification ou de la résiliation.

Lorsque l'*Assuré* souhaite obtenir des précisions sur les clauses ou conditions d'application des garanties notamment à l'adhésion ou en cas de *sinistre*, il doit contacter le service d'assistance téléphonique de LCL :

### Service Platinum+

Téléphone : + 33 (0)4 42 52 32 00 ou  
directement Assistance Platinum+ au : +33 (0) 969 328 018\*  
et demander une attestation d'assistance sur le site  
<https://assuranceassistancemcarte.lcl.fr>

\* Appel non surtaxé pour tout opérateur en France métropolitaine. Accessible depuis l'international au tarif défini par l'opérateur local.

## DISPOSITIONS DIVERSES

### Prise d'effet et cessation des garanties

Les garanties de la présente notice d'information prennent effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019 à 00H00 et s'appliquent aux *Sinistres* dont la *Survenance* est postérieure au 1<sup>er</sup> janvier 2019 à 00H00.

Les garanties ne bénéficient aux *Assurés* qu'à compter de la date de délivrance de la *Carte* et pendant sa durée de validité. Toutefois, la déclaration de perte ou de *Vol* de la *Carte* ne suspend pas les garanties.

Le bénéfice des garanties cesse, pour chaque *Assuré* :

- en cas de retrait total d'agrément de l'*Assisteuse*, conformément à l'article L.326-12, alinéa 1 du Code des assurances,
- à la résiliation de la *Carte*,
- en tout état de cause, à la date d'effet de la résiliation ou de cessation du *Contrat*.

Le non-renouvellement éventuel du *Contrat* entraînera la cessation des garanties pour chaque *Assuré* à partir de la date d'échéance du *Contrat*.

## ASSISTANCE PLATINUM+

### Notice d'Information

Contrat d'assistance n°4535 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 Créteil sous la référence 383 974 086 et située 8/14, avenue des Frères Lumière 94368 Bry-sur-Marne cedex) pour le compte des *Assurés* conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des assurances. Ce contrat d'assistance est souscrit par CAMCA Courtage, courtier d'assurance inscrit à l'ORIAS sous le numéro 07002817 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), agissant en vertu d'un mandat de l'*Emetteur* emportant délégation de signature.

### RÈGLES À OBSERVER EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE

- Assistance Platinum+ ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.
- Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, vous devez impérativement :
  - **obtenir l'accord préalable d'Assistance Platinum+** en appelant ou en faisant appeler sans attendre Assistance Platinum+, 24 h/24 et 7j/7, au **+33 (0) 969 328 018\***
  - indiquer le numéro de la *Carte*, la qualité de l'*Assuré* ainsi que le nom de la banque émettrice de la *Carte*,
  - vous conformer aux procédures et aux solutions préconisées par Assistance Platinum+.
- Vous pouvez également demander une attestation d'assistance sur le site <https://assuranceassistancemcarte.lcl.fr>

\* Appel non surtaxé pour tout opérateur en France métropolitaine. Accessible depuis l'international au tarif défini par l'opérateur local.

## Information

La présente notice d'information décrit les garanties, les exclusions et les obligations de l'*Assisteur* et des *Assurés*.

Il est convenu avec l'*Assisteur* que la responsabilité de la bonne information et de la mise à disposition de la notice d'information au *Titulaire* incombe à l'*Emetteur*.

En cas de modification des conditions de garantie, ou en cas de résiliation du présent *Contrat*, l'*Emetteur* informera, par tout moyen à sa convenance, le *Titulaire* dans les conditions prévues aux conditions générales du contrat *Carte* conclu avec l'*Emetteur*.

## Loi applicable

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

## Tribunaux compétents

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

## Sécurité des données à caractère personnel

L'*Assuré* reconnaît être informé que l'*Assisteur* 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 l'exactitude des données transmises est essentielle. En cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à l'égard de l'*Assuré* peuvent être la nullité du *Contrat* (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* 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* 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 concernant l'*Assuré* sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'*Assisteur* en charge de la passation, gestion et exécution des contrats et de leurs garanties, ses délégués, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions. Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu à toutes personnes intervenant au *Contrat* tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs. Des informations le concernant peuvent également être transmises au souscripteur du *Contrat*, 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 les services en charge du contrôle interne).

- En sa qualité d'organisme financier, l'*Assisteur* 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, 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.
- En sa qualité d'*Assisteur*, celui-ci est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté en cours d'exécution du *Contrat* dans le cadre de la gestion du contentieux.  
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.
- Les données personnelles de l'*Assuré* 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*) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe dont l'*Assisteur* fait partie 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 au 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 cinq (5) ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- 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 *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 à caractère personnel 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 représentant à la protection des données de l'Assisteuseur :

- par mail : à l'adresse DRPO@MUTUAIDE.fr

ou

- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données - MUTUAIDE ASSISTANCE - 8/14, avenue des Frères Lumière - 94368 Bry-Sur-Marne cedex.

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

Par ailleurs, l'Assuré est informé que les conversations téléphoniques qu'il échangera avec l'Assisteuseur dans le cadre de la gestion des Sinistres pourront faire l'objet d'un enregistrement à des fins probatoires, mais également dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. L'Assuré pourra exprimer son consentement ou s'opposer à l'enregistrement en manifestant son refus auprès de son interlocuteur. Ces enregistrements seront conservés pendant un délai maximum de six (6) mois.

### Autorité de contrôle

L'Assisteuseur est soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, sise 4 place de Budapest CS 92459, 75436 Paris cedex 09.

## QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Afin de bénéficier des garanties prévues au Contrat, l'Assuré doit impérativement contacter, ou faire contacter, l'Assisteuseur dès qu'il a connaissance d'un événement susceptible d'entraîner la mise en oeuvre d'une garantie :

- par téléphone, 7j/7 24h/24, en appelant le + 33 (0) 969 328 018\*.

\* Appel non surtaxé pour tout opérateur en France métropolitaine. Accessible depuis l'international au tarif défini par l'opérateur local.

### Délai de déclaration

Toute demande d'assistance doit être formulée à l'Assisteuseur dans les plus brefs délais et impérativement avant tout engagement de dépenses, l'Assisteuseur intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à mettre en oeuvre la garantie demeurait incertain au moment du départ.

L'Assuré devra impérativement :

- communiquer les justificatifs que l'Assisteuseur estime nécessaires pour apprécier le droit aux garanties d'assistance.

A défaut, l'Assisteuseur refusera la mise en oeuvre des garanties et procédera, le cas échéant, à la facturation des frais déjà engagés par ses soins,

- permettre aux médecins de l'Assisteuseur le libre accès aux données médicales qui le concernent,

- veiller à ne communiquer que des informations sincères et exactes,

- se conformer aux solutions que l'Assisteuseur préconise.

**L'Assuré adressera les justificatifs :**

- par télécopie : 01 45 16 63 92,

- par courrier électronique : assistance@mutuaide.fr.

### Circonstances exceptionnelles

L'Assisteuseur s'engage à utiliser tous les moyens disponibles en matière d'assistance. **Cependant la responsabilité de l'Assisteuseur ne peut être engagée en cas d'indisponibilité de ces moyens ou de leur absence dans la zone géographique de la demande d'intervention.**

**L'Assisteuseur ne garantit pas l'exécution des services et sa responsabilité ne pourra être engagée :**

- en cas de *Force majeure* ou d'événements tels que la guerre civile ou étrangère, les émeutes ou mouvements populaires, le lock-out, les grèves, les attentats, les actes de terrorisme, les pirateries, les tempêtes et ouragans, les tremblements de terre, les cyclones, les éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, la désintégration du noyau atomique, l'explosion d'engins et les effets nucléaires radioactifs, les épidémies, les effets de la pollution et catastrophes naturelles, les effets de radiation ou tout autre cas fortuit ainsi que leurs conséquences ;

- en cas de délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visa d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires au transport de l'Assuré à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou son entrée dans le pays préconisé par les médecins de l'Assisteuseur pour y être hospitalisé ;

- en cas de recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels l'Assisteuseur 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.

### Prescription

En application de l'article L.114.1 du Code des assurances, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assisteuse 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.

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).

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 (adressés par l'Assisteuse à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation et adressés par l'Assuré à l'Assisteuse en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de *Sinistre*).

### Charge de la preuve

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

### Réclamation/Médiation

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en oeuvre du *Contrat*, nous invitons l'Assuré à le faire connaître à l'Assisteuse en appelant le numéro de téléphone figurant au verso de sa *Carte* ou en écrivant à l'adresse mail mis à sa disposition pour ses demandes d'assistance.

Si la réponse obtenue ne donne pas satisfaction, l'Assuré peut adresser un courrier à :

MUTUAIDE ASSISTANCE  
SERVICE QUALITE CLIENTS  
8 / 14, avenue des frères Lumière  
94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX

A compter de la date de réception du courrier de l'Assuré, nous nous engageons :

- à adresser à l'Assuré un accusé de réception dans un délai de dix (10) jours ouvrés,
- à apporter une réponse à la réclamation dans un délai maximum de deux (2) mois.

Enfin, si à réception de la réponse, le désaccord persiste, l'Assuré peut s'adresser au médiateur sans préjudice de son droit de saisir éventuellement la justice :

LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE  
TSA 50110  
75441 Paris cedex 09

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

Comme le prévoit l'article L.121-12 du Code des assurances, l'Assisteuse est subrogé pour toutes les garanties dans tous les droits et actions de l'Assuré à concurrence de l'indemnité versée contre tout responsable du *Sinistre*.

En outre, lorsqu'un transport est organisé et pris en charge, l'Assuré s'engage soit :

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

### Pluralité d'assurances

Conformément à l'article L.121-4 du Code des assurances, celui qui est assuré auprès de plusieurs assisteurs par plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque, doit donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assisteurs. L'Assuré doit, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assisteuse auprès duquel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée. Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties et dans le respect des dispositions du Code des assurances.

### Sanctions en cas de fausse déclaration

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle, omission ou inexactitude est sanctionnée même si elle a été sans influence sur le *Sinistre*, dans les conditions prévues par les articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances.

## DESRIPTIF DES GARANTIES

LES GARANTIES SONT APPLICABLES DU SEUL FAIT DE LA DETENTION DE LA CARTE, SOUS RESERVE DES CONDITIONS ENONCEES A LA PRESENTE NOTICE, LA QUALITE D'ASSURE POUR COMPTE ETANT CONFEREES AUTOMATIQUEMENT, SANS AUTRE CONDITION NI DEMARCHE DU TITULAIRE.

Les garanties d'assistance décrites ci-après sont destinées à être organisées exclusivement par l'Assisteur qui en réglera directement le coût aux prestataires qu'il aura missionnés. A cet effet, l'Assuré consent à ce que les données le concernant et nécessaires à la mise en œuvre des prestations prévues au Contrat soient transmises partiellement ou totalement aux prestataires de l'Assisteur pouvant être établis, le cas échéant, hors Union Européenne. A titre exceptionnel, si les circonstances l'exigent, l'Assisteur peut autoriser l'Assuré à organiser tout ou partie d'une prestation. Dans ce cas, seuls les frais engagés avec l'accord express - et, bien entendu, préalable - de l'Assisteur sont remboursés dans la limite de ceux qui auraient été engagés par l'Assisteur pour mettre en œuvre cette prestation et sur envoi de justificatifs originaux à : MUTUAIDE ASSISTANCE – Service Gestion des Sinistres - 8-14, avenue des Frères Lumière - 94368 Bry-Sur-Marne cedex.

La sous-médicalisation, les difficultés d'accès, les délais importants d'intervention dans certaines régions rendent l'assistance particulièrement difficile et doivent inciter le voyageur à la prudence. Ainsi notamment les voyageurs âgés (70 ans et plus) et/ou accompagnés de jeunes enfants (de moins de 12 ans) et/ou atteints d'affections chroniques et/ou présentant des facteurs de risque ne doivent pas s'exposer dans ces régions où les soins ne pourraient être assurés en attendant l'intervention de l'Assisteur.

En aucun cas, l'Assisteur ne peut se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

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

### Préambule

Tous les termes figurant en italique dans le présent Contrat font l'objet d'une définition dans le paragraphe "Définitions communes" ci-après. Il est précisé que chaque descriptif de garanties pourra, éventuellement, comporter des définitions particulières. **Pour un même terme, la définition particulière prévaut sur la définition commune.**

### Etendue territoriale des garanties

Les garanties s'appliquent en dehors du *Lieu de résidence* de l'Assuré, sans franchise kilométrique, pendant les 90 premiers jours d'un déplacement privé ou professionnel dans les conditions suivantes :

- si le *Pays de résidence* est situé en France : en France et hors de France.

- si le *Pays de résidence* est situé hors de France : hors du *Pays de Résidence*.

**Attention : certains pays sont exclus du champ d'application de toutes les garanties et certaines garanties font l'objet de limitations territoriales qui sont mentionnées dans l'exposé des garanties concernées.**

### Définitions communes

#### Accident

Toute action soudaine extérieure à la victime et non intentionnelle de sa part provoquant une atteinte ou une lésion corporelle constatée par une autorité médicale compétente.

#### Assisteur

##### MUTUAIDE ASSISTANCE

SA au capital de 12 558 240 € entièrement versé  
8/14, avenue des Frères Lumière 94368 Bry-sur-Marne cedex  
Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Créteil sous la référence 383 974 086.

#### Assuré

Sont considérés comme Assurés :

- le *Titulaire*,
- son *Conjoint*,
- leurs enfants et petits-enfants, y compris par alliance, de moins de 25 ans, dès lors qu'ils sont fiscalement à charge d'au moins un de leurs parents,
- leurs ascendants et descendants, quel que soit leur âge, dès lors qu'ils sont détenteurs de la carte d'invalidité prévue à l'article L.241-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles et :
  - qu'ils sont fiscalement à charge du *Titulaire* ou de son *Conjoint*, ou
  - qu'ils perçoivent de la part du *Titulaire* et/ou de son *Conjoint*, une pension alimentaire permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition et de revenus.

**Ces personnes doivent avoir la qualité d'Assuré au jour de la Survenance du Sinistre.**

Les Assurés sont garantis lorsqu'ils voyagent seuls ou ensemble.

#### Carte

La carte bancaire "Mastercard® Platinum+" délivrée par l'Emetteur à laquelle sont attachées les garanties.

#### Conjoint

Le *Conjoint* est soit :

- l'époux non séparé de corps ou de fait et non divorcé du *Titulaire*,
  - la personne ayant conclu un PACS (Pacte Civil de Solidarité) en cours de validité avec le *Titulaire*.
  - la personne qui vit en concubinage avec le *Titulaire*,
- La preuve de la qualité de *Conjoint* sera apportée :
- en cas de mariage, par le livret de famille,
  - en cas de PACS, par le certificat de PACS,

- en cas de concubinage, par un certificat de concubinage notoire établi antérieurement à la date de *Survenance* du *Sinistre* ou, à défaut, par des avis d'imposition comportant la même adresse ou des factures EDF/GDF aux deux noms, antérieurs à la date de *Survenance* du *Sinistre*.

#### **Contrat**

Le contrat d'assistance n°4535.

#### **Emetteur**

L'établissement bancaire qui délivre la *Carte*.

#### **Etranger**

Tout pays situé dans le monde entier :

- hors de France métropolitaine (Corse comprise), des Principautés de Monaco et d'Andorre,
- hors 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 Barthélémy), la Nouvelle Calédonie,
- hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré*.

#### **Force majeure**

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

#### **Franchise**

La part du *Sinistre* laissée à la charge de l'*Assuré* prévue par le *Contrat* en cas d'indemnisation à la suite d'un *Sinistre*. La *Franchise* peut être exprimée en montant, en pourcentage, en jour, en heure, ou en kilomètre.

#### **Hospitalisation**

Tout séjour, imprévu et non programmé, dans un établissement de santé.

#### **Lieu de de résidence**

Le domicile fiscal de l'*Assuré* à la date de la demande d'assistance.

#### **Maladie**

Altération soudaine et imprévisible de la santé de l'*Assuré* constatée par une autorité médicale compétente.

#### **Membre de la famille**

Le *Conjoint*, les enfants, petits-enfants, frères, soeurs, ainsi que les enfants, petits-enfants, frères, soeurs par alliance, le père, la mère, les beaux-parents et les grands-parents.

#### **Organisme d'assurance**

Les organismes sociaux de base et organismes d'assurance maladie complémentaires dont l'*Assuré* relève soit à titre principal soit en qualité d'ayant droit.

#### **Pays de résidence**

Le pays dans lequel est situé le *Lieu de résidence*.

#### **Sinistre**

C'est la réalisation d'un événement prévu au *Contrat*, auquel se réfère la présente notice d'information.

#### **Survenance du Sinistre**

La date à laquelle survient l'événement garanti, c'est-à-dire celui qui constitue la cause génératrice du dommage.

#### **Titulaire**

La personne physique dont le nom et le prénom figurent au *recto* de la *Carte*.

#### **Transport primaire**

Le transport entre le lieu du *Sinistre* et le centre médical ou le centre hospitalier le plus proche, et l'éventuel retour jusqu'au lieu du séjour.

### **EXCLUSIONS COMMUNES**

#### **1. Aucune garantie d'assistance ne sera mise en oeuvre**

##### **a. Dans les pays :**

- en état de guerre civile ou étrangère,
- en état d'instabilité politique faisant l'objet d'une interdiction ou d'une alerte du Ministère des Affaires étrangères au moment de la demande d'assistance (source disponible sur le site du ministère),
- subissant des mouvements populaires, des émeutes, des actes de terrorisme, des représailles, ou des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens,

##### **b. A l'occasion d'un déplacement :**

- entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical,
- lié à des activités militaires ou de police,

##### **c. Pour des demandes consécutives à une Maladie, à un Accident ou à un décès résultant :**

- d'un acte intentionnel ou dolosif de la part de l'*Assuré* et/ou de la part de l'un de ses proches (*Conjoint, concubin, ascendant ou descendant*) et ses conséquences, comme indiqué à l'article L.113-1 du Code des assurances,
- de la désintégration du noyau atomique,
- de l'utilisation d'engins de guerre ou d'armes à feu,
- de la pratique d'un sport aérien et tout autre sport mécanique,
- de la spéléologie, de l'alpinisme, de la plongée sous-marine avec appareil autonome,
- de la participation aux compétitions nécessitant une licence,
- de faits de grève ou de lock-out,
- de la participation à des paris, rixes, bagarres,
- d'états pathologiques ne relevant pas de l'urgence,
- d'interventions chirurgicales, d'états pathologiques antérieurs à la date de départ en voyage, leurs rechutes et/ou complications et les affections en cours de traitement non encore consolidées avant le déplacement (possibilité de demander un justificatif de la date du départ),

## INFORMATIONS AVANT LE DÉPART EN VOYAGE

L'Assisteur peut informer l'Assuré 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*.

### Attestation d'assistance

Dans le cas où une attestation d'assistance est requise en vue de l'obtention d'un visa ou de la participation à un voyage, celle-ci peut être demandée par l'Assuré directement par internet sur <https://assuranceassistancemaladie.lcl.fr>

Elle est délivrée par l'Assisteur, sans frais, dans un délai de huit (8) jours ouvrés à compter de l'enregistrement de tous les éléments nécessaires à son établissement (type de carte, dates de voyage, destination, identité des voyageurs, lien de parenté des voyageurs avec le Titulaire).

### Conseils de l'Assisteur avant tout départ

- L'Assuré doit porter à la connaissance des personnes l'accompagnant lors de son déplacement les règles à observer en cas de demande d'assistance détaillées ci-dessous.
- Si l'Assuré est assuré au titre d'un régime légal d'assurance maladie d'un pays membre de l'Espace Economique Européen (EEE) ou de la Suisse et souhaite bénéficier des garanties de l'assurance maladie lors de son déplacement dans l'un de ces pays, il lui est nécessaire d'être titulaire de la carte européenne d'assurance maladie (individuelle et nominative) en cours de validité.
- Si l'Assuré se déplace dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen (EEE) ou de la Suisse, il doit se renseigner, avant son départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, il doit consulter sa Caisse d'Assurance Maladie pour savoir s'il entre dans le champ d'application de ladite convention et s'il a des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire...).

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

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

- d'incidents et complications liés à un état de grossesse, lorsque l'Assuré avait connaissance avant le jour du départ en voyage d'une probabilité de leur survenance supérieure à la normale,
- d'un état de grossesse ou d'un accouchement au-delà du premier jour du 7<sup>e</sup> mois,
- de la prématurité,
- d'une interruption volontaire de grossesse ou d'un acte de procréation médicalement assisté ainsi que de leurs complications,
- de maladies mentales, psychiques ou nerveuses (y compris les dépressions nerveuses),
- de l'usage par l'Assuré de médicaments, drogues, stupéfiants, tranquillisants et/ou produits assimilés non prescrits médicalement,
- 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,
- d'un suicide ou d'une tentative de suicide.

### 2. Ne sont jamais pris en charge

- les frais non expressément prévus par le *Contrat*,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de consultation et de chirurgie ophtalmologique, sauf s'ils sont la conséquence directe d'un événement garanti,
- les frais de lunettes ou de verres de contact et plus généralement les frais d'optique,
- les frais d'appareillages médicaux, d'orthèses et de prothèses,
- les frais de cure de toute nature,
- les soins à caractère esthétique,
- les frais de séjour en maison de repos, de rééducation ou de désintoxication,
- les frais de rééducation, kinésithérapie, chiropraxie,
- les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination,
- les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés en France ou 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 frais de cercueil définitif,
- les frais de restaurant,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un rapatriement par avion de ligne,
- les frais de douane,
- les frais d'annulation ou d'interruption de séjour,
- les frais de recherche et de secours des personnes en montagne, en mer, dans le désert ou dans tout autre endroit inhospitalier,
- les frais de premier secours ou de Transport primaire.

## ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

En cas de *Maladie* ou d'*Accident* de l'*Assuré*, les médecins de l'*Assisteur* :

- se mettent en relation avec le médecin local qui a examiné l'*Assuré*,
- recueillent toutes informations nécessaires auprès du médecin local et éventuellement auprès du médecin traitant habituel de l'*Assuré*.

A partir de ces informations, les médecins de l'*Assisteur* décident, sur le seul fondement de l'intérêt médical de l'*Assuré* et du respect des règlements sanitaires en vigueur, soit :

- de déclencher et d'organiser le transport de l'*Assuré* vers son *Lieu de résidence*, ou vers un service hospitalier approprié proche de son *Lieu de résidence*,
- d'hospitaliser l'*Assuré* sur place dans un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche de son *Lieu de résidence*.

Le service médical de l'*Assisteur* peut effectuer les démarches de recherche de place dans un service médicalement adapté.

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, aident les médecins de l'*Assisteur* à prendre la décision qui paraît la plus opportune.

Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale, à mettre en oeuvre dans l'intérêt médical de l'*Assuré*, appartient en dernier ressort aux seuls médecins de l'*Assisteur*.

**Par ailleurs, dans le cas où l'*Assuré* refuse de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins de l'*Assisteur*, il décharge expressément l'*Assisteur* de toute responsabilité, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou encore en cas d'aggravation de son état de santé.**

### 1. Transfert/Rapatriement

Si l'état de santé de l'*Assuré* conduit, dans les conditions indiquées ci-dessus, ses médecins à le décider, l'*Assisteur* organise et prend en charge le transport de l'*Assuré*.

Ce transport a lieu par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1<sup>ère</sup> classe, avion de ligne régulière en classe économique, avion sanitaire...), si nécessaire sous surveillance médicale.

Seuls l'intérêt médical de l'*Assuré* et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour le choix du moyen utilisé pour ce transport.

**Cette garantie n'est jamais mise en oeuvre pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'*Assuré* de poursuivre son déplacement ou son séjour.**

### 2. Rapatriement des accompagnants

Lorsqu'un *Assuré* est transporté dans les conditions définies ci-avant au paragraphe **Transfert/Rapatriement**, l'*Assisteur* organise et

prend en charge le transport des autres *Assurés* voyageant avec lui jusqu'au lieu de l'*Hospitalisation* ou au *Lieu de résidence* de l'*Assuré* par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1<sup>ère</sup> classe, avion de ligne régulière en classe économique, avion sanitaire...).

### 3. Accompagnement des enfants de moins de 15 ans

Lorsqu'un *Assuré* en déplacement, malade ou blessé, se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans qui l'accompagnent, l'*Assisteur*, après avis des médecins locaux et/ou de ses propres médecins, organise et prend en charge le voyage aller/retour (depuis le *Lieu de résidence*) en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne choisie par l'*Assuré* ou la famille de l'*Assuré* pour accompagner les enfants pendant leur retour à leur *Lieu de résidence*.

L'*Assisteur* peut aussi mandater une hôtesse pour raccompagner les enfants jusqu'à leur *Lieu de résidence*.

**Les frais d'hébergement, de repas et de boisson de la personne choisie par l'*Assuré* ou la famille de l'*Assuré* pour ramener les enfants, restent à la charge de l'*Assuré*. Les billets desdits enfants restent également à la charge de l'*Assuré*.**

### 4. Garde des enfants de moins de 15 ans

Lorsqu'un *Assuré* est transporté dans le cadre de la garantie **Transfert/Rapatriement** et que personne ne peut s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans, l'*Assisteur* prend en charge **à concurrence de 200 € par jour et pendant 7 jours maximum** la présence d'une personne qualifiée au domicile de l'*Assuré*. Le remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation d'une facture détaillée originale.

### 5. Présence Hospitalisation

Si l'*Assuré* est hospitalisé sur le lieu de l'événement et que les médecins de l'*Assisteur* ne préconisent pas un Transfert/Rapatriement **avant 10 jours**, l'*Assisteur* organise et prend en charge :

- le déplacement aller et retour par train ou avion d'une personne choisie par l'*Assuré* ou par un *Membre de sa Famille* pour lui permettre de se rendre à son chevet,
- les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner exclusivement de la personne qui a été choisie ou de la personne déjà présente au chevet de l'*Assuré*, **jusqu'à concurrence de 150 € par nuit et pour 10 nuits maximum.**

Lorsque l'*Assuré*, **hospitalisé depuis 10 jours**, n'est toujours pas transportable dans le cadre de la garantie Transfert/Rapatriement, l'*Assisteur* organise et prend en charge :

- 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 de l'*Assuré*, **jusqu'à concurrence de 150 € par nuit et pour un montant maximum de 375 €.**

**Lorsque la personne est déjà présente au chevet de l'*Assuré*, la prise en charge des frais d'hébergement n'est pas cumulable avec la garantie Rapatriement des accompagnants.**

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

- l'*Assuré* est un enfant de moins de 15 ans,
- l'*Assuré* est dans un état jugé critique par les médecins de l'*Assisteuseur*.

#### 6. Frais de prolongation d'hébergement

Si un *Assuré* est dans l'obligation de prolonger son séjour pour raisons médicales avérées, sans *Hospitalisation* et après accord du médecin de l'*Assisteuseur*, l'*Assisteuseur* prend en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de l'*Assuré* jusqu'à concurrence de 150 € par nuit et pour 10 nuits maximum.

#### 7. Retour dans le Pays de résidence

Lorsqu'un *Assuré* résidant hors de France a été transporté dans un pays de proximité, dans les conditions de la garantie **Transfert/Rapatriement**, l'*Assisteuseur* 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.

L'*Assisteuseur* 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.

#### 8. Transport des animaux domestiques

Lorsqu'un *Assuré*, dans les conditions de la garantie **Transfert/Rapatriement**, se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de son animal (chien ou chat exclusivement) qui l'accompagne et aucune personne accompagnant l'*Assuré* n'est en mesure de s'occuper de l'animal, l'*Assisteuseur* organise le transport de l'animal, vers le domicile d'un proche de l'*Assuré* ou vers une structure spécialisée, dans le Pays de Résidence de l'*Assuré*.

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

#### 9. Frais médicaux à l'Étranger

Cette garantie concerne exclusivement les *Assurés* affiliés à un *Organisme d'assurance*.

Lorsque des frais médicaux ont été engagés avec son accord préalable, l'*Assisteuseur* rembourse à l'*Assuré* la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les *Organismes d'assurance*.

L'*Assisteuseur* n'intervient qu'une fois les remboursements effectués par les *Organismes d'assurance* susvisés, **déduction faite d'une Franchise absolue de 50 € par dossier**, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de l'*Organisme d'assurance* de l'*Assuré*.

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par un *Assuré* à l'Étranger à la suite d'une *Maladie* ou d'un *Accident* survenu hors de son Pays de résidence. Dans ce cas, l'*Assisteuseur* rembourse le montant des frais engagés jusqu'à un maximum de 155 000 € TTC par *Assuré*, par événement et par an.

Dans l'hypothèse où l'*Organisme d'assurance* auquel l'*Assuré* cotise ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, l'*Assisteuseur* remboursera les frais engagés dans la limite du montant indiqué ci-dessus, sous réserve de la communication par l'*Assuré* des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non-prise en charge émanant de l'*Organisme d'assurance*.

Cette garantie cesse à dater du jour où l'*Assisteuseur* est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'*Assuré*.

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

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les *Organismes d'assurance*,
- frais d'*Hospitalisation* à condition que l'*Assuré* soit jugé intransportable par décision des médecins de l'*Assisteuseur*, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'*Hospitalisation* engagés à compter du jour où l'*Assisteuseur* est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'*Assuré* ne sont pas pris en charge),
- frais dentaires d'urgence (plafonnés à 700 € TTC sans Franchise et par événement).

#### 10. Avance de frais d'Hospitalisation à l'Étranger

L'*Assisteuseur* peut, dans la limite des montants de prise en charge prévus ci-dessus, procéder à l'avance des frais d'*Hospitalisation* engagés à l'Étranger par l'*Assuré*, aux conditions cumulatives suivantes :

- les médecins de l'*Assisteuseur* doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de rapatrier dans l'immédiat l'*Assuré* dans son Pays de résidence,
  - les soins auxquels l'avance s'applique doivent être prescrits en accord avec les médecins de l'*Assisteuseur*.
- l'*Assuré* ou toute personne autorisée par lui doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par l'*Assisteuseur* lors de la mise en oeuvre de la présente garantie :

- à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des *Organismes d'assurance* dans le délai de quinze (15) jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par l'*Assisteuseur*,
- à effectuer les remboursements à l'*Assisteuseur* des sommes perçues à ce titre de la part des *Organismes d'assurance* dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

Resteront uniquement à la charge de l'*Assisteuseur*, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la garantie Frais médicaux à l'Étranger, les frais non pris en charge par les *Organismes d'assurance*. L'*Assuré* devra communiquer à l'*Assisteuseur* l'attestation de non-prise en charge émanant de ces *Organismes d'assurance*, dans la semaine qui suit sa réception.

A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des *Organismes d'assurance* dans les délais, ou à défaut de

présentation à l'*Assisteur* dans les délais de l'attestation de non prise en charge émanant de ces *Organismes d'assurance*, l'*Assuré* ne pourra en aucun cas se prévaloir de la garantie Frais médicaux à l'*Etranger* et devra rembourser l'intégralité des frais d'*Hospitalisation* avancés par l'*Assisteur*, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par l'*Assuré*.

#### 11. Chauffeur de remplacement

Lorsqu'un *Assuré* est malade ou blessé lors d'un déplacement dans l'un des pays énoncés ci-dessous et ne peut plus conduire son automobile et qu'aucun des passagers n'est susceptible de le remplacer, l'*Assisteur* met à la disposition de l'*Assuré* un chauffeur pour ramener l'automobile à son *Lieu de résidence* par l'itinéraire le plus direct.

L'*Assisteur* prend en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur.

**Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restent à la charge de l'Assuré.**

Le chauffeur est tenu de respecter la législation du travail, et en particulier doit - en l'état actuel de la réglementation française - observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps global de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures.

Si le véhicule de l'*Assuré* a plus de 8 ans et/ou 150 000 km ou si son état et/ou son chargement n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la Route français, l'*Assuré* devra le mentionner à l'*Assisteur* qui se réserve alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur. Dans ce cas, et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, l'*Assisteur* fournit et prend en charge un billet de train en 1<sup>ère</sup> classe ou un billet d'avion en classe économique pour aller rechercher le véhicule.

**Cette garantie s'applique uniquement dans les pays suivants : France (sauf DROM-COM et la Nouvelle-Calédonie), Monaco, Andorre, Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande.**

#### 12. Transmission de messages urgents

En cas de *Sinistre*, l'*Assisteur* peut se charger de la transmission de messages urgents à un *Membre de sa famille* ou à son employeur lorsque l'*Assuré* est dans l'impossibilité de les transmettre lui-même.

#### 13. Remboursement des frais téléphoniques

Dans le seul cas de la mise en oeuvre d'une des garanties ci-dessus, l'*Assisteur* rembourse à concurrence de 100 € par *Sinistre* les frais téléphoniques restants à la charge de l'*Assuré* correspondant aux seuls appels à destination ou provenant de l'*Assisteur*.

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

#### 14. Assistance post voyage

L'*Assuré* qui est victime d'une *Maladie* ou d'un *Accident* ayant entraîné son *Hospitalisation* d'urgence de plus de 48 heures et la mise en

oeuvre de la garantie **Transfert/Rapatriement**, peut bénéficier d'une aide-ménagère si son état de santé ne lui permet pas d'effectuer lui-même les tâches ménagères habituelles.

**Pour bénéficier de cette prestation, l'Assuré doit impérativement en demander la mise en oeuvre dans les quinze jours suivant son retour à domicile. Cette prestation est limitée à dix heures réparties sur deux (2) semaines.**

## ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS

---

### 1. Rapatriement de corps

Lorsqu'un *Assuré* décède au cours d'un déplacement, l'*Assisteur* organise et prend en charge le rapatriement du corps.

Si les obsèques ont lieu dans son *Pays de résidence*, l'*Assisteur* prend en charge :

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

**Tous les autres frais restent à la charge de la famille de l'Assuré.**

Si les obsèques ont lieu hors du *Pays de résidence* de l'*Assuré*, l'*Assisteur* organise le rapatriement du corps jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques et prend en charge les frais à concurrence du montant qui aurait été exposé pour rapatrier le corps sur le *Lieu de résidence* de l'*Assuré*.

### 2. Rapatriement des accompagnants

Lorsque le corps d'un *Assuré* est transporté dans les conditions définies ci-dessus, l'*Assisteur* organise et prend en charge le transport des autres *Assurés* voyageant avec lui par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1<sup>ère</sup> classe, avion de ligne régulière en classe économique), jusqu'au lieu des obsèques proche du *Lieu de résidence* dans le *Pays de résidence* ou jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques si les obsèques ont lieu hors du *Pays de résidence*. **Dans ce dernier cas, la prise en charge est limitée au montant qui aurait été exposé pour transporter l'accompagnant jusqu'au *Lieu de résidence* de l'Assuré.**

## RETOUR ANTICIPÉ

---

Si l'*Assuré* en déplacement apprend l'*Hospitalisation* non prévue ou le décès d'un *Membre de sa famille*, l'*Assisteur* organise et prend en charge son voyage pour lui permettre de se rendre à l'hôpital, au chevet du *Membre de sa famille*.

**Cette garantie est limitée par carte soit :**

- à la prise en charge du voyage aller/retour d'un *Assuré* avec un retour dans un délai de 1 mois maximum après la date du décès ou de l'*Hospitalisation*,



- à la prise en charge du voyage aller simple de deux *Assurés* voyageant ensemble.

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 garantie Retour Anticipé 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, à domicile 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 n'est rendue qu'à condition que l'*Assuré* fournisse, à la demande de l'*Assisteuse*, 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.

## POURSUITES JUDICIAIRES A L'ÉTRANGER

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

- l'*Assisteuse* fait l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, à concurrence de 16 000 € TTC.

Si entre-temps la caution pénale est remboursée à l'*Assuré* par les autorités du pays, l'*Assuré* devra aussitôt la restituer à l'*Assisteuse*.

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

- l'*Assisteuse* participe aux honoraires d'avocat à hauteur de 3 100 € TTC et en fait l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, jusqu'à 16 000 € TTC.

#### Remboursement

L'*Assuré* s'engage à rembourser les sommes avancées, dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'envoi de la facture. Passé ce délai de deux (2) mois, l'*Assisteuse* se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles.

## ACHEMINEMENT D'OBJETS A L'ÉTRANGER

Les envois d'objets, dont l'organisation est effectuée par l'*Assisteuse*, sont soumis aux différentes législations des douanes françaises et

étrangères et aux conditions générales des sociétés de transport utilisées par l'*Assisteuse*.

**L'*Assisteuse* 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.

#### 1. Acheminement de dossiers

Si l'*Assuré* en déplacement perd ou se fait voler ses dossiers, l'*Assisteuse* 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 l'*Assisteuse* les éventuelles formalités à remplir pour l'exportation de ces documents.

#### 2. Acheminement de médicaments

Lorsque certains médicaments indispensables prescrits par un médecin ne sont pas disponibles dans le pays où séjourne l'*Assuré*, l'*Assisteuse* recherche localement leurs équivalents éventuellement disponibles. A défaut et après avoir obtenu copie de l'ordonnance auprès du médecin traitant de l'*Assuré*, l'*Assisteuse* les recherche, en France exclusivement et organise leur envoi. L'*Assisteuse* 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 l'*Assisteuse* 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.**

#### 3. Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses 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, l'*Assisteuse* 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.

L'Assisteuse 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, l'Assisteuse ne pourra être tenu d'exécuter la garantie.

**L'Assisteuse 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.**

## AIDE A LA POURSUITE DU VOYAGE

Lorsque 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 et/ou certains objets indispensables et afin de lui permettre de poursuivre son déplacement ou de retourner sur son *Lieu de résidence*, l'Assisteuse peut mettre en oeuvre les garanties ci-après.

### 1. Assistance aux démarches administratives

Suite à la perte ou au vol de ses papiers d'identité, l'Assisteuse 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, l'Assisteuse 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*, l'Assisteuse 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.

### 2. Avance de frais sur place

Si l'Assuré perd ou se fait voler ses titres de transport et/ou sa Carte, l'Assisteuse peut, après la mise en opposition de la Carte 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...). L'Assisteuse fera parvenir à l'Assuré une avance de fonds d'un **montant maximum de 2 500 €**.

**L'Assuré s'engage à rembourser les sommes avancées. Une facture lui sera adressée à cet effet par l'Assisteuse. A défaut d'avoir lui-même remboursé les sommes avancées, le titulaire du compte sur lequel la carte Platinum+ LCL fonctionne, autorise LCL à débi-ter son compte du montant de l'avance octroyée, LCL recouvrant ainsi l'avance pour le compte de l'Assisteuse.**

## ASSISTANT PERSONNEL

**L'Assistant personnel est accessible du lundi au samedi de 9 h à 21 h, hors jours fériés.**

### Accès au service

Lors du premier contact, à l'initiative du *Titulaire* ou de l'Assistant personnel Platinum +, ce dernier demandera au *Titulaire* de choisir un mot de passe qu'il communiquera ensuite à chacun de ses appels.

Afin d'apporter au *Titulaire* une qualité de service optimale, il a la possibilité de communiquer à l'Assistant toutes les informations qu'il jugera utiles.

Dans l'exercice de ses missions, l'Assistant personnel Platinum + pourra être conduit à collecter, auprès du *Titulaire*, des données personnelles sur lui-même et/ou sur les membres de sa famille et/ou de son entourage afin de fournir un service personnalisé adapté à ses/leurs besoins au titre de l'exécution du Service Platinum +.

Si le *Titulaire* le souhaite, l'Assistant personnel Platinum + peut conserver ses coordonnées (numéro de carte, permis de conduire, adresse, téléphone, e-mail, personnes à prévenir en cas d'urgence...) et toute information permettant de lui apporter un service sur mesure (centres d'intérêts, préférences etc.). Aussi, le *Titulaire* garantit avoir donné son consentement exprès et/ou obtenu le consentement exprès des membres de sa famille et/ou entourage quant à la communication à l'Assistant personnel des données personnelles le(s) concernant.

Ces données sont bien entendu strictement confidentielles et accessibles à l'Assistant personnel Platinum +. En outre, le *Titulaire* consent à ce que ses données puissent également être transmises partiellement ou totalement aux prestataires ou partenaires du Service Platinum + afin de mettre en oeuvre une prestation conforme à sa demande.

Conformément à la loi, le *Titulaire* peut faire valoir ses droits sur ses données selon les modalités définies au paragraphe "SECURITE DES DONNES A CARACTERE PERSONNEL" de la présente notice.

### Descriptif du service

L'Assistant personnel se tient à la disposition du *Titulaire* pour effectuer toutes recherches utiles afin de répondre au mieux à ses demandes, dans les domaines suivants :

- le voyage (recherche de billets, d'hébergement, de véhicule de location, de taxi),
- la restauration : recherche de bonnes adresses et réservation de tables,
- les spectacles : recherche de spectacles et réservation de billets,
- la gestion administrative du quotidien : passeport, résiliation de contrats...
- les services à la personne : ménage, jardinage, petits travaux...

L'Assistant personnel peut également, au nom et pour le compte du *Titulaire*, après l'avoir renseigné sur les conditions et modalités d'exécution des services, objets de sa demande procéder aux réservations

et effectuer les commandes de biens ou de services auprès du prestataire désigné par le *Titulaire*.

Disposant des coordonnées du *Titulaire*, des renseignements pratiques et de ses éventuelles préférences qu'il a bien voulu communiquer, l'*Assistant* se charge de ses réservations à sa place. Dans tous les cas, aucune prestation n'est mise en œuvre par l'*Assistant* personnel, au nom et pour le compte du *Titulaire*, sans l'accord préalable de ce dernier sur l'objet de la demande et sur le prix de la prestation.

**Le coût des prestations commandées au nom et pour le compte du Titulaire auprès des prestataires (tel que coût des billets, des fleurs, des cadeaux ...) ainsi que, le cas échéant, les frais afférents (tels que frais de réservation, frais d'annulation ou de modification des réservations, frais de livraison, assurances, taxes, écarts de change ...) restent à la charge de celui-ci.**

Leur paiement s'opère par l'intermédiaire de la carte du *Titulaire*, ce dernier ayant expressément autorisé l'*Assistant* personnel à effectuer la transaction dans les conditions de confidentialité et de sécurité requises.

Ces prestations sont mises en œuvre par l'*Assistant* personnel dans le cadre d'une obligation de moyens. Dans tous les cas, les prestations ne peuvent être organisées que sous réserve des contraintes administratives ou légales propres à chacun des pays. L'*Assistant* personnel ne peut être tenu responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure.

#### Exclusions particulières

*Outre les exclusions communes (veuillez-vous reporter aux EXCLUSIONS COMMUNES), sont également exclus :*

- les prestations entrant dans le périmètre d'activité d'une profession réglementée (par exemple : agent immobilier, actes juridiques...),
- toute demande ne respectant pas les contraintes administratives ou légales propres à chaque pays,
- toute demande entachée d'illégalité ou susceptible de porter atteinte à la vie privée,
- toute recherche concernant des domaines contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs,
- toute livraison de marchandises en grande quantité à des fins commerciales ou de revente,
- les demandes relatives à des contrats d'assurance,
- les demandes relevant de la gestion des comptes bancaires (opposition carte, renseignement sur les plafonds, les offres bancaires...).

## TABLEAU SYNOPTIQUE

En cas <i>Maladie</i> ou d' <i>Accident</i>	
Transfert/Rapatriement	Frais réels
Rapatriement des accompagnants	Frais réels
Accompagnement des enfants de moins de 15 ans	Frais réels
Garde des enfants de moins de 15 ans	Jusqu'à 200 € par jour et pendant 7 jours maximum
Présence <i>Hospitalisation</i>	Transport Aller/Retour : frais réels Hébergement : - les 10 <sup>es</sup> nuits : jusqu'à concurrence de 150 € par nuit - au-delà : jusqu'à concurrence de 150 € par nuit et pour un montant maximum de 375 €
Frais de prolongation d'hébergement	Jusqu'à concurrence de 150 € par nuit et pour 10 nuits maximum
Retour dans le <i>Pays de résidence</i>	Frais réels
Transport des animaux domestiques	
Frais médicaux à l' <i>Étranger</i>	Jusqu'à 155 000 € TTC par <i>Assuré</i> , par événement et par an avec une <i>Franchise</i> de 50 € par dossier
Frais dentaires d'urgence	Jusqu'à 700 € TTC par événement sans aucune <i>Franchise</i>
Avance sur frais d' <i>Hospitalisation</i> à l' <i>Étranger</i>	Jusqu'à 155 000 € TTC par <i>Assuré</i> , par événement et par an avec une <i>Franchise</i> de 50 € par dossier
Chauffeur de remplacement	Frais réels
Transmission de messages urgents	
Remboursement des frais téléphoniques	Jusqu'à 100 € par <i>Sinistre</i>
Assistance post voyage	Jusqu'à 10 h d'aide à domicile réparties sur 2 semaines
En cas de décès	
Rapatriement de corps	Frais réels
Rapatriement des accompagnants	Frais réels
En cas de décès/ <i>Hospitalisation</i> d'un <i>Membre de la famille</i>	
Retour anticipé	Frais réels
En cas de poursuites judiciaires à l' <i>Étranger</i>	
Avance en cas de caution pénale	Jusqu'à 16 000 € TTC
Participation aux frais d'avocat	Jusqu'à 3 100 € TTC
Avance en cas de frais d'avocat	Jusqu'à 16 000 € TTC
Acheminement d'objets à l' <i>Étranger</i>	
Acheminement de dossiers	
Acheminement de médicaments	
Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives	
Aide à la poursuite du voyage	
Assistance aux démarches administratives	
Avance de frais sur place	Jusqu'à 2 500 €
Assistant personnel	Du lundi au samedi de 9 h à 21 h hors jours fériés

Ce synoptique ne constitue qu'un résumé des garanties dont les conditions, limites, *Franchises* et exclusions sont définies ci-avant.

## CAISSE D'ASSURANCES MUTUELLES DU CREDIT AGRICOLE

Société d'assurance mutuelle à cotisations variables  
SIRET 784 338 527 00046  
53, rue La Boétie CS40107 75380 Paris cedex 08

CAMCA et CAMCA Courtage sont des entreprises régies par le Code des assurances et supervisées par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) site 4 place de Budapest CS 92459, 75436 Paris cedex 09.

## CAMCA COURTAGE

SAS au capital de 250 000 €  
RCS Paris B 428 681 985  
53, rue La Boétie 75008 Paris  
Inscrit à l'ORIAS sous le n° 07002817

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

**Service Platinum+**  
**Téléphone : + 33 (0)4 42 52 32 00 ou**  
**directement Assurance Platinum+ au : +33 (0) 969 328 018\***  
**et déclarer et gérer son sinistre sur le site :**  
**<https://assuranceassistancecarte.lcl.fr>**

\* Appel non surtaxé pour tout opérateur en France métropolitaine. Accessible depuis l'international au tarif défini par l'opérateur local.

# ASSURANCE PLATINUM+

## Notice d'Information

Contrat d'assurance n° 10 004 851 souscrit auprès de CAMCA (Société d'assurance mutuelle à cotisations variables - SIRET 784 338 527 00053 - 53, rue la Boétie CS40107 75380 Paris cedex 08) pour le compte des *Assurés* conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des assurances. Ce contrat d'assurance est souscrit par CAMCA Courtage, courtier d'assurance inscrit à l'ORIAS sous le numéro 07002817 ([www.oriass.fr](http://www.oriass.fr)), agissant en vertu d'un mandat de l'*Emetteur* emportant délégation de signature.

### SYNOPTIQUE DES GARANTIES

Se reporter aux pages 6 & 7 ou 103.

Le présent contrat, régi par le Code des assurances, permet aux *Assurés* de bénéficier des prestations d'assurance mentionnées ci-après. **Ce synoptique ne constitue qu'un résumé des garanties dont les limites et les exclusions sont définies dans les chapitres suivants.**

### INFORMATION DES ASSURÉS

LCL s'engage à remettre au titulaire de la *Carte* la présente Notice d'Information définissant les garanties et leurs modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir en cas de *Sinistre*.

LCL a mandaté CAMCA Courtage pour souscrire le présent contrat pour le compte des titulaires de la *Carte*. La preuve de la remise de la présente Notice d'Information au titulaire de la *Carte* et de l'information relative aux modifications contractuelles incombe à LCL.

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

### DISPOSITIONS DIVERSES

#### Prise d'effet et cessation des garanties

Les garanties de la présente notice d'information prennent effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019 à 00H00 et s'appliquent aux *Sinistres* dont la *Survenance* est postérieure au 1<sup>er</sup> janvier 2019 à 00H00.

Les garanties ne bénéficient aux *Assurés* qu'à compter de la date de délivrance de la *Carte* et pendant sa durée de validité. Toutefois, la déclaration de perte ou de *Vol* de la *Carte* ne suspend pas les garanties.

Le bénéfice des garanties cesse, pour chaque *Assuré* :

- en cas de retrait total d'agrément de l'*Assureur*, conformément à l'article L.326-12, alinéa 1 du Code des assurances,
- à la résiliation de la *Carte*,
- en tout état de cause, à la date d'effet de la résiliation ou de cessation du *Contrat*.

Le non-renouvellement éventuel du *Contrat* entraînera la cessation des garanties pour chaque *Assuré* à partir de la date d'échéance du *Contrat*.

#### Information

La présente notice d'information décrit les garanties, les exclusions et les obligations de l'*Assureur* et des *Assurés*.

Il est convenu avec l'*Assureur* que la responsabilité de la bonne information du *Titulaire* incombe à l'*Emetteur*.

L'*Emetteur* s'engage à informer, par tout moyen à sa convenance, le *Titulaire* des conditions de garantie prévues à la présente notice d'information. En cas de modification des conditions de garantie, ou en cas de résiliation du présent *Contrat*, l'*Emetteur* informera, par tout moyen à sa convenance, le *Titulaire* dans les conditions prévues aux conditions générales du contrat *Carte* conclu avec l'*Emetteur*.

#### Loi applicable

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

## Tribunaux compétents

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

## Sécurité des données à caractère personnel

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 l'exactitude des données transmises est essentielle. En cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à l'égard de l'*Assuré* peuvent être la nullité du *Contrat* (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* 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* 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 concernant l'*Assuré* sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'*Assureur* en charge de la passation, gestion et exécution des contrats et de leurs 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 à toutes personnes intervenant au *Contrat* tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs. Des informations le concernant peuvent également être transmises au souscripteur du *Contrat*, 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 les services en charge du contrôle interne).
- En sa qualité d'organisme financier, 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, 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.
- En sa qualité d'*Assureur*, celui-ci est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté en cours d'exécution du *Contrat* dans le cadre de la gestion du contentieux.

Les données et les documents concernant l'*Assuré* sont conservés pour une durée de dix (10) ans à compter de la clôture du *Contrat* ou de la cessation de la relation.

- Les données personnelles de l'*Assuré* 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*) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe dont l'*Assureur* fait partie 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 au 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 cinq (5) ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- 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 *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 à caractère personnel 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 représentant à la protection des données de l'*Assureur* :

- par mail : à l'adresse DRPO@MUTUAIDE.fr

ou

- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données - SDGAC - 8/14, avenue des Frères Lumière - 94368 Bry-Sur-Marne cedex.

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

Par ailleurs, l'Assuré est informé que les conversations téléphoniques qu'il échangera avec l'Assureur dans le cadre de la gestion des Sinistres pourront faire l'objet d'un enregistrement à des fins probatoires, mais également dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. L'Assuré pourra exprimer son consentement ou s'opposer à l'enregistrement en manifestant son refus auprès de son interlocuteur. Ces enregistrements seront conservés pendant un délai maximum de six (6) mois.

### Autorité de contrôle

L'Assureur est soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, sise 4 place de Budapest CS 92459, 75436 Paris cedex 09.

## QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

L'Assuré peut déclarer son *Sinistre* :

- par téléphone, 7j/7 24h/24, en appelant le numéro figurant au verso de la *Carte*.
- par Internet sur <https://assuranceassistancemcarte.lcl.fr>
- par courrier à "Service Gestion Assurance Carte - TSA 80338 - 94368 Bry-sur-Marne cedex" en indiquant lisiblement des coordonnées téléphoniques auxquelles le contacter afin de compléter la déclaration.

### Délai de déclaration

Sauf stipulation contraire, il est fait obligation à l'Assuré de déclarer sincèrement et avec exactitude en fournissant tout document utile tout *Sinistre* dont il pourrait réclamer l'indemnisation au titre du présent *Contrat* dans les 20 (vingt) jours calendaires qui suivent sa *Survenance*.

En cas de non-respect de cette obligation, l'Assureur pourra réduire l'indemnité dans la proportion du préjudice que ce manquement lui aura fait subir, jusqu'à déchéance complète des droits de l'Assuré.

Cette clause ne pourra être opposée à l'Assuré s'il est établi que le retard dans la déclaration de *Sinistre* est dû à l'impossibilité de faire la déclaration dans les délais impartis par suite d'un cas fortuit ou de *Force majeure* (article L.113-2 du Code des assurances).

**Prescription (articles L.114-1, L.114-2 et L.114-3 du Code des assurances)**

#### Article L.114-1 du Code des assurances

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

La prescription permet à l'Assureur de se libérer de son obligation de garantie. Elle est une fin de non-recevoir (article 122 du Code de Procédure Civile) à une action judiciaire et elle peut être soulevée à tous les stades de la procédure (article 123 du Code de Procédure Civile).

La prescription biennale concerne notamment :

- les actions en nullité ou en résiliation de contrat ;
  - les actions en paiement de *Sinistre* intentées par l'Assuré contre l'Assureur ;
  - les actions nées de la violation de l'obligation de renseignement de l'Assureur ;
  - les actions du souscripteur d'une assurance vie à l'encontre de l'Assureur, notamment en dommages-intérêts ;
  - les actions en responsabilité intentées par l'Assuré contre l'Assureur.
- L'expression "événement qui y donne naissance" visée par l'article L.114-1 du Code des assurances, s'entend pour le règlement du *Sinistre*, de la date de *Survenance* de celui-ci.

#### Article L.114-2 du Code des assurances

"La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un *Sinistre*. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception adressés par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité."

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription (articles 2240 à 2249 du Code Civil) telles que :

- reconnaissance par le débiteur du droit du poursuivant,
- citation en justice, même en référé,
- conclusions notifiées dans le cadre d'une procédure,

- acte d'exécution forcée,
- commandement,
- saisie,

et par la désignation d'experts à la suite d'un *Sinistre*. Cette interruption ne peut avoir d'effet contre l'*Assureur* que si celui-ci a été convoqué ou a participé aux opérations d'expertises.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'*Assureur* à l'*Assuré* en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'*Assuré* à l'*Assureur* en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

L'envoi d'une lettre simple, même s'il en est accusé réception par l'*Assureur*, ne peut avoir l'effet interruptif prévu par l'article L.114-2 du Code des assurances.

#### **Article L.114-3 du Code des assurances**

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

#### **Charge de la preuve**

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

#### **Pièces justificatives communes à fournir en cas de *Sinistre***

##### **Pour toutes les garanties :**

- le formulaire de demande d'indemnisation transmis après la déclaration et complété par l'*Assuré*,
- l'attestation *Carte* transmise après la déclaration et complétée par l'agence bancaire de l'*Assuré*,
- un relevé *Carte* sur lequel apparaît le règlement des prestations et/ou des biens assurés,
- un relevé d'identité bancaire comportant l'IBAN et BIC,
- le justificatif de la qualité d'*Assuré* ou de *Bénéficiaire* : notamment pièce d'identité, livret de famille, certificat de PACS, certificat de vie commune, facture EDF/GDF, avis d'imposition justifiant le rattachement fiscal des ascendants et descendants, copie de la carte d'invalidité des ascendants à charge, certificat d'hérédité...

##### **Pour chaque garantie**

Pour connaître l'ensemble des pièces justificatives nécessaires à la prise en compte de la demande, l'*Assuré* doit se reporter aux conditions de chacune d'entre elles (Pièces justificatives particulières à fournir en cas de *Sinistre*).

**De manière générale, seuls feront l'objet d'une prise en charge les frais justifiés par des factures.**

#### **Indemnisation du *Sinistre***

L'indemnité sera versée, après réception de l'ensemble des pièces justificatives réclamées, dans les 15 (quinze) jours calendaires qui suivent l'accord des parties ou la décision judiciaire exécutoire.

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

#### **Réclamation/Médiation**

Si l'*Assuré* rencontre des difficultés au niveau de la prestation délivrée au titre du présent *Contrat* par le Service Gestion Assurance Carte, il doit contacter en premier le Service Réclamation intervenant pour le compte de l'Assureur en qualité de délégataire :

SDGAC - Service Réclamation  
8 / 14 Avenue des Frères Lumière  
94368 Bry-sur-Marne cedex

En cas de désaccord sur la réponse donnée par le Service Réclamation, l'*Assuré*, peut alors adresser directement une réclamation à l'*Assureur* :

CAMCA - Service réclamations  
53, rue La Boétie  
CS40107  
75380 Paris cedex 08

A compter de la date de réception du courrier de l'*Assuré*, l'*Assureur* et/ou son délégataire SDGAC s'engage :

- à adresser à l'*Assuré* un accusé de réception dans un délai de 10 (dix) ours ouvrables,
- à apporter une réponse à la réclamation dans un délai maximum de 2 (deux) mois.

Au cas où la réponse de l'*Assureur* ne satisferait pas l'*Assuré*, ce dernier peut alors saisir “La Médiation de l'Assurance”, organisme indépendant de l'*Assureur*, et ceci sans préjudice des autres voies d'action légales :

- soit par voie électronique sur le site Internet suivant :

[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

- soit par courrier adressé à :

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris cedex 09

L'étude du dossier de l'*Assuré* par le Médiateur ne débutera qu'à réception du dossier complet. Le Médiateur rend un avis dans un délai de 3 (trois) mois après réception du dossier complet, l'*Assuré* conservant le droit de saisir un tribunal ultérieurement.

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

Comme le prévoit l'article L.121-12 du Code des assurances, l'*Assureur* est subrogé pour toutes les garanties dans tous les droits et actions de l'*Assuré* à concurrence de l'indemnité versée contre tout responsable du *Sinistre*.

L'*Assureur* peut être déchargé, en tout ou en partie, de sa responsabilité envers l'*Assuré*, quand la subrogation ne peut plus, par le fait de l'*Assuré*, s'opérer en faveur de l'*Assureur*.

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

**Dans tous les cas, pour la garantie “Invalidité permanente”, l'Assureur procédera à une expertise médicale afin de déterminer le taux d'Invalidité permanente selon le barème d'indemnisation des accidents de travail, prévu contractuellement.**

## Pluralité d'assurances

Conformément à l'article L.121-4 du Code des assurances, celui qui est assuré auprès de plusieurs assureurs par plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque, doit donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assureurs. L'*Assuré* doit, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée. Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties et dans le respect des dispositions du Code des assurances.

## DESCRIPTIF DES GARANTIES

**Les garanties sont applicables du seul fait de la détention de la Carte, sous réserve des conditions énoncées à la présente notice, la qualité d'Assuré pour compte étant conférée automatiquement, sans autre condition ni démarche du Titulaire.**

**Sauf stipulation contraire, l'Assuré bénéficie des garanties à la condition impérative que la prestation assurée ou le bien assuré ait été réglée, totalement ou partiellement, au moyen de la Carte avant la Survenance du Sinistre.**

**Pour connaître les prestations ou les biens concernés, l'Assuré doit se reporter aux conditions de chaque garantie.**

## Préambule

Tous les termes figurant en *italique* dans le présent Contrat font l'objet d'une définition dans “Définitions communes” ou “Définitions particulières”. **Pour un même terme, les définitions particulières prévalent sur les définitions communes.**

## Territorialité

**Sauf stipulation contraire, les garanties sont acquises dans le MONDE ENTIER.**

## Définitions communes

### Accident

Toute atteinte ou lésion corporelle, non intentionnelle de la part de l'*Assuré*, provoquée par l'action soudaine d'une cause extérieure à la victime et constatée par une autorité médicale compétente.

### Assuré

Sont considérés comme *Assurés* :

- le *Titulaire*,
- son *Conjoint*,
- leurs enfants et petits-enfants, y compris par alliance, de moins de 25 ans, dès lors qu'ils sont fiscalement à charge d'au moins un de leurs parents,
- leurs ascendants et descendants, quel que soit leur âge, dès lors qu'ils sont détenteurs de la carte d'invalidité prévue à l'article L.241-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles et :
  - qu'ils sont fiscalement à charge du *Titulaire* ou de son *Conjoint*, ou
  - qu'ils perçoivent de la part du *Titulaire* et/ou de son *Conjoint*, une pension alimentaire permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition et de revenus.

**Ces personnes doivent avoir la qualité d'Assuré au jour de la Survenance du Sinistre.**

Les *Assurés* sont garantis lorsqu'ils voyagent seuls ou ensemble.

### Assureur

CAMCA.

### Carte

La carte bancaire “Mastercard® Platinum+” délivrée par l'*Emetteur* à laquelle sont attachées les garanties.

En cas de paiement d'une prestation avec une autre carte émise par l'*Emetteur*, les *Assurés* pourront bénéficier des conditions de garanties les plus favorables attachées à la carte la plus élevée dans la gamme sans toutefois pouvoir cumuler les garanties. Cette règle ne s'applique pas entre les cartes émises à usage non professionnel et les cartes à usage professionnel.

### Conjoint

Le *Conjoint* est soit :

- l'époux non séparé de corps ou de fait et non divorcé du *Titulaire*,
  - la personne ayant conclu un PACS (Pacte Civil de Solidarité) en cours de validité avec le *Titulaire*,
  - la personne qui vit en concubinage avec le *Titulaire*.
- La preuve de la qualité de *Conjoint* sera apportée :
- en cas de mariage, par le livret de famille,
  - en cas de PACS, par le certificat de PACS,
  - en cas de concubinage, par un certificat de concubinage notoire établi antérieurement à la date de *Survenance* du *Sinistre* ou, à défaut, par



des avis d'imposition comportant la même adresse ou des factures EDF/GDF aux deux noms, antérieurs à la date de *Survenance* du *Sinistre*.

#### *Contrat*

Le contrat d'assurance n°10 004 851.

#### *Domicile*

Lieu de résidence principal et habituel de l'*Assuré*.

#### *Emetteur*

L'établissement bancaire qui délivre la *Carte*.

#### *Force majeure*

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

#### *Franchise*

La part du *Sinistre* laissée à la charge de l'*Assuré* prévue par le *Contrat* en cas d'indemnisation à la suite d'un *Sinistre*. La *Franchise* peut être exprimée en montant, en pourcentage, en jour, en heure, ou en kilomètre.

#### *Sinistre*

C'est la réalisation d'un événement prévu au *Contrat*, auquel se réfère la présente notice d'information.

#### *Survenance du Sinistre*

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

#### *Tiers*

Toute personne autre que :

- le *Titulaire* et son *Conjoint*,
- leurs ascendants et leurs descendants,
- leurs préposés rémunérés ou non par l'*Assuré*, dans l'exercice de leur fonction.

#### *Titulaire*

La personne physique dont le nom et le prénom figurent au recto de la *Carte*.

#### *Transport*

Moyen aérien, ferroviaire, routier, maritime ou fluvial auquel l'*Assuré* recourt pour effectuer son *Voyage*.

#### *Transport public*

Moyen de *Transport* collectif de passagers, agréé pour le *Transport* public de voyageurs et ayant donné lieu à délivrance d'une licence de *Transport*.

#### *Trajet de post acheminement*

Chemin le plus direct à parcourir entre le lieu d'arrivée du *Voyage* (aéroport, gare, port) et le lieu du *Domicile* de l'*Assuré* ou du lieu de travail habituel de l'*Assuré*. (*Voyage* Retour).

#### *Trajet de pré acheminement*

Chemin le plus direct à parcourir entre le lieu du *Domicile* de l'*Assuré* ou du lieu de travail habituel de l'*Assuré* et le lieu de départ du *Voyage* (aéroport, gare, port). (*Voyage* Aller)

#### *Véhicule de location*

Tout véhicule 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.

#### *Vol*

Soustraction frauduleuse commise par effraction, agression ou ruse.

#### *Voyage*

Tout déplacement privé ou professionnel **d'une distance supérieure à 100 (cent) kilomètres (Franchise de 100 (cent) km)** du *Domicile* de l'*Assuré* ou de son lieu de travail habituel. Le *Voyage* commence lorsque l'*Assuré* quitte son *Domicile* ou son lieu de travail habituel et se termine lorsque l'*Assuré* regagne l'un de ces deux lieux.

**Quelle que soit la durée du *Voyage*, l'*Assuré* ne peut bénéficier des garanties que pendant les 90 (quatre-vingt-dix) premiers jours du *Voyage*.**

#### **EXCLUSIONS COMMUNES**

***Sauf stipulation contraire explicitement prévue ci-après, sont exclus :***

- *la guerre civile ou étrangère, l'instabilité politique notoire ou les mouvements populaires, les émeutes, les actes de terrorisme, les représailles, les restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, les grèves pour autant que l'Assuré y prenne une part active, la désintégration du noyau atomique ou tout rayonnement ionisant, et/ou tout autre cas de Force majeure,*
- *l'acte intentionnel ou dolosif de la part de l'Assuré, et/ou de la part de son Conjoint, ses ascendants et/ou ses descendants,*
- *le suicide ou la tentative de suicide de l'Assuré,*
- *les Accidents causés ou provoqués à la suite de la consommation par l'Assuré, de drogues, de stupéfiants, de tranquillisants non prescrits médicalement,*
- *les Accidents résultant de la conduite en état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur, égal ou supérieur à celui fixé par la loi régissant la circulation automobile française en vigueur à la date de l'Accident,*
- *les conséquences des incidents survenus lors de la pratique de sport aérien ou à risque, dont notamment le delta-plane, le polo, le skeleton, le bobsleigh, le hockey sur glace, la plongée sous-marine, la spéléologie, le saut à l'élastique, et tout sport nécessitant l'utilisation d'un engin à moteur,*
- *la participation aux compétitions nécessitant une licence,*
- *la participation à des paris, rixes, bagarres,*
- *l'absence d'aléa, c'est-à-dire la Survenance ou l'absence d'incertitude de Survenance d'un Sinistre préalablement à la prise d'effet des garanties.*

Sauf cas particulier de la garantie “*Décès/Invalidité permanente*”, l'Assuré bénéficie de la garantie “*Voyage*” à l'occasion d'un *Voyage* à la condition impérative que le *Transport* ou l'hébergement ait été réglé ou réservé au moyen de la *Carte* avant la *Survenance* du *Sinistre*.

## 1. ANNULATION/MODIFICATION/INTERRUPTION DE VOYAGE

### Définitions particulières

#### *Accident de santé*

Toute atteinte corporelle ou toute altération de santé, soudaine et imprévisible, constatée par une autorité médicale compétente préalablement à l'*Annulation*, la *Modification* ou l'*Interruption*, nécessitant une surveillance médicale et empêchant formellement de voyager et/ou interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

#### *Annulation*

Annulation pure et simple de la participation au *Voyage* d'un ou plusieurs *Assuré(s)*. L'*Annulation* doit intervenir au plus tard avant le départ.

#### *Co-voyageur*

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

#### *Préjudice matériel grave*

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

#### *Interruption*

Interruption définitive de la participation au *Voyage* d'un ou plusieurs *Assuré(s)*. L'*Interruption* doit intervenir après le départ et avant le retour initialement prévu, et se matérialise par un retour anticipé d'un ou plusieurs *Assuré(s)*.

#### *Modification*

Modification des modalités de participation au *Voyage* (dates, prestations...) d'un ou plusieurs *Assuré(s)*. La *Modification* peut intervenir avant ou après le départ, et au plus tard avant le retour.

#### *Prestations garanties*

Le *Transport*, l'hébergement, les activités de loisir ainsi que les frais de dossiers et de visa. La prime d'assurance acquittée auprès du prestataire n'est pas garantie.

#### *Proches*

- ascendants et descendants (maximum 2<sup>e</sup> degré),
- frères, sœurs, y compris par alliance, beaux-frères, belles sœurs, gendres, belles-filles, beaux-parents, du *Titulaire* ou de son *Conjoint*.

### Objet de la garantie

En cas de *Survenance* de l'un des événements garantis prévus ci-dessous ayant conduit l'Assuré à annuler, modifier ou interrompre son

*Voyage*, l'Assureur garantit la portion des *Prestations garanties non consommées et non remboursées*.

Est également pris en charge, le surcoût du *Transport* en cas de *Modification* (*Transport Aller/Retour*) ou d'*Interruption* (*Transport Retour*).

#### • Important

Sauf cas fortuit ou de *Force majeure*, l'Assuré doit faire les démarches nécessaires à l'*Annulation* ou la *Modification* de son *Voyage* auprès du prestataire, au plus tard dans les 72 (soixante-douze) heures suivant la *Survenance* du *Sinistre*. Si l'Assuré ne respecte pas ce délai de 72 (soixante-douze) heures, le remboursement dû sera limité au montant des frais qui auraient été à sa charge à la date de *Survenance* du *Sinistre* conformément au barème d'*Annulation* ou de *Modification* figurant dans les conditions générales de vente du prestataire.

#### • Recours à l'assistance

Sauf cas fortuit ou de *Force majeure*, en cas de décès ou d'*Accident de santé* survenant en cours de *Voyage*, l'Assuré est invité à contacter ou faire contacter, avant toute démarche personnelle, le service d'assistance médicale en composant le numéro figurant au verso de sa *Carte* pour bénéficier de l'organisation et de la prise en charge du *Sinistre* (Cf. notice d'information assistance). En cas de rapatriement organisé et pris en charge par un service d'assistance médicale, le *Transport* retour non consommé ne fera l'objet d'aucun remboursement au titre de la présente garantie en application de la règle de non cumul des assurances (Cf. Déclaration de *Sinistres* - Pluralité d'assurances).

### Événements garantis

Sont seuls garantis, les événements suivants lorsqu'ils sont la cause exclusive de l'*Annulation*, de la *Modification* ou de l'*Interruption* du *Voyage* :

- un *Accident de santé* du *Titulaire*, du *Conjoint*, d'un *Proche*, de l'un ou des *Co-voyageurs*, et d'un associé ou de toute autre personne amenée à remplacer temporairement l'Assuré dans le cadre de l'exercice de son activité professionnelle ;
- le décès du *Titulaire*, du *Conjoint*, d'un *Proche*, des neveux, nièces, oncles, tantes du *Titulaire* ou du *Conjoint*, de l'un ou des *Co-voyageurs*, et d'un associé ou toute autre personne amenée à remplacer temporairement l'Assuré dans le cadre de l'exercice de son activité professionnelle ;
- un *Préjudice matériel grave* atteignant l'Assuré dans ses biens immeubles ou dans son outil de travail lorsqu'il est agriculteur, commerçant, exerce une profession libérale ou dirige une entreprise ;
- le licenciement économique de l'Assuré à condition que la procédure n'ait pas été engagée avant l'achat du *Voyage* ;
- l'obtention d'un stage ou d'un emploi sous réserve que le stage ou l'emploi commence avant et se poursuive pendant le *Voyage*, ou qu'il commence pendant le *Voyage*. Les Assurés ayant une activité professionnelle avant l'obtention de l'emploi ou du stage ne sont pas garantis ;

- la suppression ou la modification par l'employeur de l'Assuré des dates de congés de ce dernier lorsque la demande de vacances avait été acceptée par écrit par l'employeur avant l'achat du Voyage. Dans ce cas, l'indemnité sera réduite d'une *Franchise* de 20 (vingt) % du montant total des frais supportés par l'Assuré au titre de l'Annulation, de la Modification ou de l'Interruption du Voyage.

Cet événement n'est pas garanti lorsque l'Assuré peut poser, modifier ou annuler leurs congés sans que la validation d'un supérieur hiérarchique ne soit requise (ex : cadres dirigeants, responsables et représentants légaux de l'entreprise).

- la mutation professionnelle, mission de déplacement ou expatriation de l'Assuré imposée par l'employeur, lorsque la décision a été notifiée à l'Assuré au plus tard deux mois avant la date de retour du Voyage.

#### Date de survenance du sinistre

Événements garantis	Survenance
Accident de santé	Date à laquelle le Voyage est formellement déclaré incompatible avec l'état de santé par une autorité médicale compétente
Décès	Date du décès
Préjudice matériel grave	Date de Survenance du dommage
Licenciement économique	Date de convocation à l'entretien préalable
Obtention d'un stage ou d'un emploi	Date de la lettre d'embauche
Suppression/modification de congés	Date de notification par l'employeur de la suppression ou modification des congés
Mutation	Date de notification par l'employeur de la mutation

#### Durée de garantie

La garantie commence à courir dès le paiement avec la Carte et s'exerce pendant les 90 (quatre-vingt-dix) premiers jours du Voyage. Les Sinistres survenant avant et après ne sont pas garantis.

#### Engagement maximum de l'assureur

L'indemnité maximum n'excédera pas 7 500 € par Assuré.

- l'Annulation, la Modification ou l'Interruption du Voyage du fait du prestataire pour quelque cause que ce soit,
- les troubles d'origine psychique, réactionnels ou non, y compris les crises d'angoisse et dépressions nerveuses, sauf lorsque ces troubles ont entraîné une hospitalisation d'au moins trois jours,
- l'oubli de vaccination,
- tout soin, intervention chirurgicale, cure, auquel l'Assuré se soumet volontairement,
- les états de grossesse, sauf complication imprévisible constatée par une autorité médicale habilitée et, dans tous les cas, les états de grossesse à partir du 1<sup>er</sup> jour du 7<sup>e</sup> mois,
- les taxes aériennes auxquelles le prestataire de voyage est tenu au remboursement de par la loi française en vigueur ainsi que les frais retenus par le prestataire lors du recouvrement desdites taxes.

#### Pièces justificatives particulières à fournir en cas de Sinistre

En supplément des pièces justificatives communes (se reporter aux "Pièces justificatives communes à fournir en cas de Sinistre"), l'Assuré devra produire les pièces suivantes :

- en cas d'Annulation :
  - les conditions générales de vente du prestataire mentionnant le barème d'annulation,
  - l'attestation de remboursement ou de non remboursement des taxes d'aéroport,
  - la facture acquittée des frais d'annulation,
- en cas de Modification :
  - l'attestation/facture du transporteur mentionnant le surcoût lié à la modification du Transport (Aller/Retour),
  - l'attestation/facture du voyageur mentionnant les prestations non consommées,
- en cas d'Interruption :
  - l'attestation/facture du voyageur mentionnant les prestations non consommées,
  - l'attestation/facture du transporteur mentionnant le surcoût éventuel du Transport (Retour),
  - en cas de rapatriement par un assistant : l'attestation de rapatriement de la compagnie,
- selon l'événement garanti :
  - la copie de l'acte de décès,
  - le questionnaire médical dûment complété par l'Assuré,
  - les justificatifs médicaux prouvant la matérialité de l'Accident de santé (la décision d'indemnisation est soumise à l'avis médical d'un médecin conseil qui se réserve la faculté de demander toutes pièces médicales complémentaires et/ou procéder à tout contrôle médical qu'il jugera utile),
  - le justificatif de remplacement professionnel par un associé ou un collaborateur : attestation d'employeur...

#### Exclusions particulières

Outre les exclusions communes (se reporter aux EXCLUSIONS COMMUNES), sont également exclus :

- l'Annulation, la Modification ou l'Interruption ayant pour origine la non-présentation, pour toute cause autre que celles prévues à la présente notice d'information, d'un des documents indispensables au Voyage (carte d'identité, passeport, visas, billets de transport, carnet de vaccination, permis de conduire),

- l'attestation de validation des congés établie avant l'achat du *Voyage* et l'attestation de la suppression ou de la modification des congés par l'employeur,
- la preuve justifiant que l'*Assuré* était inactif avant l'obtention du stage ou de l'emploi (attestation pôle emploi, carte d'étudiant...) et la copie du contrat de travail ou de la convention de stage,
- la copie du contrat de travail et la copie de la lettre de convocation à l'entretien préalable de licenciement,
- l'attestation de l'employeur mentionnant la date de la notification et la date d'effet de la mutation, de la mission ou de l'expatriation,
- l'attestation des autorités ou des services d'intervention d'urgence, indiquant la date et les circonstances du *Préjudice matériel grave*.

## 2. RETARD D'UN MOYEN DE TRANSPORT PUBLIC

### Objet de la garantie

Au cours d'un *Voyage* et en cas de *Survenance* de l'un des événements garantis expressément énoncés ci-dessous affectant le moyen de *Transport public* utilisé par l'*Assuré*, ce dernier sera indemnisé des **seuls frais initialement non prévus** suivants :

- frais de repas et de rafraîchissements,
- frais d'hébergement,
- frais de *Transport*.

### Événements garantis

Sont garantis les événements suivants :

- un retard de plus d'une heure (**Franchise de 1 (une) heure**) lors du *Trajet de pré acheminement*,
- un retard supérieur à 2 heures (**Franchise de 2 (deux) heures**),
- une annulation par le transporteur,
- un refus d'admission à bord en cas de réservation excédentaire ("surbooking"),
- un manquement de correspondance à la suite de l'un des événements garantis ci-dessus, **sans application de Franchise kilométrique de 100 (cent) km**, survenant lors du déplacement primaire.

### Durée de garantie

La garantie commence à courir lorsque le *Voyage* commence et cesse lorsqu'il se termine, **dans la limite des 90 (quatre-vingt-dix) premiers jours au-delà desquels les Sinistres ne sont pas garantis.**

### Engagement maximum de l'Assureur

L'indemnité maximum n'excédera pas **600 € par Sinistre**.

### Exclusions particulières

**Outre les exclusions communes (se reporter aux EXCLUSIONS COMMUNES), est également exclu le retrait temporaire ou définitif du moyen de Transport public, qui aura été ordonné par les autorités officielles locales et qui aura été annoncé préalablement au départ.**

### Pièces justificatives particulières à fournir en cas de Sinistre

En supplément des pièces justificatives communes (se reporter aux "Pièces justificatives communes à fournir en cas de Sinistre"), l'*Assuré* devra produire les pièces suivantes :

- une attestation de retard,
- les factures des frais engagés.

## 3. RETARD/PERTE/VOL/DÉTÉRIORATION DE BAGAGES

### Définitions particulières

#### 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* à **l'exclusion des effets vestimentaires portés par l'Assuré.**

#### Objets de valeur

Tout autre objet dont la valeur d'achat est égale ou supérieure à **250 €**.

#### Valeur de remboursement

La *Valeur de remboursement* correspond au prix d'achat des *Bagages* après déduction de la *Vétusté*.

#### Vétusté

Perte de valeur due à l'usage. Il n'est pas déduit de *Vétusté* la première année suivant la date d'achat. **Elle est de 25 (vingt-cinq) % la deuxième année suivant la date d'achat, et de 10 (dix) % par an pour les années suivantes.**

### ➤ 3.1 Retard/Perte/Vol/Détérioration de Bagages confiés à un transporteur

#### Objet de la garantie

Si les *Bagages* de l'*Assuré*, dûment enregistrés et placés sous la responsabilité d'un transporteur avec lequel l'*Assuré* effectue un *Voyage*, ne lui sont pas remis dans un délai de 4 (quatre) heures (**Franchise de 4 (quatre) heures**) après son arrivée à destination, l'*Assuré* sera indemnisé **des frais engagés pour se procurer d'urgence des vêtements et accessoires de toilette, à l'exclusion de tout autre frais.**

L'*Assuré* doit apporter la preuve du caractère urgent des frais engagés étant entendu que relèvent systématiquement du caractère urgent, les achats effectués lors du déplacement Aller et dans tous les cas lorsque l'*Assuré* se trouve en correspondance.

**Les frais engagés postérieurement à l'arrivée au Domicile de l'Assuré ne sont pas garantis.**

Si les *Bagages* de l'*Assuré* sont perdus, volés, détruits totalement ou partiellement, l'*Assuré* sera indemnisé de leur *Valeur de remboursement*.

#### Conditions de garantie

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de *Force majeure*, l'*Assuré* devra signaler immédiatement aux autorités compétentes du transporteur l'absence ou la détérioration de *Bagages* et

impérativement obtenir un récépissé de déclaration de retard, de perte, de détérioration ou de *Vol*.

### ► 3.2 *Vol* de *Bagages* dans un hôtel ou un *Véhicule de location*

#### Objet de la garantie

L'Assureur garantit l'Assuré contre le *Vol* de ses *Bagages* lorsque le *Sinistre* se réalise :

- dans un hôtel **sauf si les biens sont placés sous la responsabilité de l'hôtelier**,
- dans un *Véhicule de location* ou lorsque ledit *Véhicule de location* est volé.

L'Assuré sera indemnisé de la *Valeur de remboursement* applicable.

#### Conditions de garantie

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de *Force majeure*, l'Assuré devra procéder, dans les 48 (quarante-huit) heures, à un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes qui doit comporter les circonstances du *Vol* ainsi que les références des *Bagages* (marque, modèle...).

#### Durée de la garantie

La garantie commence à courir lorsque le *Voyage* commence et cesse lorsqu'il se termine, **dans la limite des 90 (quatre-vingt-dix) premiers jours au-delà desquels les *Sinistres* ne sont pas garantis.**

#### Engagement maximum de l'Assureur

L'indemnité maximum n'excédera pas :

- en cas de retard : **600 € par *Sinistre***,
- en cas de perte/*Vol*/destruction :
  - *Bagages* confiés à un transporteur : **1 300 € par *Bagage* (dont 250 € par *Objet de valeur*)**,
  - *Bagages* en hôtel ou *Véhicule de location* : **1 000 € par *Bagage* (dont 250 € par *Objet de valeur*)**.

Toute indemnisation due au titre d'un retard de *Bagages* sera déduite du montant total remboursé au titre d'une perte, d'un *Vol* ou d'une destruction de *Bagages*.

#### Exclusions particulières

*Outre les exclusions communes (se reporter aux EXCLUSIONS COMMUNES), sont également exclus :*

- *la confiscation ou réquisition par les douanes ou toute autorité gouvernementale*,
- *les articles achetés postérieurement à la remise des *Bagages* par le transporteur, ou achetés plus de 4 jours après l'heure d'arrivée à l'aéroport ou à la gare de destination même si les *Bagages* ne sont toujours pas remis à l'Assuré*,
- *les pertes ou dommages :*
  - *causés par l'usure normale, la vétusté, le vice propre de la chose*,

- *occasionnés par les mites ou vermines, par un procédé de nettoyage ou par les conditions climatiques*,
- *dus au mauvais état des *Bagages* utilisés pour le transport des effets personnels*,
- *les pertes, Vols ou dommages affectant les biens suivants :*
  - *prothèses et appareillages de toute nature, lunettes, lentilles de contact*,
  - *espèces, titres de valeurs, chèques de voyage, cartes de paiement et/ou de crédit, clés, papiers personnels, papiers d'identité, documents de toute sorte et échantillons*,
  - *billets d'avion, titres de Transport et "voucher", coupons d'essence*,
  - *produits illicites et/ou contrefaits*,
  - *objets de verre, de cristal ou de porcelaine ou assimilés, des objets sensibles à la variation thermique, des denrées périssables, des produits et animaux interdits par le transporteur*.

#### Pièces justificatives particulières à fournir en cas de *Sinistre*

En supplément des pièces justificatives communes (se reporter aux "Pièces justificatives communes à fournir en cas de *Sinistre*"), l'Assuré devra produire les pièces suivantes :

- le ticket d'enregistrement des *Bagages*,
- la déclaration de retard, perte, *Vol* ou détérioration effectuée auprès du transporteur,
- l'attestation du transporteur confirmant le retard (avec mention de la durée du retard), la perte, le *Vol* ou la détérioration,
- en cas de retard de *Bagages* :
  - les factures correspondantes aux frais engagés suite au retard,
  - la preuve du caractère urgent,
- en cas de perte, *Vol*, destruction de *Bagages* :
  - l'inventaire des *Bagages* perdus/volés/détériorés,
  - les factures des *Bagages* perdus/volés/détériorés.

## 4. RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉTRANGER

#### Territorialité

La garantie est acquise **uniquement** à l'étranger c'est-à-dire **en dehors des territoires de la France métropolitaine, des principaux d'Andorre et de Monaco, et des DROM-COM.**

#### Définitions particulières

##### *Dommage corporel*

Toute atteinte corporelle subie par une personne physique, résultant d'un événement imprévu et extérieur à la victime.

##### *Dommage matériel*

Toute détérioration d'une chose ou substance, toute atteinte physique à des animaux, résultant d'un événement imprévu et extérieur à la chose endommagée.

#### *Dommage immatériel consécutif*

Tout préjudice pécuniaire, résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne, par un bien meuble ou immeuble ou la perte d'un bénéfice et qui est la conséquence directe de *Dommages corporels* ou de *Dommages matériels* garantis.

#### *Dommage immatériel non consécutif*

Tout préjudice pécuniaire, qui ne se traduit pas par une atteinte physique à un bien ou à une personne, mais qui est la suite d'un *Dommage corporel* ou d'un *Dommage matériel* garanti.

#### *Dommage immatériel pur*

Tout préjudice pécuniaire, qui ne se traduit pas par une atteinte physique à un bien ou à une personne, et qui n'est pas la suite ou la conséquence d'un *Dommage corporel* ou d'un *Dommage matériel* garanti.

#### *Fait dommageable*

Cause génératrice des dommages subis par le *Tiers* victime et faisant l'objet d'une réclamation amiable ou judiciaire.

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

La garantie a pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que l'*Assuré* peut encourir en raison de *Dommages corporels, matériels ou immatériels consécutifs*, causés aux *Tiers* au cours d'un *Voyage* à l'étranger et au cours de sa vie privée.

**Ne sont pas garantis les dommages engageant la responsabilité de l'Assuré au titre de sa profession, de ses activités commerciales ou de son négoce.**

**L'ensemble des réclamations se rattachant à un même *Fait dommageable* constitue un seul et même *Sinistre*.**

#### **Durée de la garantie**

La garantie commence à courir lorsque le *Voyage* commence et cesse lorsqu'il se termine, **dans la limite des 90 (quatre-vingt-dix) premiers jours au-delà desquels les *Sinistres* ne sont pas garantis.**

#### **Engagement maximum de l'Assureur**

L'indemnité maximum n'excédera pas **2 300 000 € par *Sinistre* pour l'ensemble des dommages garantis.**

**- tout dommage causé aux biens appartenant ou confiés à la garde ou aux bons soins de l'Assuré au moment du Sinistre,**  
**- les amendes y compris celles qui seraient assimilées à des réparations civiles et les frais s'y rapportant,**  
**- les dommages causés par les immeubles ou parties d'immeubles dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant.**

#### **Pièces justificatives particulières à fournir en cas de *Sinistre***

En supplément des pièces justificatives communes (se reporter aux "Pièces justificatives communes à fournir en cas de *Sinistre*"), l'*Assuré* devra produire les pièces suivantes :

- toute(s) pièce(s) de nature à rapporter la matérialité de l'*Accident* ou du *Fait dommageable*,
- un/des témoignage(s),
- la déclaration du sinistre auprès de l'autre assureur et copie de l'accusé réception,
- le courrier(s) de mise en cause par le *Tiers* ou son assureur,
- l'assignation éventuelle.

#### **5. DÉCÈS/INVALIDITÉ PERMANENTE**

##### **Définitions particulières**

##### *Accident de pré ou post acheminement*

Tout *Accident* dont l'*Assuré* est victime au cours du *Trajet de pré ou post acheminement* en tant que :

- passager d'un *Transport public* dont le titre de *Transport* a été payé avec la *Carte*,
- passager ou conducteur d'un *Véhicule de location* dont la location a été réglée avec la *Carte*,
- passager ou conducteur d'un véhicule privé.

##### *Accident de trajet*

Tout *Accident* dont l'*Assuré* est victime au cours d'un déplacement, **sans application de la *Franchise kilométrique***, en tant que passager d'un *Transport public* dont le titre de transport a été payé avec la *Carte*.

##### *Accident de Voyage*

Tout *Accident* dont l'*Assuré* est victime au cours d'un *Voyage* en tant que :

- passager d'un *Transport public* dont le titre de *Transport* a été payé avec la *Carte*,
- passager ou conducteur d'un *Véhicule de location* dont la location a été réglée avec la *Carte*.

##### *Bénéficiaire*

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

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

#### **Exclusions particulières**

**Outre les exclusions communes (se reporter aux EXCLUSIONS COMMUNES), sont également exclus :**

- les dommages occasionnés par des tremblements de terre, éruptions volcaniques, raz de marée ou autres cataclysmes,
- les Dommages immatériels purs,
- les Dommages immatériels non consécutifs,
- 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,

### Consolidation

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

### Décès

Mort constatée médicalement ou *Disparition*.

### Disparition

Lorsque le corps de l'Assuré n'est pas retrouvé dans l'année qui suit la date de disparition ou de destruction du moyen de *Transport* à bord duquel il se trouvait au moment de l'Accident, l'Assuré est présumé décédé à la suite de cet Accident.

### Famille

L'ensemble des Assurés.

### Invalidité permanente

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

### Maladie

Altération soudaine et imprévisible de la santé de l'Assuré constatée par une autorité médicale compétente.

### Objet de la garantie

Le Contrat a pour objet de garantir le *Décès* et l'*Invalidité permanente* de l'Assuré à la suite de la *Survenance* de l'un des seuls événements garantis suivants :

- Accident de Voyage,
- Accident de pré ou post acheminement,
- Accident de trajet.

Est également couvert le *Décès* ou l'*Invalidité permanente* de l'Assuré résultant de l'exposition involontaire de l'Assuré aux éléments naturels par suite d'un Accident.

### Le montant des garanties varie selon l'événement garanti et le mode de Transport :

#### 1) Accident de Voyage

##### • A bord d'un Transport public

- En cas de *Décès* immédiat ou survenant dans les 100 (cent) jours qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse au *Bénéficiaire* un capital de **465 000 €**.
- En cas d'*Invalidité permanente* survenant dans les 2 (deux) ans qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse à l'Assuré un capital maximum de **465 000 € variable selon le barème d'indemnisation des accidents du travail**.

##### • A bord d'un Véhicule de location

- En cas de *Décès* immédiat ou survenant dans les 100 (cent) jours qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse au *Bénéficiaire* un capital de **46 000 €**.
- En cas d'*Invalidité permanente* survenant dans les 2 (deux) ans qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse à l'Assuré un capital maximum de **46 000 € variable selon le barème d'indemnisation des accidents du travail**.

#### 2) Accident de pré ou post acheminement

##### • A bord d'un Transport public

- En cas de *Décès* immédiat ou survenant dans les 100 (cent) jours qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse au *Bénéficiaire* un capital de **465 000 €**.
- En cas d'*Invalidité permanente* survenant dans les 2 (deux) ans qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse à l'Assuré un capital maximum de **465 000 € variable selon le barème d'indemnisation des accidents du travail**.

##### • A bord d'un Véhicule de location ou d'un véhicule privé

- En cas de *Décès* immédiat ou survenant dans les 100 (cent) jours qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse au *Bénéficiaire* un capital de **46 000 €**.
- En cas d'*Invalidité permanente* survenant dans les 2 (deux) ans qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse à l'Assuré un capital maximum de **46 000 € variable selon le barème d'indemnisation des accidents du travail**.

#### 3) Accident de trajet

- En cas de *Décès* immédiat ou survenant dans les 100 (cent) jours qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse au *Bénéficiaire* un capital de **46 000 €**.
- En cas d'*Invalidité permanente* survenant dans les 2 (deux) ans qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse à l'Assuré un capital maximum de **46 000 € variable selon le barème d'indemnisation des accidents du travail**.

En cas de *Décès* avant Consolidation de l'*Invalidité permanente*, le capital prévu en cas de *Décès* sera versé déduction faite des sommes qui auraient pu éventuellement être versées au titre de l'*Invalidité permanente*. Il n'y a pas cumul des deux garanties lorsqu'elles sont mises en oeuvre à la suite d'un seul et même *Sinistre*.

### Durée de la garantie

La garantie commence à courir lorsque le Voyage commence et cesse lorsqu'il se termine, dans la limite des 90 (quatre-vingt-dix) premiers jours au-delà desquels les *Sinistres* ne sont pas garantis.

### Engagement maximum de l'Assureur

Dans tous les cas, quel que soit le nombre d'Assurés accidentés, l'indemnité maximum n'excédera pas par *Sinistre* et par *Famille* :

- pour un Accident de Voyage : **465 000 €**
- pour un Accident de pré ou post acheminement : **465 000 €**
- pour un Accident de trajet : **46 000 €**

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

### Exclusions particulières

Outre les exclusions communes (se reporter aux **EXCLUSIONS COMMUNES**), sont également exclus :

- les Voyages effectués à bord d'avions loués par l'Assuré à titre privé ou professionnel,
- les atteintes corporelles résultant de la participation à une période militaire, ou à des opérations militaires, ainsi que lors de l'accomplissement du service national,
- les atteintes corporelles résultant de lésions causées directement ou indirectement, partiellement ou totalement par :
  - toute forme de Maladie,
  - les infections bactériennes à l'exception des infections pyogéniques résultant d'une coupure ou blessure accidentelle,
  - les interventions médicales ou chirurgicales sauf si elles résultent d'un Accident.

### Pièces justificatives particulières à fournir en cas de Sinistre

En supplément des pièces justificatives communes (se reporter aux "Pièces justificatives communes à fournir en cas de Sinistre"), l'Assuré devra produire les pièces suivantes :

Dans tous les cas :

- toute(s) pièce(s) de nature à rapporter la matérialité de l'Accident,

En cas de Décès :

- la copie de l'acte de Décès,
- le certificat médical établissant les liens de causalité entre l'Accident et le Décès à faire remplir et signer par le médecin ayant constaté le Décès. Si le certificat ne permet pas d'établir les liens de causalité, le Bénéficiaire devra fournir toutes pièces justificatives permettant d'établir ce lien (procès-verbal de police, coupures de journaux, etc.),
- la copie du procès-verbal d'enquête indiquant le numéro du PV et les coordonnées du commissariat ou de la gendarmerie l'ayant établi,
- les coordonnées du notaire chargé de la succession.

En cas d'Invalidité permanente :

- le certificat médical de constatation permettant à l'Assureur d'apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation, et notamment établissant les liens de causalité entre l'Accident et l'état d'Invalidité permanente. Si le certificat ne permet pas d'établir les liens de causalité, le Bénéficiaire devra fournir toutes pièces justificatives permettant d'établir ce lien (procès-verbal de police, coupures de journaux, etc.),
- le certificat médical de Consolidation de l'état de santé de l'Assuré,
- la notification du taux d'Invalidité permanente par l'organisme social : **dans tous les cas, l'Assureur procédera à une expertise médicale pour déterminer le taux d'Invalidité permanente selon le barème d'indemnisation des accidents de travail, prévu contractuellement.**

Sauf pour le cas particulier de la garantie "Frais de transfert", l'Assuré bénéficie des garanties "Neige et montagne" à l'occasion d'un Voyage à la montagne, sans application de la Franchise kilométrique de 100 (cent) km, à la condition impérative qu'au moins l'une des prestations ci-après ait été réglée ou réservée au moyen de la Carte avant la Survenance du Sinistre :

- Transport,
- hébergement,
- forfaits de remontées mécaniques,
- cours de ski,
- location de Matériel de sport de montagne.

### Durée de la garantie

La garantie commence à courir lorsque le Voyage commence et cesse lorsqu'il se termine, dans la limite des 90 (quatre-vingt-dix) premiers jours au-delà desquels les Sinistres survenant ne sont pas garantis.

### 1. EN CAS D'ACCIDENT

#### Conditions de garantie

Les garanties en cas d'Accident ne bénéficient à l'Assuré que si l'Accident est survenu à l'occasion de la pratique d'une activité sportive lors d'un Voyage à la montagne.

Lorsque l'Accident est survenu à l'occasion de la pratique du ski, quel qu'en soit la forme, l'Assureur ne garantit l'Assuré que s'il est pratiqué dans une station de ski sur piste ou hors-piste accompagné d'un moniteur ou d'un guide diplômé.

La preuve de la matérialité incombe à l'Assuré, et l'Accident doit être constaté par une autorité médicale dans les 48 heures qui suivent la Survenance du Sinistre.

Ne sont pas garanties la Maladie et ses conséquences sauf si elles sont consécutives à un Accident.

#### ► 1.1 Frais Médicaux

##### Définitions particulières

###### Frais médicaux

Frais médicaux, pharmaceutiques, et d'Hospitalisation engagés par l'Assuré après prescription médicale à la suite d'un Accident **répondant aux conditions de garantie ci-dessus**, et aux conséquences directes de celui-ci.

###### Hospitalisation

Tout séjour, imprévu et non programmé, dans un établissement de santé.

###### Maladie

Altération soudaine et imprévisible de la santé de l'Assuré constatée par une autorité médicale compétente.



## Objet de la garantie

La garantie a pour objet de rembourser les *Frais médicaux*.

L'indemnité prévue, interviendra exclusivement en complément des indemnités qui pourraient être garanties à l'Assuré pour les mêmes dommages par la Sécurité Sociale ou tout autre régime collectif de prévoyance y compris les organismes mutualistes ou une compagnie d'assurance, sans que l'Assuré puisse recevoir au total un montant supérieur aux dépenses réellement engagées.

## Engagement maximum de l'Assureur

L'indemnité maximum n'excédera pas 2 300 € par Assuré pour tout préjudice supérieur à 30 € par Sinistre.

### Exclusions particulières

*Outre les exclusions communes (se reporter aux EXCLUSIONS COMMUNES), sont également exclus :*

- tous les *Frais médicaux* dès lors qu'ils ne sont pas directement consécutifs à un *Accident*,
- les traitements psychanalytiques, les séjours en maison de repos, de rééducation, de kinésithérapie et de désintoxication.

## Pièces justificatives particulières à fournir en cas de Sinistre

En supplément des pièces justificatives communes (se reporter aux "Pièces justificatives communes à fournir en cas de Sinistre"), l'Assuré devra produire les pièces suivantes :

- le certificat médical constatant la matérialité de l'*Accident* et indiquant la période d'incapacité à pratiquer une activité sportive,
- la facture des *Frais médicaux*,
- les ordonnances,
- les décomptes de remboursement des *Frais médicaux* par la Sécurité sociale,
- les décomptes de remboursement des *Frais médicaux* par sa complémentaire santé.

### ► 1.2 Forfaits et cours de ski

#### Définitions particulières

*Forfait et cours de ski*

Portion des frais de forfait de remontées mécaniques et de cours de ski non consommés à la suite d'un *Accident* répondant aux conditions de garantie ci-dessus, rendant l'Assuré dans l'impossibilité, médicalement constatée, de pratiquer le ski.

#### Objet de la garantie

La garantie a pour objet de rembourser à l'Assuré les *Forfaits et cours de ski*.

Lorsque l'Assuré est un enfant de moins de 14 ans, la garantie est étendue au forfait de l'un des deux parents, dont la présence est impérativement nécessaire.

## Engagement maximum de l'Assureur

L'indemnité maximum n'excédera pas 800 € par Assuré et par *Accident*.

A l'exception des forfaits "Saison", l'indemnité due sera calculée en fonction du nombre de jours restants, calculés à compter du lendemain du jour de la *Survenance* de l'événement.

En cas de forfait "Saison", l'indemnité sera due en cas d'*Accident* entraînant une incapacité totale temporaire de skier ou en cas de décès de l'Assuré des suites d'un *Accident*. Le montant de l'indemnisation sera calculé au prorata temporis de la durée d'impossibilité médicalement constatée de pratiquer le ski.

## Pièces justificatives particulières à fournir en cas de Sinistre

En supplément des pièces justificatives communes (se reporter aux "Pièces justificatives communes à fournir en cas de Sinistre"), l'Assuré devra produire les pièces suivantes :

- le certificat médical indiquant la période d'incapacité à skier,
- les forfaits mentionnant le nom du bénéficiaire ainsi que les dates de début et de fin du forfait,
- la facture des cours de ski mentionnant le nom du bénéficiaire ainsi que les dates de début et de fin des cours.

### ► 1.3 Frais de recherche

#### Définitions particulières

*Frais de recherche*

Frais supportés par l'Assuré suite à des opérations effectuées par des sauveteurs ou des organismes de secours professionnels mandatés par les autorités officielles locales. Ces sauveteurs professionnels ne se déplaçant que dans le but de rechercher l'Assuré en un lieu dépourvu de tous moyens de secours autres que ceux pouvant être apportés par eux.

#### Objet de la garantie

Suite à un *Accident*, l'Assureur garantit la prise en charge des *Frais recherche*.

## Engagement maximum de l'Assureur

L'Assureur indemniserà l'Assuré à due concurrence des frais réels engagés.

L'indemnité peut être directement versée aux organismes de secours intervenus lors des recherches. Dans ce cas, l'Assuré ne percevra aucune indemnité de la part de l'Assureur.

## Pièces justificatives particulières à fournir en cas de Sinistre

En supplément des pièces justificatives communes (se reporter aux "Pièces justificatives communes à fournir en cas de Sinistre"), l'Assuré devra produire les factures des organismes de recherche.

## ► 1.4 Frais de transfert

### Définitions particulières

#### *Frais de transfert*

Frais supportés par l'Assuré suite au transfert 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.

### Objet de la garantie

L'Assureur garantit le remboursement à l'Assuré des *Frais de transfert* à la suite d'un *Accident*.

### Engagement maximum de l'Assureur

L'Assureur indemniserà l'Assuré à due concurrence des frais réels engagés. L'indemnité peut être directement versée aux organismes ayant réalisés le transfert. Dans ce cas, l'Assuré ne percevra aucune indemnité de la part de l'Assureur.

### Pièces justificatives particulières à fournir en cas de *Sinistre*

En supplément des pièces justificatives communes (se reporter aux "Pièces justificatives communes à fournir en cas de *Sinistre*"), l'Assuré devra produire les factures des organismes ayant réalisés le transfert.

## ► 1.5 Responsabilité civile / Défense et Recours

### Définitions particulières

#### *Dommage corporel*

Toute atteinte corporelle subie par une personne physique, résultant d'un événement imprévu et extérieur à la victime.

#### *Dommage matériel*

Toute détérioration d'une chose ou substance, toute atteinte physique à des animaux, résultant d'un événement imprévu et extérieur à la chose endommagée.

#### *Dommage immatériel consécutif*

Tout préjudice pécuniaire, résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne, par un bien meuble ou immeuble ou la perte d'un bénéfice et qui est la conséquence directe de *Dommages corporels* ou *matériels* garantis.

#### *Dommage immatériel non consécutif*

Tout préjudice pécuniaire, qui ne se traduit pas par une atteinte physique à un bien ou à une personne, mais qui est la suite d'un *Dommage corporel* ou *matériel* non garanti.

#### *Dommage immatériel pur*

Tout préjudice pécuniaire, qui ne se traduit pas par une atteinte physique à un bien ou à une personne, et qui n'est pas la suite ou la conséquence d'un *Dommage corporel* ou *matériel*.

#### *Fait dommageable*

Cause génératrice des dommages subis par le *Tiers* victime et faisant l'objet d'une réclamation amiable ou judiciaire.

## Responsabilité civile

### Objet de la garantie

La garantie a pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile de l'Assuré encourue en cas de *Dommages corporels* ou *Dommages matériels* causés aux *Tiers* et résultant d'un *Accident*.

### Engagement maximum de l'Assureur

Dans le cas où un Assuré est responsable d'un *Dommage corporel* et/ou *Dommage matériel*, l'indemnité maximum n'excédera pas **310 000 € par année civile**. Concernant les *Dommages matériels*, seuls les *Sinistres* d'un montant supérieur à 150 € donneront lieu à une prise en charge.

Pour un même *Sinistre*, l'indemnité versée au titre de cette garantie ne peut en aucun cas se cumuler avec celle prévue à la garantie "Responsabilité Civile à l'étranger".

### Exclusions particulières

*Outre les exclusions communes (se reporter aux EXCLUSIONS COMMUNES), sont également exclus :*

- tout *Dommage immatériel consécutif* à un *Dommage matériel* ou *Dommage corporel* garanti,
- tout *dommage causé par :*
  - des *véhicules à moteur, caravanes, engins à moteur, embarcations à voile ou à moteur, aéronefs de toutes sortes motorisés,*
  - *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 ou confiés à l'Assuré au moment de l'événement,*
- *les amendes,*
- *les dommages causés par les immeubles ou parties d'immeubles dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant,*
- *les dommages engageant la responsabilité de l'Assuré au titre de sa profession, de ses activités commerciales ou de son négoce.*

## Défense et recours

### Objet de la garantie

#### ► Garantie "défense civile"

Lorsque la responsabilité civile de l'Assuré est mise en jeu au titre du contrat, l'Assureur s'engage à assumer la défense de l'Assuré devant les juridictions concernées.

Lorsque l'Assuré estimera qu'il existe un conflit d'intérêt avec l'Assureur au titre de la garantie "défense civile", l'Assuré aura le libre choix de l'avocat en charge de sa défense civile. L'Assureur prendra à sa charge les frais de défense et honoraires de l'avocat dans les limites prévues par le *Contrat*.

► **Garantie “défense pénale et recours”**

L'Assureur s'engage à assumer la défense de l'Assuré devant les juridictions pénales dans le cadre d'un *Sinistre* garanti au titre de sa responsabilité civile.

L'Assureur s'engage à tout mettre en oeuvre afin d'exercer le recours amiable contre le ou les *Tiers* responsable(s) et permettant à l'Assuré la réparation des dommages subis par lui, lorsque ce recours se fonde sur des dommages qui auraient été garantis au titre de la garantie “responsabilité civile” de l'Assuré telle que définie au titre du *Contrat*. A défaut d'accord amiable, l'Assureur informera l'Assuré de la nécessité de saisir la juridiction compétente.

Lorsqu'il est fait appel à un avocat ou à toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur, pour défendre, représenter ou servir les intérêts de l'Assuré au titre de la garantie “défense pénale et recours”, l'Assuré dispose du libre choix de l'avocat. L'Assureur s'engage à régler les honoraires d'avocat dans les limites prévues par le *Contrat*.

En cas de désaccord entre l'Assuré et l'Assureur sur les mesures à prendre pour régler un différend issu du *Contrat*, l'Assuré et l'Assureur pourront recourir à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord. A défaut d'accord sur la désignation de ladite personne, c'est le Président du Tribunal de Grande Instance du domicile de l'Assuré qui sera en charge de statuer. Les frais engagés dans le cadre de cette procédure de désignation d'une tierce personne sont à la charge de l'Assureur dans les limites prévues par la garantie.

Dans le cas où l'Assuré a engagé à ses frais une procédure contentieuse et obtient une solution plus favorable que celle proposée par l'Assureur ou par la tierce personne, l'Assureur indemniserà les frais exposés pour l'exercice de cette action dans la limite prévue par la garantie.

**Engagement maximum de l'Assureur**

L'indemnité maximum n'excédera pas **7 700 € par Sinistre**.

**Exclusions particulières**

**Outre les exclusions communes (se reporter aux EXCLUSIONS COMMUNES), sont également exclus :**

- les amendes,
- les litiges ou différends n'ayant pas leur source au titre du *Contrat*.

**Pièces justificatives particulières à fournir en cas de Sinistre**

En supplément des pièces justificatives communes (se reporter aux “Pièces justificatives communes à fournir en cas de *Sinistre*”), l'Assuré devra produire les pièces suivantes :

- le certificat médical mentionnant la date, la nature de l'*Accident* ainsi que la durée de l'incapacité à skier,
- toute(s) pièce(s) de nature à rapporter la matérialité de l'*Accident*,
- les pièces justificatives du préjudice,
- le(s) courrier(s) de mise en cause adressé(s) au *Tiers* ou à son assureur,

- le(s) témoignage(s),
- la déclaration du sinistre auprès de l'autre assureur et copie de l'accusé réception,
- l'assignation éventuelle.

**2. EN CAS DE DOMMAGE**

**Définitions particulières**

**Matériel de sport de montagne**

Tout matériel technique, y compris les chaussures spéciales, destiné à la pratique des sports de montagne tels que le ski, snowboard, raquettes. Il peut appartenir à l'Assuré, ou être loué par lui.

► **2.1 Bris du Matériel de sport de montagne personnel**

**Objet de la garantie**

En cas de bris accidentel du *Matériel de sport de montagne personnel* de l'Assuré, l'Assureur garantit le remboursement à l'Assuré des frais de location, auprès d'un loueur professionnel, d'un matériel de remplacement équivalent.

**Engagement maximum de l'Assureur**

L'Assureur indemniserà l'Assuré des frais réels engagés pour louer un *Matériel de sport de montagne* équivalent **dans la limite d'une durée de 8 (huit) jours de location**.

**Pièces justificatives particulières à fournir en cas de Sinistre**

En supplément des pièces justificatives communes (se reporter aux “Pièces justificatives communes à fournir en cas de *Sinistre*”), l'Assuré devra produire les pièces suivantes :

- les factures du *Matériel de sport de montagne* personnel,
- la facture du loueur.

► **2.2 Bris / Vol du Matériel de sport de montagne loué**

**Objet de la garantie**

En cas de bris accidentel ou de *Vol* du *Matériel de sport de montagne loué* auprès d'un loueur professionnel, l'Assureur prend en charge les frais laissés à la charge de l'Assuré par le contrat de location.

**Engagement maximum de l'Assureur**

L'indemnité maximum n'excédera pas **800 € par Assuré**. Il sera déduit de l'indemnité finale une **Franchise de 20 (vingt) % du montant mis à la charge de l'Assuré**.

**Pièces justificatives particulières à fournir en cas de Sinistre**

En supplément des pièces justificatives communes (se reporter aux “Pièces justificatives communes à fournir en cas de *Sinistre*”), l'Assuré devra produire les pièces suivantes :

- le procès-verbal constatant le *Vol* du *Matériel de sport de montagne* loué,
- une attestation du loueur précisant que le *Matériel de sport de montagne* est endommagé ou volé,
- la facture du loueur.

### Exclusions particulières

Outre les exclusions communes (se reporter aux **EXCLUSIONS COMMUNES**), sont également exclus :

- les dommages résultant :
  - d'une utilisation du Matériel de sport de montagne loué non conforme aux prescriptions du loueur ou du non-respect de la réglementation en vigueur,
  - de l'usure normale du Matériel de sport de montagne loué,
- les égratignures, rayures, ou toute autre dégradation du Matériel de sport de montagne loué n'altérant pas son fonctionnement,
- les pertes ou disparitions du Matériel de sport de montagne loué,
- le Vol commis par toute personne autre qu'un Tiers.

## DOMMAGES AU VÉHICULE DE LOCATION

L'Assuré bénéficie de la garantie "Dommages au Véhicule de location", sans application de la Franchise kilométrique de 100 (cent) km, à la condition impérative que le Véhicule de location ait été réglé ou réservé au moyen de la Carte avant la Survenance du Sinistre. Si le règlement intervient à la fin de la période de location, l'Assuré doit rapporter la preuve d'une réservation au moyen de la Carte antérieurement à la signature du contrat de location, comme par exemple une pré-autorisation.

### Définitions particulières

#### Assuré

Le Titulaire et les personnes dont les noms sont portés préalablement sur le contrat de location, en qualité de conducteurs.

#### Dommage matériel

Toute détérioration du Véhicule de location résultant d'un événement imprévu et extérieur à la chose endommagée.

#### Frais d'immobilisation

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

#### Véhicule de location

Tout véhicule terrestre à moteur à quatre roues (à l'exclusion de ceux visés aux exclusions particulières), immatriculé, faisant l'objet d'un contrat de location auprès d'une société spécialisée dans la location de véhicules, ainsi que le véhicule de remplacement, prêté par un réparateur, lorsque le véhicule du Titulaire est immobilisé pour réparation, sous réserve que ce prêt fasse l'objet d'un contrat en bonne et due forme, assorti d'une facturation.

### Conditions de garantie

La garantie est acquise aux Assurés à condition que :

- la condition de paiement avec la Carte fixée ci-dessus soit remplie,

- leurs noms aient été préalablement portés sur le contrat de location,
- la durée totale du contrat de location n'excède pas 60 (soixante) jours, même si la location est constituée de plusieurs contrats successifs,
- la conduite du Véhicule de location soit conforme aux clauses du contrat de location que le Titulaire a signé avec le loueur,
- les critères de conduite imposés par le loueur ainsi que la loi ou la juridiction locale soient réunis.

L'Assureur recommande à l'Assuré :

- de veiller à ce que le contrat de location soit rempli de manière exhaustive, sans rature ou surcharge et qu'il indique le montant des frais applicable en cas de dommage,
- d'établir un constat contradictoire de l'état du Véhicule de location avant et après la location de celui-ci,
- en cas de Vol ou de vandalisme du Véhicule de location, 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 du dossier.

### Objet de la garantie

En cas de Vol du Véhicule de location ou en cas de Dommage matériel occasionné au Véhicule de location, avec ou sans Tiers identifié, responsable ou non responsable, l'Assureur prend en charge les frais mis à la charge de l'Assuré par le loueur conformément au contrat de location à savoir le montant :

- de la Franchise prévue au contrat de location,
- ou des réparations du Véhicule de location fixé par le rapport d'expertise ou le devis d'un réparateur professionnel.

En cas de Dommage matériel occasionné au Véhicule de location, l'Assureur prend en charge les Frais d'immobilisation dans la limite du prix de la location journalière pendant le nombre de jours d'immobilisation nécessitée par la réparation du Véhicule de location, sans pouvoir excéder le nombre de jours de location initialement prévus au contrat de location. Enfin, dans le cas où le loueur facturerait des frais de dossier à l'Assuré, l'Assureur garantira le remboursement de ces frais dans la limite de 75 € par Sinistre, sachant qu'il ne prend pas en charge les frais facturés par le loueur correspondant à l'éventuelle perte d'exploitation.

### Durée de la garantie

La garantie prend effet à compter de la signature du contrat de location et cesse lorsque l'Assuré rend le Véhicule de location dans la limite de 60 (soixante) jours consécutifs même si ladite location est constituée de plusieurs contrats successifs.

### Engagement maximum de l'Assureur

La présente assurance est accordée à concurrence de 2 (deux) Sinistres réglés dans l'ordre chronologique de Survenance par année civile.

## Exclusions particulières

Outre les exclusions communes (se reporter aux **EXCLUSIONS COMMUNES**), sont également exclus :

- 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, Isdera, Infiniti, Intermecanica, International Harvester, Jaguar, Jeep, Jensen, Lamborghini, Lexus, Lincoln, Lotus Maserati, Mac Laren, Mikrus, Mopar, Morgan, Mega, Packard, Pierce Arrow, Porsche, Riley motor car, Rolls Royce, Stallon, Studebaker, Tesla, Tucker, TVR, Venturi, Wiesmann, véhicules utilitaires Chevrolet, Kit Cars,

- les limousines de toutes marques et modèles,
- les voitures de collection de plus de 20 ans ou dont la production a été arrêtée depuis plus de 10 ans par le constructeur,
- les véhicules utilitaires de plus de 3,5 tonnes de poids total en charge et/ou de plus de 8m<sup>3</sup> de volume utile,
- les campings cars, caravanes et les quads,
- la location simultanée de plus d'un Véhicule de location,
- la location de véhicules s'exerçant dans le cadre d'un abonnement à un service public, tels Autolib à Paris et en région parisienne,
- les véhicules de particuliers mis en location par l'intermédiaire d'une plate-forme spécialisée,
- les dommages causés par l'usure du Véhicule de location ou un vice de construction,
- tous les dommages volontaires,
- les dommages causés à l'habitacle du Véhicule de location et consécutifs à des accidents de fumeurs ou causés par les animaux dont l'Assuré à la propriété ou la garde,
- les clés du véhicule loué,
- les dépenses n'ayant pas trait à la réparation ou au remplacement du Véhicule de location (à l'exception des frais d'immobilisation et de remorquage qui seraient facturés à l'Assuré),
- les dommages causés à la suite de la confiscation ou de l'enlèvement du Véhicule de location par les autorités de police ou sur réquisition,
- les dommages survenant lors de l'utilisation tout terrain du Véhicule de location,
- les primes d'assurance acquittées au loueur.

Pièces justificatives particulières à fournir en cas de *Sinistre*

En supplément des pièces justificatives communes (se reporter aux "Pièces justificatives communes à fournir en cas de *Sinistre*"), l'Assuré devra produire les pièces suivantes :

- le contrat de location,
- le ticket de pré-autorisation ou le voucher,
- en cas de *Vol* : le dépôt de plainte auprès des autorités compétentes,
- en cas de *Dommage matériel* :
  - le constat contradictoire établi avec le loueur,
  - le devis ou la facture des réparations,
  - le rapport d'expertise,
- le relevé d'identité bancaire du loueur si les frais n'ont pas été payés ou la preuve de paiement desdits frais par l'Assuré.

## TABLEAU SYNOPTIQUE DES GARANTIES

Voyage	
Annulation, Modification ou Interruption de Voyage	Jusqu'à 7 500 €
Retard d'un moyen de Transport public	Jusqu'à 600 €
Retard de Bagages	Jusqu'à 600 €
Perte, Vol ou détérioration de Bagages	Bagages confiés à un transporteur : jusqu'à 1 300 € Bagages en hôtel ou Véhicule de location : jusqu'à 1 000 €
Responsabilité civile à l'étranger	Jusqu'à 2 300 000 €
Décès/Invalidité permanente	Pour un Accident de Voyage : jusqu'à 465 000 € Pour un Accident de pré ou post acheminement : jusqu'à 465 000 € Pour un Accident de trajet : jusqu'à 46 000 €
Neige et Montagne	
Frais médicaux	Jusqu'à 2 300 €
Forfaits et cours de ski	Jusqu'à 800 €
Frais de recherche	Frais réels
Frais de transfert	Frais réels
Dommages au Matériel de sport de montagne personnel	Jusqu'à 8 (huit) jours de location
Dommages au Matériel de sport de montagne loué	Jusqu'à 800 €
Responsabilité civile	Jusqu'à 3 100 000 €
Défense et Recours	Jusqu'à 7 700 €
Véhicule de location	
Dommages au Véhicule de location	Montant de la Franchise ou des frais de réparation dans la limite de 2 (deux) Sinistres par année civile Franchise kilométrique : néant

Ce synoptique ne constitue qu'un résumé des garanties dont les conditions, limites, *Franchises* et exclusions sont définies ci-avant.

**PACIFICA**  
ASSURANCES DOMMAGES

S.A. au capital de 332 609 760 €  
entièrement libéré  
8-10, bd de Vaugirard 75724 Paris cedex15  
SIREN 352 358 865 RCS Paris  
Entreprise régie par le Code des assurances

**LCL**  
LE CRÉDIT LYONNAIS

SA, au capital de 2 037 713 591 €, SIREN 954509741  
RCS Lyon, siège social : 18 rue de la République  
69002 Lyon, siège central : 20 avenue de Paris  
94811 Villejuif cedex, Société de courtage d'assurance  
inscrite sous le numéro d'immatriculation  
d'intermédiaire en assurance ORIAS : 07002878

## ASSURANCE DE VOS ACHATS

### Notice d'information "Garantie achats carte 60 jours" Mastercard® Platinum+

La Garantie Achats Carte est un contrat d'assurance pour compte souscrit auprès de PACIFICA (société anonyme régie par le Code n° 1025 des assurances au capital de 332 609 760 € entièrement libéré - Siège social : 8/10, boulevard de Vaugirard - 75724 Paris cedex 15. RCS Paris 352 358 865) par Le Crédit Lyonnais (SA, au capital de 2 037 713 591 €, siège social : 18, rue de la République 69002 Lyon, siège central : 20, avenue de Paris 94811 Villejuif cedex, SIREN 954509741 - RCS Lyon) pour le compte des clients de LCL.

### 1. DÉFINITIONS

Pour l'application du présent Contrat et sa bonne compréhension, on entend par :

**Année d'assurance**

La période de 365 jours glissants, à compter du premier fait générateur ayant entraîné le versement d'indemnités.

**Assuré(s)**

Toute personne physique titulaire d'une Carte Bancaire Mastercard® Platinum+ définie ci-dessous en cours de validité émise par LCL, ou toute personne physique à qui le titulaire de la Carte Bancaire offre un bien garanti par la présente assurance.

**Biens garantis**

Bien meuble dont la valeur d'achat unitaire est supérieure ou égale à 75 € réglés au moyen de votre Carte Bancaire Mastercard® Platinum+ en France ou à l'étranger, pour un usage en dehors de toute activité professionnelle.

**Carte Bancaire**

Carte Mastercard® Platinum+ émise par le Souscripteur.

**Courtier Gestionnaire**

La compagnie SPB, SAS de courtage d'assurance au capital de 1 000 000 €, siège social : 71 quai Colbert 76600 Le Havre, RCS Le Havre 305 109 779, ORIAS n°07 002 642 (www.orias.fr).

**Nous ou l'Assureur**

La compagnie d'assurance Pacifica.

**Sinistre**

Événement susceptible d'entraîner la garantie de l'Assureur.

**Souscripteur**

LCL.

**Vol qualifié**

Vol avec effraction ou vol avec agression. L'agression étant définie comme un acte de violence commis par un tiers provoquant des blessures physiques ou toute contrainte physique exercée volontairement par un tiers en vue de déposséder l'Assuré.

**Vous**

L'Assuré.

### 2. OBJET DE LA GARANTIE

Le Contrat Garantie Achats Carte a pour objet de couvrir les Biens garantis de l'Assuré, contre les risques de vol qualifié ou de dommages matériels accidentels (y compris les catastrophes naturelles), pendant un délai de 60 jours calendaires suivant la date d'achat ou la date de prise de possession du Bien garanti si celle-ci est postérieure, dans les conditions et plafonds indiqués ci-dessous.

La garantie couvre les frais de réparation ou de remise en état des biens endommagés. A défaut, en cas d'impossibilité de réparer ou lorsque les coûts de réparation excéderaient la valeur du Bien garanti, nous vous rembourserons un montant correspondant à la valeur d'achat dans la limite des sommes effectivement réglées au moyen de la Carte Bancaire Mastercard® Platinum+.

Tableau synoptique des garanties :

Dommages matériels accidentels	1 000 € par Bien garanti avec un maximum de 5 000 € par Assuré et par Année d'assurance.
Vol qualifié	1 000 € par Bien garanti avec un maximum de 5 000 € par Assuré et par Année d'assurance.

### 3. LIMITES DES GARANTIES

Le montant total des indemnités dues au titre du présent Contrat est limité à 1 000 € par Bien garanti avec un maximum de 5 000 € par Assuré et par Année d'assurance.

## 4. EXCLUSIONS

### *Ne sont pas garantis :*

- les plantes et animaux vivants, les objets constitués ou contenant des métaux ou pierres précieux, les fourrures et les bijoux à moins qu'ils ne soient volés suite à une agression sur la personne, les lunettes et verres de contact, les espèces, devises, actions, obligations coupons, titres et papiers, ainsi que les valeurs de toute espèce,
- les véhicules terrestres à moteur,
- les biens dont la valeur d'achat unitaire est inférieure à 75 € TTC,
- des biens achetés au titre d'une activité professionnelle, d'une association ou d'une société civile ou commerciale.

### *Sont également exclus de la garantie, les Sinistres survenus ou causés suite :*

- aux conséquences de guerre civile ou étrangère, d'insurrections, de confiscations par les autorités, de la participation de l'Assuré à une rixe (sauf en cas de légitime défense), d'émeutes, grèves ou mouvements populaires,
- à la faute intentionnelle de l'Assuré ou avec sa complicité, le vol simple sans effraction ou sans agression ou la perte de l'objet,
- aux conséquences de la désintégration du noyau de l'atome,
- au vice propre du bien en l'absence de dommages matériels garantis ou à son non-fonctionnement,
- aux disparitions inexplicables. Il appartient à l'Assureur de prouver que la disparition a un caractère inexplicable.

## 5. PRISE D'EFFET, DURÉE ET RÉSILIATION DE LA GARANTIE

Sous réserve de l'encaissement effectif de la première cotisation par l'Assureur, les garanties prennent effet dès la première utilisation de la Carte Bancaire.

Le Contrat et les garanties prennent fin automatiquement en cas de non renouvellement de la Carte Bancaire ou en tout état de cause :

- à l'expiration d'un délai de 60 jours calendaires (jour de l'acquisition inclus) suivant la date d'achat ou la date de prise de possession du Bien garanti si celle-ci est postérieure,
- au 31 décembre de l'année d'assurance si le Contrat n'était pas reconduit par le Souscripteur ou l'Assureur.
- en cas de résiliation du contrat d'assurance pour compte.
- en cas de mise en opposition ou de retrait de votre Carte Bancaire à laquelle est liée l'assurance.
- à la date d'effet de la résiliation du contrat Carte.
- en cas de retrait de l'agrément de l'Assureur.

## 6. SANCTIONS INTERNATIONALES

PACIFICA respecte toutes les règles relatives aux Sanctions Internationales, qui sont définies comme les lois, réglementations, règles ou mesures restrictives à caractère obligatoire édictant des sanctions économiques, financières ou commerciales (notamment toutes sanctions ou toutes mesures relatives à un embargo, un gel des fonds et des ressources économiques, à des restrictions pesant sur les transactions avec des individus ou entités ou portant sur des biens ou des territoires déterminés), émises, administrées ou mises en application par le Conseil de Sécurité de l'Organisation des Nations-Unies, l'Union Européenne, la France, les Etats-Unis d'Amérique (incluant notamment les mesures édictées par le Bureau de Contrôle des Actifs Etrangers rattaché au Département du Trésor ou OFAC et du Département d'Etat), ou toute autre autorité compétente ayant le pouvoir d'édicter de telles sanctions. En conséquence, aucune prestation ne pourra être délivrée, ni aucune indemnité réglée au titre de votre Contrat d'assurance si ceci contrevient aux dispositions précitées.

## 7. DÉCLARATION DES SINISTRES

Sous peine de déchéance, (sauf cas fortuit ou de force majeure), laquelle est opposable à l'Assuré lorsque le retard dans la déclaration du *Sinistre* a causé un préjudice à l'Assureur, ce que ce dernier doit prouver, tout *Sinistre* doit être déclaré directement au Courtier Gestionnaire dans les **SOIXANTE (60) JOURS CALENDAIRES** suivant la date de survenance du dommage ou la date à laquelle vous en avez eu connaissance.

Cette déclaration peut être effectuée par :

- voie postale : SPB - Service Carte Mastercard® Platinum+ LCL CS 90000 - 76095 Le Havre cedex, ou
- téléphone\* : **0 970 809 984** (appel non surtaxé) ou
- e-mail : [lcplatinumga@spb.eu](mailto:lcplatinumga@spb.eu)

\* L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et le samedi de 8 h à 12 h 30 (hors jours légalement fériés et/ou chômés).

Sous peine de déchéance, (sauf cas fortuit ou de force majeure), suite à cette déclaration, vous recevrez un formulaire de demande d'indemnisation, que vous devrez retourner, accompagné des documents justificatifs, dans les quarante (40) jours qui suivent la date d'envoi du questionnaire, ce délai étant porté à soixante (60) jours en cas d'achats effectués à l'étranger.

Les pièces justificatives qui vous seront réclamées comprendront notamment :

- la facture d'achat ou un duplicata ou, le ticket de caisse,
- tous rapports de police ou gendarmerie, de pompiers s'ils ont été communiqués,
- en cas de vol seulement, une déclaration de vol faite au commissariat ou à la gendarmerie dans les **CINQ (5) jours qui suivent la date de survenance du dommage ou à la date à laquelle vous**

**en avez eu connaissance** (ce document est obligatoire sauf en cas fortuit ou de force majeure),

- un devis estimatif des réparations si le bien est réparable,
- un relevé d'identité bancaire,
- et, plus généralement, toutes pièces que nous estimerons nécessaires pour évaluer la matérialité du sinistre.

## 8. DÉCLARATIONS EFFECTUÉES PAR L'ASSURÉ

---

**Si l'Assuré fait intentionnellement de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances, les conséquences du Sinistre ou sur l'état du Bien garanti, ou s'il produit des documents falsifiés, la garantie ne lui sera pas acquise, et ce pour la totalité du Sinistre. L'Assuré perdra également tout droit à garantie pour la totalité du Sinistre si celui-ci est volontairement provoqué.**

## 9. EXPERTISES

---

- En cas de détérioration : vous devez conserver l'objet détérioré, et, sur demande de SPB, lui adresser cet objet par voie postale, les frais d'envoi étant, en cas d'acceptation du dossier, à notre charge.
- En cas de perte et de vol : la matérialité du Sinistre pourra être établie par l'intervention d'un expert, dont les honoraires sont à notre charge.

## 10. RÈGLEMENTS

---

Après étude des pièces justificatives et acceptation par Nous, l'envoi de l'indemnité due se fera dans les DIX (10) jours ouvrés suivant la réception du formulaire de demande d'indemnisation accompagné des documents justificatifs. Dans le cas où le bien aurait été réglé partiellement au moyen de la Carte bancaire, l'indemnisation ne pourra en aucun cas excéder la part de ce règlement. En cas de règlement partiel ou total d'indemnités, nous sommes subrogés automatiquement dans tous droits et actions sur la part d'indemnités réglées. En cas de règlement total, Nous devenons automatiquement propriétaire du bien faisant l'objet de l'indemnisation.

## 11. RÉCLAMATION - MÉDIATION

---

### Traitement interne des réclamations

En cas de litige relatif à votre contrat, consultez en premier lieu votre interlocuteur habituel :

- votre conseiller en agence s'il s'agit d'un litige relatif à la souscription de votre contrat,
- le gestionnaire de sinistre avec qui vous êtes en relation (SPB), s'il s'agit d'un litige relatif à votre indemnisation, par :

- voie postale : SPB - Département Réclamations  
CS 90000 - 76095 Le Havre cedex
- e-mail : [reclamations@spb.eu](mailto:reclamations@spb.eu)
- télécopie : 02 32 74 29 69

Dans tous les cas, si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite à l'adresse suivante :

Service Consommateurs Pacifica  
8-10, boulevard de Vaugirard  
75724 Paris cedex 15

À compter de la date de réception de votre courrier de réclamation, nous nous engageons :

- à vous adresser un accusé de réception dans un délai de 10 jours ouvrables,
- à apporter une réponse à votre réclamation dans un délai de deux mois.

### Modalités d'accès à la Médiation de l'Assurance

Après épuisement des procédures internes Pacifica, et si votre désaccord persiste, vous pouvez demander l'avis d'un médiateur indépendant dont les coordonnées vous sont communiquées sur l'accusé de réception vous étant adressé lors de la saisine du Service Consommateurs Pacifica. Le Médiateur de l'Assurance rend alors un avis motivé dans les trois mois suivant sa saisine.

La Charte de Médiation de l'Assurance est consultable sur le site Internet de la FFSA ([www.ffa.fr](http://www.ffa.fr)), rubrique "Assurance pratique", "La Médiation".

Les dispositions du présent article s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

## 12. PRESCRIPTION

---

Toute action découlant du présent contrat est prescrite par deux ans. Ce délai commence à courir à compter du jour de l'événement qui donne naissance à cette action, dans les conditions déterminées par les articles L.114-1, L.114-2 du Code des assurances reproduits ci-dessous.

Article L.114-1

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur



et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

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

Article L.114-2

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

Au sens de l'article L.114-2 ci-dessus, les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont les suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il se prescrivait (article 2240 du Code Civil) ;
- la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code Civil) ;
- un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code Civil).

### **13. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS**

---

Dans le cadre de la relation d'assurance, l'Assureur, SPB et/ou leurs mandataires sont amenés à recueillir auprès de l'Assuré des données personnelles le concernant protégées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés. Les informations à caractère personnel recueillies par le Crédit Lyonnais et SPB le sont pour le compte de PACIFICA en tant que responsable de traitement. Ces données seront utilisées pour les finalités suivantes : gestion du contrat, évaluation et gestion du risque, utilisation à des fins de prospection et d'animation commerciale, élaboration de statistiques, exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur.

Toutes les données sont obligatoires, sauf mention contraire, pour la mise en place et l'exécution du contrat.

Les données seront communiquées :

- au CREDIT LYONNAIS à des fins de prospections commerciales,
- à toute personne ayant un rôle à jouer dans le cadre du présent traitement, aux réassureurs, aux autorités administratives et judiciaires pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires, à des instituts d'enquêtes ou de sondages agissant pour le compte exclusif de PACIFICA, ainsi qu'à une ou plusieurs sociétés du Groupe Crédit Agricole, chargées de la gestion et de la prévention de risques opérationnels (lutte contre le blanchiment des capitaux, évaluation des risques...) au bénéfice de l'ensemble des entités du groupe.

La liste des entités susceptibles d'être bénéficiaires d'informations concernant l'Assuré pourra lui être communiquée sur simple demande de sa part à l'adresse suivante : PACIFICA, 8/10, boulevard de Vaugirard, 75724 Paris cedex 15.

Toute déclaration fautive ou irrégulière peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir ou identifier une fraude.

Les conversations téléphoniques entre l'Assuré et SPB sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des Sinistres. Vous, l'Assuré pouvez, à tout moment, conformément à la loi, accéder aux informations vous concernant, les faire rectifier, s'opposer à leur communication à des tiers ou à leur utilisation par le responsable de traitement, à des fins commerciales, dans les conditions ci-dessus indiquées.

### **14. AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

---

L'Assureur et le Courtier Gestionnaire sont soumis au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) : 4 place de Budapest CS 92459, 75436 Paris cedex 09, [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr).

### **15. LOI APPLICABLE - LANGUE UTILISÉE**

---

Les relations précontractuelles et contractuelles entre Vous et Nous sont régies par le droit français. Nous utiliserons la langue française pendant toute la durée du Contrat. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation de la présente convention sera de la compétence des juridictions françaises.

### **16. TERRITORIALITÉ**

---

Les garanties sont acquises dans le monde entier. L'indemnité est versée en euros. En cas d'achats effectués à l'étranger, il sera tenu compte du montant débité sur le relevé bancaire ou le relevé d'opérations de la Carte Bancaire en France.

### **17. SUBROGATION LÉGALE**

---

L'Assureur qui a payé l'indemnité d'assurance au titre du présent Contrat est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions de l'Assuré contre tous les Tiers responsables du Sinistre, dans les conditions de l'article L.121-12 du Code des assurances.

### **18. ASSURANCES CUMULATIVES**

---

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 de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L.121-1 du Code des assurances.

## 19. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

---

Pour tous renseignements concernant le fonctionnement de cette assurance, n'hésitez pas à contacter directement :

SPB

Service Carte Mastercard® Platinum+ LCL

CS 90000 - 76095 Le Havre cedex

Téléphone\* : **0 970 809 984** (appel non surtaxé) ou

e-mail : **lclplatinumga@spb.eu**

\* L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et le samedi de 8 h à 12 h 30 (hors jours fériés et/ou légalement chômés, sauf interdiction légale ou réglementaire).

## LIVRAISON EN URGENCE DE LA CARTE MASTERCARD PLATINUM+ À L'ÉTRANGER

Délivrance d'une nouvelle carte envoyée en urgence, en cas de perte ou de vol de la carte Mastercard Platinum+ à l'étranger\* par son titulaire.

*\*hors de la France métropolitaine, des DROM-COM et de la Principauté de Monaco.*

Le titulaire de la carte Mastercard Platinum+ peut demander une livraison en urgence d'une nouvelle carte en téléphonant 7 jours/7 et 24 heures/24, à SERVICE PLATINUM+ : + 33 4 42 52 32 00\*\*. La nouvelle carte sera créée puis expédiée en urgence, généralement dans un délai de 3 à 4 jours ouvrés à l'adresse que le titulaire de la carte Mastercard Platinum+ souhaite sur son lieu de séjour.

*\*\*Appel non surtaxé pour tout opérateur en France métropolitaine. Accessible depuis l'international au tarif défini par l'opérateur local.*

Le nouveau code confidentiel sera obligatoirement délivré par SMS sur le numéro de téléphone mobile que le titulaire de la carte Mastercard Platinum+ a déclaré précédemment auprès de LCL.

La nouvelle carte est une carte définitive, son titulaire n'a pas besoin d'en commander une autre lorsqu'il rentre en France à la fin de son séjour.

## CONSEILS DE PRUDENCE

Votre carte Mastercard® Platinum+ vous permet d'effectuer des retraits d'espèces et des paiements de montants importants, en composant votre code confidentiel.

Conservez donc votre carte en lieu sûr. Ne la laissez jamais dans votre voiture, par exemple. Et gardez votre code confidentiel secret ! Ne l'inscrivez nulle part et ne le communiquez à personne. Lorsque vous le composez, que ce soit pour un retrait ou pour un paiement, n'hésitez pas à vous protéger des regards indiscrets.

Pour vos paiements sur Internet, privilégiez toujours le "3D Secure", service disponible sur toutes les cartes Mastercard® Platinum+.

Toute négligence peut être coûteuse si votre code a été observé et votre carte subtilisée.

Dans tous les cas, dès que vous constatez la perte ou le vol de votre carte, **tout particulièrement** lors d'un retrait dans un distributeur de billets, faites **immédiatement** opposition en téléphonant au :

**SERVICE PLATINUM+**

**+ 33 (0)4 42 52 32 00**

**24 h/24 - 7j/7**