



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

ASSISTANCE MEDICALE

« CARTE VISA BUSINESS »

DEPLACEMENT PROFESSIONNEL

**Contrat France et Etranger
Frais médicaux 76 300 €
Valable du 01/01/2017 au 31/12/2019**

N° 922.074

Les prestations d'assistance de la présente notice d'information n° 922.074 ci-après « Notice d'Information », sont :

Souscrites par :

VISA EUROPE LIMITED

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

Auprès de :

FRAGONARD ASSURANCES

SA au capital de 37 207 660,00 €
479 065 351 RCS Paris
Siège social : 2 rue Fragonard - 75017 Paris
Entreprise régie par le Code des assurances
Soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 61 rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09

Et sont mises en œuvre par :

AWP FRANCE SAS

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

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

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

EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE

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

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

- Obtenir l'accord préalable d'*Assistance Visa* en contactant sans attendre *Assistance Visa*, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7:
 - * Par téléphone : + 33 (0) 9.69.32.10.04
 - * Par télécopie : + 33 (0) 9.69.32.10.28
 - * Par courrier électronique : medical@votreassistance.fr
 - * Par application mobile
- Indiquer le numéro de la *Carte Assurée*, la qualité d'Assuré ainsi que le nom de la Banque Emettrice de la *Carte Assurée*.
- Se conformer aux procédures et aux solutions préconisées par *Assistance Visa*.

CONSEILS AUX VOYAGEURS

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

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

- L'attestation d'assistance médicale relative à l'obtention d'un visa est délivrée sans frais par *Assistance Visa* dans un délai de 8 jours ouvrés à compter de la réception de la demande écrite de l'Assuré assortie de tous les éléments nécessaires à sa rédaction. Cette attestation est également disponible sur le site <http://attestation.mondial-assistance.fr>
- Lors de ses déplacements, l'Assuré ne doit pas oublier d'emporter les documents justifiant de son identité et tout document nécessaire à son voyage : passeport, carte nationale d'identité, carte de séjour, visa d'entrée, visa de retour, carnet de vaccination de son animal s'il l'accompagne, etc. et de vérifier leur date de validité.
- En raison des risques pouvant mettre en danger la santé des femmes ayant atteint un stade avancé dans leur grossesse, les compagnies aériennes appliquent des restrictions, différentes selon les compagnies, et susceptibles d'être modifiées sans préavis : examen médical au maximum 48 heures avant le départ, présentation d'un certificat médical, demande de l'accord médical de la compagnie...
En cas de nécessité, et si leur contrat le prévoit, les sociétés d'assistance organisent et prennent en charge le transport par avion à la condition expresse que les médecins et/ou les compagnies aériennes ne s'y opposent pas.

CHAPITRE 2 – CONDITIONS D'APPLICATION

OBJET DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE

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

INFORMATION DES ASSURES

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

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

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

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

Lorsque l'*Assuré* souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application des prestations d'assistance, il peut appeler le Service d'Assistance Téléphonique de la Banque Emettrice :

**Un numéro de téléphone unique vous est réservé (24h/24 et 7j/7 en France et à l'étranger).
Il figure au verso de votre carte.**

A défaut, votre conseiller bancaire ne manquera pas de vous le communiquer.

CONDITIONS D'ACCES

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

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

La Convention d'assistance prend effet pour l'*Assuré* le jour de la souscription à la *Carte Assurée* et est liée à la durée de validité de la *Carte Assurée*. Elle est automatiquement résiliée aux mêmes dates en cas de non-renouvellement ou en cas de retrait ou de blocage de la *Carte Assurée* par la Banque Emettrice ou par le titulaire de la *Carte Assurée*.

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

ÉTENDUE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Les prestations s'appliquent dans le monde entier, **à l'exclusion des *Pays non couverts***, sans franchise kilométrique, lors de tout déplacement professionnel de l'*Assuré* :

- Si le *Pays de Résidence* est la *France* :
 - En *France*
 - Hors de *France*, pendant les 90 premiers jours du déplacement professionnel.
- Si le *Pays de Résidence* est situé hors de *France* :
 - Uniquement hors du *Pays de Résidence* et pendant les 90 premiers jours du déplacement professionnel.

Ces conditions sont valables pour toutes les prestations d'assistance, **à l'exception des prestations : Avance des frais d'*Hospitalisation* (article 1.5), Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux (article 1.6), Collaborateur de remplacement (article 3.1), Chauffeur de remplacement (article 3.2), Assistance en cas de poursuites judiciaires (article 5), Assistance aux démarches administratives (article 6.1), Acheminement d'objets hors du *Pays de Résidence* (article 7), pour lesquelles les conditions d'application sont indiquées dans le « Tableau récapitulatif des prestations d'assistance » ainsi que dans leur descriptif.**

CHAPITRE 3 – DEFINITIONS

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

Assuré

Le titulaire de la *Carte Assurée*.

Accident

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

Avion

Avion de ligne régulière en classe économique.

Carte Assurée / Carte

Carte Visa Business à usage professionnel.

Carte verte

Carte internationale d'assurance automobile délivrée par la compagnie d'assurance du *Véhicule* du titulaire de la Carte.

Événement garanti

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

France

La France métropolitaine (Corse comprise), les Principautés de Monaco et d'Andorre, les Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélémy), la Nouvelle Calédonie.

Frais d'hébergement

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

Frais funéraires

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

Hospitalisation

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

Maladie

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

Membre de la Famille

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

Pays de Résidence

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

Pays non couverts

Liste mise à jour, de l'ensemble des *Pays non couverts* disponible sur le site d'*Assistance Visa* à l'adresse suivante : www.mondial-assistance.fr/pays-exclus.

Résidence

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

Train

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

Véhicule

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

Les « pocket bike », les quads, les karts, les voiturettes immatriculées conduites sans permis, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), taxis, ambulances, véhicules de location, véhicules de courtoisie, auto-écoles, véhicules écoles, les véhicules d'une cylindrée inférieure à 125 cm³, et les corbillards sont exclus.

CHAPITRE 4 – JUSTIFICATIFS NECESSAIRES A L'EXECUTION DES PRESTATIONS

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

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

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

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

CHAPITRE 5 – DESCRIPTIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

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

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

ATTENTION

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

I - MALADIE OU ACCIDENT DE L'ASSURÉ

1.1 TRANSPORT/ RAPATRIEMENT

Lorsque l'*Assuré* en déplacement professionnel est malade ou victime d'un *Accident*, les médecins d'*Assistance Visa* :

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

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

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

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

IMPORTANT

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

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

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

Si l'*Assuré* refuse de suivre les décisions prises par le service médical d'*Assistance Visa*, il dégage *Assistance Visa* de toute responsabilité des conséquences d'une telle initiative, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou en cas d'aggravation de son état de santé, et perd tout droit à prestation et indemnisation de la part d'*Assistance Visa*.

Par ailleurs, *Assistance Visa* ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

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

1.2 PRÉSENCE AU CHEVET EN CAS D'HOSPITALISATION DE L'ASSURÉ

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

Aucune franchise de durée d'*Hospitalisation* n'est appliquée lorsque l'*Assuré* est dans un état jugé critique par les médecins d'*Assistance Visa*.

1.3 PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HÉBERGEMENT

- Dans le cadre de la prestation « Présence au chevet en cas d'*Hospitalisation* de l'*Assuré* » prévue à l'article 1.2, si l'*Assuré* est hospitalisé sur le lieu de l'*Événement garanti* et les médecins d'*Assistance Visa* ne préconisent pas un Transport/Rapatriement (article 1.1) **avant 10 jours**, *Assistance Visa* prend en charge, sur présentation des justificatifs, les *Frais d'hébergement* de la personne qui a été choisie par l'*Assuré* ou de la personne déjà présente au chevet de l'*Assuré*, **jusqu'à concurrence de 125 € par nuit, dans la limite de 10 nuits.**
- Si à la suite d'une *Maladie* ou d'un *Accident*, l'*Assuré* est dans l'obligation de prolonger son séjour pour raisons médicales avérées, sans *Hospitalisation* et après accord du médecin d'*Assistance Visa*, *Assistance Visa* prend en charge ses *Frais d'hébergement* supplémentaires **jusqu'à concurrence de 125 € par nuit, dans la limite de 10 nuits.**

1.4 FRAIS DE PROLONGATION D'HÉBERGEMENT

Si l'*Assuré* est hospitalisé **depuis 10 jours**, et n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation « Transport / Rapatriement » (article 1.1), *Assistance Visa* prend en charge, en complément de la prestation « Prise en charge des *Frais d'hébergement* » (article 1.3), les *Frais d'hébergement* supplémentaires, de la personne qui a été choisie par l'*Assuré* ou de la personne déjà présente au chevet de l'*Assuré*, **jusqu'à concurrence de 125 € par nuit, dans la limite de 3 nuits.**

1.5 AVANCE DES FRAIS D'HOSPITALISATION

- Pour l'*Assuré* dont le *Pays de Résidence* est la *France*, cette prestation est rendue hors de *France* pendant les 90 premiers jours de tout déplacement professionnel.
- Pour l'*Assuré* dont le *Pays de Résidence* est situé hors de *France*, cette prestation n'est jamais accessible.

IMPORTANT

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

Assistance Visa peut procéder à l'avance des frais d'*Hospitalisation* imprévus engagés **jusqu'à concurrence de 76 300 € par Assuré et par Événement garanti** pour les soins prescrits en accord avec les médecins d'*Assistance Visa*.

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

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

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

1.6 REMBOURSEMENT À TITRE COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX

- Pour l'*Assuré* dont le *Pays de Résidence* est la *France*, cette prestation est rendue hors de *France* pendant les 90 premiers jours de tout déplacement professionnel.
- Pour l'*Assuré* dont le *Pays de Résidence* est situé hors de *France*, cette prestation n'est jamais accessible.

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

Assistance Visa rembourse **jusqu'à concurrence de 76 300 € par Assuré et par Événement garanti** le montant des frais médicaux restant à la charge de l'*Assuré* après intervention de son organisme social de base, de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance auxquels l'*Assuré* cotise, déduction faite d'une **franchise de 50 € par dossier d'assistance** et sous réserve de la communication par l'*Assuré* à *Assistance Visa* des factures originales des frais médicaux et des justificatifs originaux de remboursement émanant de ces organismes.

Dans l'hypothèse où les organismes auxquels l'*Assuré* cotise ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, *Assistance Visa* le remboursera **jusqu'à concurrence de 76 300 €** sous réserve de la communication par l'*Assuré* des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes.

Frais médicaux imprévus ouvrant droit au remboursement complémentaire :

- Honoraires médicaux,

- Frais de médicaments prescrits par un médecin 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 la Sécurité Sociale ou tout autre organisme d'assurance maladie,
- Frais d'*Hospitalisation*,
- Urgence dentaire considérée comme telle par les médecins d'*Assistance Visa* **jusqu'à concurrence de 500 € par Assuré et par Événement garanti**, déduction faite de la franchise de 50 € par dossier d'assistance.

1.7 REMBOURSEMENT DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES

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

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

II - DÉCÈS DE L'ASSURÉ - TRANSPORT DU CORPS

Si l'*Assuré* décède au cours d'un déplacement professionnel, *Assistance Visa* organise et prend en charge le transport du corps du lieu du décès jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation (ou de crémation) dans son *Pays de Résidence*. De plus, *Assistance Visa* participe, **jusqu'à concurrence de 800 €**, aux *Frais funéraires*.

Si l'*Assuré* décède au cours d'un déplacement **hors de son Pays de Résidence** :

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

III - COLLABORATEUR ET CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

Ces prestations sont rendues hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré*, pendant les 90 premiers jours de tout déplacement professionnel.

3.1 COLLABORATEUR DE REMPLACEMENT

Si l'*Assuré* est transporté dans la cadre de la prestation « Transport / Rapatriement » (1.1) suite à un *Événement garanti* occasionnant une interruption de sa mission de **plus de 10 jours**, ou en cas de décès de l'*Assuré*, *Assistance Visa* prend en charge et met à la disposition d'un collaborateur désigné par l'employeur de l'*Assuré* un titre de transport aller et retour, par *Train* ou *Avion*, pour le remplacer sur son lieu de mission.

Le transport du collaborateur de remplacement doit s'effectuer dans un délai d'un mois à compter de la date de retour de l'*Assuré*.

3.2 CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

Cette prestation est rendue exclusivement dans les pays mentionnés sur la *Carte verte* remise par la compagnie d'assurance du *Véhicule*.

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

Assistance Visa prend en charge les frais de voyage (frais de carburant, de péage, d'hôtel et de restauration) et de salaire du chauffeur. Le chauffeur intervient selon la réglementation applicable à sa profession.

Si le *Véhicule* de l'*Assuré* a **plus de 5 ans** ou si son état n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la route français ou à la législation applicable dans le *Pays de Résidence*, *Assistance Visa* devra en être informée et se réservera alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, *Assistance Visa* fournit et prend en charge un billet aller de *Train* ou d'*Avion* à une personne désignée par l'*Assuré*, par un collaborateur ou par un *Membre de la famille* pour aller rechercher le *Véhicule*.

IMPORTANT

***Assistance Visa* ne prend pas en charge les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration de l'*Assuré* et des éventuels passagers.**

IV- RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ

L'Assuré en déplacement professionnel apprend l'*Hospitalisation* non planifiée ou le décès d'un *Membre de la Famille*.

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

- Retour vers le Pays de Résidence : *Assistance Visa* organise et prend en charge le titre de transport aller et retour de l'Assuré, avec un retour dans un délai d'un mois maximum après la date du décès ou de l'*Hospitalisation*.
- Retour vers un autre pays que le Pays de Résidence : la prise en charge s'effectue à concurrence des frais de transport qu'aurait supposé le retour de l'Assuré vers son lieu de Résidence, dans les conditions prévues ci-dessus.

IMPORTANT

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

V - ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES

Ces prestations sont rendues :

- dans tous les cas hors de *France*,
- pendant les 90 premiers jours du déplacement professionnel hors du *Pays de Résidence* de l'Assuré.

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

- fait l'avance de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, jusqu'à concurrence de **15 500 €**, par Assuré et par *Evénement garanti*,
- fait l'avance du montant des honoraires d'avocat jusqu'à concurrence de **15 500 €**, par Assuré et par *Evénement garanti*,
- rembourse le montant réel des honoraires d'avocat jusqu'à concurrence de **3 100 €** par Assuré et par *Evénement garanti*, déduction faite de la franchise de **50 €** par dossier d'assistance.

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

IMPORTANT

Ces prestations ne s'appliquent pas pour des infractions en relation avec une activité professionnelle.

VI - AIDE A LA POURSUITE DU VOYAGE

6.1 ASSISTANCE AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES

Cette prestation d'assistance est rendue uniquement hors du *Pays de Résidence* de l'Assuré, pendant les 90 premiers jours de son déplacement professionnel.

L'Assuré perd ou se fait voler ses papiers d'identité (passeport, carte nationale d'identité, permis de conduire), *Assistance Visa* l'informe 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 professionnel ou à rentrer dans son *Pays de Résidence*.

À la demande de l'Assuré, *Assistance Visa* 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.

À son retour dans son *Pays de Résidence*, *Assistance Visa* 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.

6.2 AVANCES DE FRAIS SUR PLACE

L'Assuré perd ou se fait voler ses titres de transport et/ou sa Carte Assurée, Assistance Visa peut, après la mise en opposition de la Carte par l'Assuré, procéder à une avance de fonds **jusqu'à concurrence de 770 € par Événement garanti** ; ceci afin de lui permettre d'acquitter les frais engagés ou restant à payer (hôtel, location de véhicule, train, avion, ...).

Assistance Visa consentira ces avances sous réserve de l'obtention d'une caution de la Banque Emettrice de la Carte Assurée, d'un tiers ou de l'employeur de l'Assuré et d'une reconnaissance de dette, correspondant au montant de l'avance, signée par l'Assuré.

Si l'Assuré se trouve hors de son Pays de Résidence, Assistance Visa met à sa disposition un titre de transport de remplacement prépayé avec l'accord de son employeur, afin de lui permettre de poursuivre son déplacement professionnel ou de rentrer dans son Pays de Résidence.

Assistance Visa peut également procéder à l'avance des frais d'hôtel et de location de véhicule si l'Assuré n'est pas en mesure de les régler en contrepartie de l'obtention d'une caution dans les conditions susvisées.

L'Assuré s'engage à rembourser à Assistance Visa les sommes avancées dès son retour dans son Pays de Résidence et dans un délai de 3 mois maximum à compter de la date de signature de la reconnaissance de dette.

À défaut de paiement dans les 3 mois à compter de la date d'envoi de la facture, Assistance Visa se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles auprès de l'Assuré.

6.3 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

A la demande de l'Assuré, Assistance Visa pourra se charger de la transmission de messages urgents destinés à l'employeur ou aux proches de l'Assuré.

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

VII - ACHEMINEMENT D'OBJETS HORS DU PAYS DE RESIDENCE

Ces prestations d'acheminement dont l'organisation est effectuée par Assistance Visa sont soumises aux règlements sanitaires et aux différentes législations des douanes françaises et étrangères.

Assistance Visa dégage toute responsabilité :

- sur la nature et le contenu des documents et/ou 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, 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.

7.1 ACHEMINEMENT D'OBJETS PROFESSIONNELS DE REMPLACEMENT

Cette prestation d'assistance est rendue uniquement hors du Pays de Résidence de l'Assuré, pendant les 90 premiers jours de son déplacement professionnel.

Si l'Assuré en déplacement professionnel, perd ou se fait voler des documents et/ou objets indispensables à la poursuite de son activité, Assistance Visa se chargera d'organiser l'acheminement du ou des documents et/ou objets de remplacement sur le lieu de sa mission.

Cette prestation est effectuée exclusivement sous réserve que les conditions suivantes soient remplies :

- L'employeur de l'Assuré s'engage à mettre à la disposition d'Assistance Visa le ou les documents et/ou objets concernés dûment emballés.
- Le lieu de destination est précisément indiqué ainsi que les noms et coordonnées de l'Assuré devant réceptionner l'envoi.
- **En aucun cas, le poids total du ou des documents et/ou objets à expédier ne doit excéder 5kg, emballage compris.** En outre, les dimensions de l'envoi doivent être conformes aux normes nationales en matière d'expédition par voie postale et/ou, selon le cas, d'acheminement par fret terrestre, aérien ou maritime.

Sont exclus tout document pouvant être transmis par télécopie ainsi que tout document ou objet disponible sur place.

Les frais de transport, de douane et autres frais d'envois restent à la charge de l'Assuré ou de son employeur, qui devront préciser à Assistance Visa les éventuelles formalités à remplir pour l'exportation de ces documents et/ou objets.

7.2 ACHEMINEMENT DE MÉDICAMENTS

Cette prestation d'assistance est rendue uniquement hors du Pays de Résidence de l'Assuré, pendant les 90 premiers jours de son déplacement professionnel.

Lorsque certains médicaments indispensables à un traitement curatif en cours, prescrits par un médecin avant le départ de l'Assuré ne sont pas disponibles dans le pays où séjourne l'Assuré, Assistance Visa recherche localement leurs équivalents. À défaut et après avoir obtenu copie de l'ordonnance auprès du médecin traitant de l'Assuré, Assistance Visa les recherche, en France exclusivement et organise leur envoi. **Assistance Visa prend en charge les frais d'expédition et refacture à l'Assuré le coût d'achat des médicaments et les frais de douane.**

L'Assuré s'engage à rembourser Assistance Visa 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.

7.3 ACHÈMINEMENT DE LUNETTES, DE LENTILLES OU DE PROTHÈSES AUDITIVES

Cette prestation d'assistance est rendue uniquement hors du Pays de Résidence de l'Assuré, pendant les 90 premiers jours de son déplacement professionnel.

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, à la perte ou au vol de celles-ci, Assistance Visa se charge de les lui envoyer par les moyens les plus appropriés.

La demande, formulée par l'Assuré, doit être transmise par télécopie, courrier électronique 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.

Assistance Visa 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. À défaut, Assistance Visa ne pourra être tenue d'exécuter la prestation.

Assistance Visa 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.

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

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

1. les frais engagés sans accord préalable d'*Assistance Visa* ou non expressément prévus par la présente Notice d'Information, les frais non justifiés par des documents originaux ;
2. les événements survenus dans les *Pays non couverts* ou en dehors des dates de validité de la *Carte* ;
3. les conséquences des *Maladies* et/ou d'*Accident* préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une *Hospitalisation* continue, de jour ou ambulatoire dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;
4. l'organisation et la prise en charge du transport visé à l'article 1.1 « Transport / Rapatriement » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'*Assuré* de poursuivre son déplacement ;
5. les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse ;
6. les demandes relatives à la procréation ou à la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences ;
7. les frais facturés par les organismes locaux de secours d'urgence ;
8. les frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques engagés dans le *Pays de Résidence* qu'ils soient ou non consécutifs à une *Maladie* ou à un *Accident* survenu hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré* ;
9. les frais d'optique (lunettes ou verres de contact), les frais d'appareillages médicaux et prothèses (prothèses dentaires notamment) ;
10. les frais liés à la prise en charge d'états pathologiques ne relevant pas de l'urgence, les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination, les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés dans le *Pays de Résidence*, les frais de services médicaux ou paramédicaux et d'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française ;
11. les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions (ou leurs essais) quelles qu'elles soient, soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque l'*Assuré* y participe en qualité de concurrent ;
12. les conséquences d'un *Accident* survenu lors de la pratique de la spéléologie par l'*Assuré* ;
13. les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
14. les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, de mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure ;
15. les conséquences :
 - des situations à risque infectieux en contexte épidémique,
 - de l'exposition à des agents biologiques infectants, chimiques type gaz de combat, incapacitants, radioactifs, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine, de mesures préventives ou de surveillance spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales ;
16. les conséquences de la pollution naturelle et/ou humaine ;
17. les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, de l'usage abusif d'alcool ;
18. les conséquences de tentative de suicide ;

19. les conséquences de dommages de toute nature, décidés, causés ou provoqués par l'Assuré ou avec sa complicité, ou consécutifs à une négligence caractérisée, ou une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, sauf les cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;
20. les cures thermales, les interventions à caractère esthétique et leurs conséquences éventuelles, les séjours en maison de repos, la rééducation, kinésithérapie, chiropraxie, les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant.

CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

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

- ✓ à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère des Affaires étrangères <https://www.tresor.economie.gouv.fr>), mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité, catastrophes naturelles ou de tout autre cas fortuit ;
- ✓ 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 *Assistance Visa* pour y être hospitalisé ;
- ✓ en cas de recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels *Assistance Visa* a l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ;
- ✓ en cas de restrictions susceptibles d'être opposées par les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes ; restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.). De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur et bien évidemment d'absence d'avis médical défavorable au regard de la santé de l'Assuré ou de l'Enfant à naître.

CHAPITRE 7 – CADRE JURIDIQUE

MODALITES D'EXAMEN DES RECLAMATIONS

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

En cas de désaccord, l'*Assuré* peut adresser une réclamation à l'adresse suivante :

AWP France SAS
Traitement des Réclamations
TSA 70002
93488 Saint-Ouen Cedex

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

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

AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution – ACPR – 61 rue Taitbout – 75436 Paris Cedex 09.

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 actualisée, l'*Assuré* dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition relatif aux données le concernant en adressant sa demande à :

AWP France SAS
DT - Service Juridique - DT03
7 rue Dora Maar
CS 60001
93488 Saint-Ouen Cedex

Assistance Visa dispose de moyens informatiques destinés à gérer les prestations d'assistance de la Notice d'Information.

Les informations enregistrées sont réservées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés dans ou hors de l'Union Européenne.

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

LOI APPLICABLE

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

TABLEAU RECAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

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

Prestations d'assistance	<i>Pays de Résidence</i> situé en France		<i>Pays de Résidence</i> situé hors de France		Article de référence
	Déplacement dans le <i>Pays de Résidence</i>	Déplacement hors du <i>Pays de Résidence</i>	Déplacement dans le <i>Pays de Résidence</i>	Déplacement hors du <i>Pays de Résidence</i>	
Transport/ Rapatriement	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.1
Présence au chevet en cas d' <i>Hospitalisation</i> de l' <i>Assuré</i>	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.2
Prise en charge des <i>Frais d'hébergement</i>	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.3
<i>Frais</i> de prolongation d' <i>hébergement</i>	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.4
Avance des frais d' <i>Hospitalisation</i>	non	oui ⁽¹⁾	non	non	1.5
Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux	non	oui ⁽¹⁾	non	non	1.6
Remboursement des frais téléphoniques	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.7
Décès de l' <i>Assuré</i> - Transport du corps	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	2
Collaborateur de remplacement	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	3.1
Chauffeur de remplacement	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	3.2
Retour anticipé de l' <i>Assuré</i>	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	4
Assistance en cas de poursuites judiciaires :					
- Avance de caution pénale	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾⁽²⁾	5
- Avance honoraires d'avocat	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾⁽²⁾	5
- Remboursement des honoraires d'avocat	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾⁽²⁾	5
Assistance aux démarches administratives	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	6.1
Avance de frais sur place	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	6.2
Transmission de messages urgents	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	6.3
Acheminement d'objets professionnels de remplacement	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	7.1
Acheminement de médicaments	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	7.2
Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	7.3

(1) pendant les 90 premiers jours du déplacement.

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