



JANVIER 2020

---

# CARTES VISA

LES GARANTIES D'ASSURANCES  
ET D'ASSISTANCE

---



CAISSE D'ÉPARGNE

# SOMMAIRE

## 1 LES GARANTIES D'ASSURANCES

|  |    |
|--|----|
| Synthèse par carte.....                                  | 4  |
| Objet et conditions d'application.....                   | 5  |
| Exemples de cas bénéficiaires.....                       | 6  |
| La garantie neige et montagne.....                       | 8  |
| La garantie retard de transport.....                     | 10 |
| La garantie retard de bagages.....                       | 11 |
| La garantie perte, vol ou détérioration des bagages..... | 11 |
| La garantie véhicule de location.....                    | 12 |
| La garantie modification ou annulation de voyage.....    | 12 |
| La garantie interruption de voyage.....                  | 13 |
| La garantie responsabilité civile à l'étranger.....      | 13 |
| La garantie décès / invalidité.....                      | 14 |

## 2 LES GARANTIES D'ASSISTANCE

|   |           |
|---|-----------|
| Synthèse par carte.....                       | 16        |
| Objet et conditions d'application.....        | 17        |
| Exemples de cas bénéficiaires.....            | 18        |
| <b>MALADIE OU ACCIDENT DE L'ASSURÉ.....</b>   | <b>20</b> |
| Transport / rapatriement.....                 | 20        |
| Retour des accompagnants assurés.....         | 20        |
| Présence au chevet en cas d'hospitalisation.. | 21        |
| Prise en charge des frais d'hébergement...21  |           |
| Frais de prolongation d'hébergement.....      | 21        |
| Frais de prolongation de séjour.....          | 22        |
| Retour dans le pays de résidence.....         | 22        |
| Envoi d'un interprète sur place.....          | 23        |
| Suivi quotidien.....                          | 23        |

|  |    |
|--|----|
| Accompagnement des enfants de moins de 15 ans.....           | 24 |
| Garde des enfants de moins de 15 ans.....                    | 24 |
| Rapatriement des animaux domestiques...25                    |    |
| Garde des animaux domestiques.....                           | 25 |
| Avance des frais d'hospitalisation.....                      | 26 |
| Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux..... | 26 |
| Transmission des messages urgents.....                       | 27 |
| Remboursement des frais téléphoniques...27                   |    |

### **DÉCÈS DE L'ASSURÉ.....28**

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| Transport du corps.....        | 28 |
| Présence d'un proche.....      | 28 |
| Retour des autres assurés..... | 28 |

### **CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT.....29**

### **RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ.....29**

### **ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES.....30**

### **AIDE À LA POURSUITE DU VOYAGE.....31**

|   |    |
|---|----|
| Assistance aux démarches administratives...31 |    |
| Avance de frais sur place.....                | 31 |

### **ACHEMINEMENT D'OBJETS À L'ÉTRANGER..32**

|  |    |
|--|----|
| Acheminement de dossiers.....                                      | 32 |
| Acheminement de médicaments.....                                   | 32 |
| Acheminement de lunettes, lentilles ou de prothèses auditives..... | 32 |

## 3 PRISE EN CHARGE

|                        |    |
|------------------------|----|
| Canaux de contact..... | 34 |
|------------------------|----|



# 1 LES GARANTIES D'ASSURANCES

# 1 LES GARANTIES D'ASSURANCES SYNTHÈSE PAR CARTE



|   | Visa Classic*    | Visa Premier   | Visa Platinum  | Visa Infinite  |
|---|------------------|--|--|--|
| <b>Neige &amp; Montagne (sans franchise kilométrique)</b>   |                  |  |  |  |
| ■ Frais de recherche / secours et 1 <sup>er</sup> transport   | -                | Frais réels  | Frais réels  | Frais réels  |
| ■ Bris du matériel loué (franchise de 20 %)   | -                | 800 €  | 800 €  | 800 €  |
| ■ Frais médicaux en France  | -                | 2 300 €  | 2 300 €  | 2 300 €  |
| <b>Retard de transport ou de bagages (+ de 4h)</b>  | -                | 400 € maximum  | 600 € maximum  | 840 € maximum  |
| <b>Annulation, modification, interruption de voyages</b>  | -                | Jusqu'à 5 000 €  | Jusqu'à 7 500 €  | Jusqu'à 10 000 €   |
| <b>Garantie Vol et dommages sur les véhicules de location (&lt; 31 jours consécutifs. Limitée à 2 sinistres par an)</b> | -                | Dans la limite de la franchise ou de la franchise non rachetable | Dans la limite de la franchise ou de la franchise non rachetable | Dans la limite de la franchise ou de la franchise non rachetable |
| <b>Perte, Vol et détérioration des bagages transportés</b>  | -                | Jusqu'à 800 € / bagage   | Jusqu'à 1 300 € / bagage   | Jusqu'à 1 800 € / bagage   |
| <b>Responsabilité civile à l'étranger</b>   | -                | 1 525 000 € maximum  | 2 300 000 € maximum  | 4 600 000 € maximum  |
| <b>Garantie décès / invalidité / infirmité</b>  | 46 000 € maximum | 310 000 € maximum  | 465 000 € maximum  | 620 000 € maximum  |

Liste non exhaustive - Les garanties sont mises en œuvre dans les conditions et limites indiquées dans les Notices d'information.  
 \* Dont Visa Classic à contrôle de solde systématique et Visa Classic à contrôle de solde quasi-systématique.  
 La Carte Visa Classic à contrôle de solde systématique sera commercialisée courant 2020.

# 1 LES GARANTIES D'ASSURANCES OBJET ET CONDITIONS D'APPLICATION

**POUR BÉNÉFICIER DES GARANTIES D'ASSURANCES, IL FAUT IMPÉRATIVEMENT AVOIR PAYÉ SON DÉPLACEMENT OU SON SÉJOUR TOTALEMENT OU PARTIELLEMENT AVEC SA CARTE VISA.**

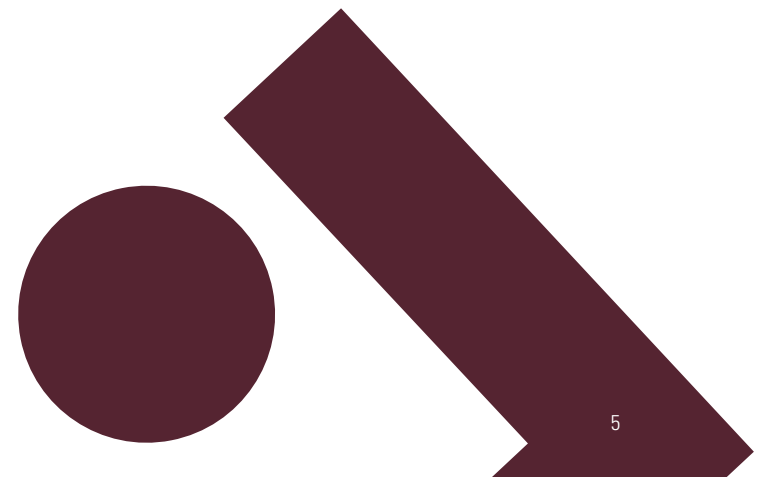
- La déclaration de sinistre doit être faite dans les 15 jours suivant la date à laquelle a eu lieu le sinistre.
- Le règlement du déplacement ou du séjour doit intervenir préalablement à la date de survenance du sinistre.

## ➤ LES BÉNÉFICIAIRES DE LA GARANTIE SONT :

- Le porteur de la Carte Visa, ainsi que son conjoint ou concubin vivant sous le même toit et ses enfants célibataires de moins de 25 ans fiscalement à sa charge, même s'ils voyagent séparément.

## ➤ LES VOYAGES COUVERTS PAR LA GARANTIE SONT :

- Tout déplacement ou séjour à une distance supérieure à 100 km de la Résidence principale de l'Assuré ou de son lieu de travail habituel, dans la limite des 180 premiers jours consécutifs.
- Sans franchise kilométrique pour la Garantie Neige et Montagne.



# 1 LES GARANTIES D'ASSURANCES EXEMPLES DE CAS BÉNÉFICIAIRES

Exemples non contractuels. Les prestations dépendent du type de Carte Visa. Elles sont mises en œuvre dans les conditions et limites indiquées dans les Notices.



## > GARANTIE NEIGE ET MONTAGNE

Mickaël était en week-end à Tignes avec des amis. Lors d'une descente, il fait une mauvaise chute. Il consulte le médecin de la station qui lui diagnostique une entorse et lui fournit un constat médical avec incapacité totale de skier. Mickaël n'est plus en mesure de skier jusqu'à la fin de son séjour.

À son retour chez lui, il se connecte sur le site de Visa Assurances et déclare son sinistre en ligne. Après étude du dossier, il est remboursé des jours de forfaits de remontées mécaniques non utilisés.

## > GARANTIE PERTE, VOL OU DÉTÉRIORATION DES BAGAGES

Julie était en vacances à Lisbonne. À son arrivée à l'aéroport de Nice, elle constate que sa valise envoyée en soute et achetée il y a un mois seulement est fortement détériorée au niveau de la coque et de la poignée. Elle fait immédiatement une réclamation auprès du service dédié à l'aéroport et conserve la preuve de celle-ci. Elle fait également, le lendemain, une déclaration de sinistre sur le site de Visa Assurances. Elle sera remboursée par CWI en complément de l'indemnisation versée par la compagnie aérienne.



## > GARANTIE INTERRUPTION DE VOYAGE

Pierre était en stage de plongée à Cuba. Il apprend le décès de son grand-père à Toulouse. Il prend contact avec le Service d'Assistance de sa Carte Visa pour organiser son retour afin d'assister aux obsèques.

À son retour en France, il effectue une déclaration de sinistre sur le site de Visa Assurances et se fait rembourser ses 3 nuits d'hôtel non consommées.



## > GARANTIE VÉHICULE DE LOCATION

Marie était en vacances en Afrique du Sud avec son mari. Ils ont loué une voiture pour deux semaines de séjour. Deux jours avant la fin de leurs vacances, ils se font voler la voiture de location lors d'une randonnée en forêt.

Ils se rendent au commissariat le plus proche et effectuent un dépôt de plainte précisant les circonstances du sinistre et les références du véhicule. Ils règlent au loueur les indemnités dues selon leur contrat de location et prennent soin de conserver tous les documents. À leur retour en France, ils déclarent leur sinistre et se font rembourser par l'assurance de leur Carte Visa.



## > GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉTRANGER

Marc se rend au Pérou pour 2 semaines de vacances. La veille de son départ, il passe dans une boutique de souvenirs pour ramener quelques cadeaux en France.

Sans le faire exprès, il fait tomber dans la boutique un vase de valeur. Le vase se casse et le vendeur réclame un remboursement. Marc se tourne vers l'assureur de sa Carte Visa pour déclarer son sinistre et activer sa garantie.



## > GARANTIE DÉCÈS INVALIDITÉ

Véronique et son mari avaient prévu des vacances au Canada. En se rendant à l'aéroport, ils percutent violemment un camion. Le mari de Véronique est gravement touché.

Il est transporté à l'hôpital où il va décéder quelques jours plus tard. Véronique est bénéficiaire (suite à une déclaration de bénéficiaire faite préalablement par son mari directement auprès de l'assureur de sa carte Assurée) de la garantie décès. Les indemnités liées lui sont versées.





# 1 LES GARANTIES D'ASSURANCES LA GARANTIE NEIGE ET MONTAGNE

Disponible sur :



## > FRAIS DE RECHERCHE, DE SECOURS ET DE PREMIER TRANSPORT

- Suite à un accident lors de la pratique à titre amateur d'une activité de montagne, prise en charge des opérations effectuées par des sauveteurs ou des organismes de secours dans le but de rechercher l'Assuré en un lieu dépourvu de tous moyens de secours autres que ceux pouvant être apportés par les sauveteurs professionnels.
- Remboursement de l'Assuré des frais de premier transport en montagne suite à un accident.
- Remboursement aux frais réels.

## > FRAIS MÉDICAUX EN FRANCE

- En complément des indemnités versées par la Sécurité Sociale : remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation, que l'Assuré a engagés après prescription médicale suite à un accident lors de la pratique à titre amateur d'une activité de montagne.
- Remboursement dans la limite de 2 300 € TTC de tout préjudice supérieur à 30 € TTC par sinistre.

## > FORFAITS ET COURS DE SKI

- Remboursement des jours de forfaits de remontées mécaniques et/ou de cours de ski non utilisés suite à l'accident.
- Remboursement maximum de 800 € selon le forfait et le cours souscrits (semaine, annuel...).

## > BRIS DE SKIS ET DE CHAUSSURES DE SKI PERSONNELS

- Remboursement en cas de bris accidentel des skis ou chaussures de ski personnels (achetés depuis moins de 5 ans) à la suite d'une chute ou d'une collision sur les pistes.
- Prise en charge des frais de location auprès d'un loueur professionnel d'un matériel de remplacement dans la limite de 8 jours de location.

## > RESPONSABILITÉ CIVILE

- Prise en charge des conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant incomber à l'Assuré en cas de dommages corporels ou matériels causés aux tiers.
- Remboursement de 310 000 € TTC maximum par Évènement.

## > LOCATION DE MATÉRIEL DE SKI

- Remboursement des frais laissés à la charge de l'Assuré suite à un bris accidentel ou à un vol du matériel de ski loué auprès d'un loueur professionnel.
- Franchise de 20 % appliquée sur le montant total des frais réels.
- Remboursement dans la limite de 800 € TTC (par Assuré et maximum 2 sinistres par an).

## > DÉFENSE ET RECOURS

- Défense de l'Assuré en cas d'action dirigée contre lui à la suite d'un dommage couvert par la garantie « Responsabilité Civile ».
- Recours contre le tiers responsable d'un sinistre, en réclamation de la réparation du préjudice subi par l'Assuré.
- Remboursement de 7 700 € TTC maximum.

# 1 LES GARANTIES D'ASSURANCES LA GARANTIE RETARD DE TRANSPORT

## > RETARD D'AVION

- Remboursement des frais engagés par l'Assuré en attendant l'avion retardé : repas, rafraîchissements, frais d'hôtel, frais de transfert A/R de l'aéroport ou du terminal.
- Remboursement des frais liés à la modification ou le rachat du billet de transport dans le cas où l'arrivée tardive empêche l'Assuré de prendre sa correspondance afin de se rendre à sa destination finale.
- **Retard de vol : 4 heures pour un vol régulier et 6 heures pour un vol charter.**

## > RETARD DE TRAIN SNCF

- Remboursement des frais engagés par l'Assuré en attendant le train retardé : repas, rafraîchissements, frais d'hôtel, frais de transfert A/R de la gare.
- Remboursement des frais liés à la modification ou au rachat du billet de transport dans le cas où l'arrivée tardive empêche l'Assuré de prendre sa correspondance afin de se rendre à sa destination finale.
- **Retard de train : 4 heures.**

### REMBOURSEMENT SELON LES CARTES :



# 1 LES GARANTIES D'ASSURANCES LA GARANTIE RETARD DE BAGAGES

- Remboursement des frais engagés par l'Assuré pour les achats de première nécessité d'un usage indispensable à se procurer d'urgence : vêtements ou articles de toilette qui se trouvaient dans les bagages retardés.
- **Retard : 4 heures**

### REMBOURSEMENT SELON LES CARTES :



## LA GARANTIE PERTE, VOL OU DÉTÉRIORATION DES BAGAGES

- Remboursement du contenu du bagage en cas de vol, de perte ou de détérioration totale ou partielle.
- Les modalités de remboursement diffèrent selon les lieux couverts et selon le niveau de carte.

### REMBOURSEMENT SELON LES CARTES (PAR BAGAGE) :



# 1 LES GARANTIES D'ASSURANCES LA GARANTIE VÉHICULE DE LOCATION

Disponible sur :



## ➤ REMBOURSEMENT DE LA FRANCHISE DANS LA LIMITE DE 31 JOURS DE LOCATION MAXIMUM :

- En cas de dommages matériels avec ou sans tiers identifié, responsable ou non responsable, dans la limite du montant total des réparations du Véhicule de Location et de la facturation des Frais d'Immobilisation.
- En cas de vol du Véhicule de Location, sous réserve d'un dépôt de plainte.
- Et dans la limite de 2 sinistres réglés par carte et par an.

## LA GARANTIE MODIFICATION OU ANNULATION DE VOYAGE

- Remboursement de frais non récupérables résultant de l'annulation du voyage.
- Remboursement des frais occasionnés par le report de la date de départ du voyage.

## ➤ L'INDEMNISATION DE L'ASSURÉ EST DUE DANS LES CAS SUIVANTS :

- Altération de santé ou décès de l'Assuré ou d'un de ses accompagnants.
- Préjudice matériel important atteignant l'Assuré.
- Mutation professionnelle...

### REMBOURSEMENT SELON LES CARTES :



# 1 LES GARANTIES D'ASSURANCES LA GARANTIE INTERRUPTION DE VOYAGE

- Remboursement de la portion des prestations non utilisées.

## ➤ L'INDEMNISATION DE L'ASSURÉ EST DUE DANS LES CAS SUIVANTS :

- Altération de santé ou décès de l'Assuré, d'un accompagnant ou d'un tiers ne participant pas au voyage.
- Préjudice matériel important atteignant l'Assuré.
- Mutation professionnelle.

### REMBOURSEMENT SELON LES CARTES (ENGAGEMENT MAXIMUM PAR ÉVÈNEMENT) :



## LA GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉTRANGER

Garantie des conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant incomber à l'Assuré en vertu de la législation ou de la jurisprudence en vigueur dans le pays du séjour en raison des dommages corporels et dommages matériels causés à des tiers.

### REMBOURSEMENT SELON LES CARTES (ENGAGEMENT MAXIMUM PAR ÉVÈNEMENT) :



# 1 LES GARANTIES D'ASSURANCES LA GARANTIE DÉCÈS / INVALIDITÉ

- Couvre l'Assuré contre les risques de décès accidentel ou d'infirmité permanente accidentelle suite à un accident survenu au cours d'un voyage.
- Sont également garantis les accidents survenus lors du déplacement le plus direct pour se rendre à un aéroport, une gare ou un terminal, même si le déplacement est effectué avec un véhicule privé.

## REMBOURSEMENT SELON LES CARTES – EN CAS DE DÉCÈS ACCIDENTEL OU D'INFIRMITÉ PERMANENTE TOTALE (MONTANT MAXIMUM) :



## REMBOURSEMENT SELON LES CARTES – EN CAS D'INFIRMITÉ PERMANENTE PARTIELLE (MONTANT MAXIMUM) :



# 2 LES GARANTIES D'ASSISTANCE



# 2 LES GARANTIES D'ASSISTANCE SYNTHÈSE PAR CARTE



|  | Visa Classic*    | Visa Premier      | Visa Platinum     | Visa Infinite     |
|--|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Rapatriement</b>  | Organisation     | Classe économique | Classe économique | Classe affaire    |
| <b>Retour des accompagnants</b>  | Oui              | Oui               | Oui               | Oui               |
| <b>Hébergement en cas d'hospitalisation</b><br>(jusqu'à 10 nuits)                          | 65 € / nuit      | 125 € / nuit      | 125 € / nuit      | 200 € / nuit      |
| <b>Accompagnement et garde des enfants de moins de 15 ans</b>                              | Oui              | Oui               | Oui               | Oui               |
| <b>Transport des animaux domestiques</b>   | Oui              | Oui               | Oui               | Oui               |
| <b>Avance sur frais d'hospitalisation et remboursement des frais médicaux à l'étranger</b> | Jusqu'à 11 000 € | Jusqu'à 155 000 € | Jusqu'à 155 000 € | Jusqu'à 156 000 € |
| <b>Décès de l'Assuré (frais funéraires)</b>  | Jusqu'à 800 €    | Jusqu'à 800 €     | Jusqu'à 800 €     | Jusqu'à 1 000 €   |
| <b>Retour anticipé de l'Assuré</b>   | Oui              | Oui               | Oui               | Oui               |
| <b>Poursuites judiciaires à l'étranger (prise en charge des honoraires d'avocat)</b>       | Jusqu'à 800 €    | Jusqu'à 3 100 €   | Jusqu'à 3 100 €   | Jusqu'à 3 100 €   |
| <b>Poursuite du voyage à l'étranger (avance de frais sur place)</b>                        | -                | Jusqu'à 2 000 €   | Jusqu'à 2 000 €   | Jusqu'à 3 000 €   |
| <b>Envoi de médicaments, lunettes, lentilles et prothèses auditives</b>                    | -                | Oui               | Oui               | Oui               |

Liste non exhaustive – Les garanties sont mises en œuvre dans les conditions et limites indiquées dans les Notices d'information. Les garanties ne s'appliquent pas toutes si le pays de résidence de l'Assuré n'est pas la France.  
 \* Dont Visa Classic à contrôle de solde systématique et Visa Classic à contrôle de solde quasi-systématique.  
 La Carte Visa Classic à contrôle de solde systématique sera commercialisée courant 2020.

# 2 LES GARANTIES D'ASSISTANCE OBJET ET CONDITIONS D'APPLICATION

**POUR BÉNÉFICIER DES GARANTIES D'ASSISTANCE, IL FAUT IMPÉRATIVEMENT ÊTRE TITULAIRE, OU MEMBRE DE LA FAMILLE DU TITULAIRE DE LA CARTE VISA EN COURS DE VALIDITÉ.**

## ➤ LES BÉNÉFICIAIRES DE LA GARANTIE SONT :

- Le porteur de la Carte Visa, ainsi que son conjoint ou concubin vivant sous le même toit et ses enfants célibataires de moins de 25 ans fiscalement à sa charge, même s'ils voyagent séparément.

## ➤ LES GARANTIES D'ASSISTANCE S'APPLIQUENT DANS LE MONDE ENTIER\* :

- Il n'y a pas de franchise kilométrique si l'Évènement est survenu en dehors du pays de résidence.
- Si l'Évènement est survenu dans le pays de résidence, la franchise kilométrique est de 100 km.
- Lors de tout déplacement privé ou professionnel selon le type de Carte Visa.
- Elles ne se substituent pas aux organismes locaux de secours d'urgence.

## ➤ LES GARANTIES D'ASSISTANCE SONT VALABLES PENDANT TOUTE LA DURÉE DU SÉJOUR/DÉPLACEMENT :

- Dans la limite de 90 jours.

\* À l'exclusion des Pays non couverts. La liste mise à jour de l'ensemble des Pays non couverts est disponible sur le site Internet à l'adresse suivante : [paysexclus.votreassistance.fr](http://paysexclus.votreassistance.fr)

## 2 LES GARANTIES D'ASSISTANCE EXEMPLES DE CAS BÉNÉFICIAIRES

Exemples non contractuels. Les prestations dépendent du type de Carte Visa. Elles sont mises en œuvre dans les conditions et limites indiquées dans les Notices.



### > MALADIE OU ACCIDENT DE L'ASSURÉ

Stéphane est en vacances au Vietnam, où il effectue un circuit touristique en moto. Malheureusement il a un accident assez grave et est sérieusement touché et hospitalisé. Son rapatriement n'est pas préconisé avant un certain nombre de jours.

L'épouse de Stéphane est prévenue de l'accident. Elle contacte l'Assistance pour les informer de sa volonté de se rendre au chevet de Stéphane. Le Service d'Assistance de sa Carte Visa s'occupe d'organiser sa venue et prend en charge le billet d'avion et les frais d'hébergement sur place.

Au Costa Rica, Marie est victime d'une intoxication alimentaire avec de l'eau. Elle contacte immédiatement l'Assistance qui lui recommande de se rendre à l'hôpital.

En surveillance deux jours à l'hôpital de San José, le Service d'Assistance de sa Carte Visa reçoit le bilan médical et décide en accord avec les médecins traitants locaux que Marie peut être transportée. Elle est rapatriée sur Nice, son lieu de résidence pour la suite du traitement.



Aux Canaries, Victor profitant d'un restaurant local a dû être plongé dans un coma artificiel après s'être planté une arête dans la gorge lors d'un dîner. À la demande de sa famille, une avance de frais d'hospitalisation a été engagée par le Service d'Assistance de sa Carte Visa pour prendre en charge son hospitalisation.



### > DÉCÈS DE L'ASSURÉ

Jean-Luc est en vacances en famille dans le sud de la France. Lors d'une partie de tennis, il est pris d'une douleur dans la poitrine et décède peu de temps après d'un arrêt cardiaque. Le Service d'Assistance de sa Carte Visa va accompagner ses proches en organisant et en prenant en charge le transport du corps ainsi que les frais funéraires.

Sa femme et sa fille présentes sur les lieux sont également rapatriées pour assister aux obsèques.



### > RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ

Le fils de Jean-Luc, Mathieu, étudiant en médecine qui, lui, était en vacances en Espagne au moment du drame, est prévenu du décès de son père par sa mère.

Le Service d'Assistance de sa Carte Visa va organiser le retour de Mathieu en région parisienne et prendre en charge son trajet afin de lui permettre d'assister aux obsèques.



### > ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES À L'ÉTRANGER

Julie est étudiante en École de Commerce, et dans le cadre de son cursus, elle effectue un stage de 2 mois à Chicago aux États-Unis pendant l'été. En rentrant de soirée, elle est impliquée dans un accident de la route. Elle est conductrice et perd le contrôle de son véhicule qui va en percuter un autre. Les passagers de l'autre véhicule sont blessés, dont un grièvement.

Une enquête est ouverte, Julie ayant besoin d'être représentée par un avocat et n'ayant pas le budget pour, le Service d'Assistance de sa Carte Visa effectue une avance pour qu'elle puisse payer les honoraires d'avocat. Les autorités américaines exigeant une caution pénale, l'Assistance envoie une avance à cet effet.



### > ACHEMINEMENT D'OBJETS À L'ÉTRANGER

Estelle est en vacances au Brésil pour le Carnaval de Rio pendant 3 semaines. Le deuxième jour, lors d'une bousculade, elle perd l'équilibre ainsi que ses lunettes qui sont piétinées. Estelle est myope et ne peut rien faire sans elles.

Elle contacte le Service d'Assistance de sa Carte Visa qui se met en relation avec son médecin afin d'obtenir une ordonnance et s'occupe d'acheminer une paire de lunettes de remplacement.



## 2 LES GARANTIES D'ASSISTANCE / MALADIE OU ACCIDENT DE L'ASSURÉ TRANSPORT / RAPATRIEMENT

- Un médecin du Service d'Assistance de la Carte Visa du porteur se met en relation avec les médecins locaux qui ont reçu le porteur ou un membre de sa famille.
- Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical du patient.
- Le Service d'Assistance de la Carte Visa organise et prend en charge le rapatriement si celui-ci s'avère nécessaire.



## RETOUR DES ACCOMPAGNANTS ASSURÉS

Lorsqu'un Assuré est rapatrié, le Service d'Assistance de la Carte Visa organise et prend en charge le transport jusqu'au lieu d'hospitalisation ou au domicile de l'Assuré ou des autres personnes assurées se déplaçant avec lui (conjoint, concubin, enfants de moins de 25 ans...) à condition que les moyens initialement prévus pour leur voyage retour ne soient pas utilisables ou modifiables.



## 2 LES GARANTIES D'ASSISTANCE / MALADIE OU ACCIDENT DE L'ASSURÉ PRÉSENCE AU CHEVET EN CAS D'HOSPITALISATION DE L'ASSURÉ

### En cas d'hospitalisation de plus de 10 jours

Organisation et prise en charge du voyage (aller/retour) d'un proche pour se rendre à son chevet.

## PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HÉBERGEMENT

Si l'Assuré ne peut pas être rapatrié, les frais d'hébergement du proche sont pris en charge.

### PRISE EN CHARGE SELON LES CARTES – DANS LA LIMITE DE 10 NUITS MAXIMUM :



Jusqu'à 65 € par nuit



Jusqu'à 125 € par nuit



Jusqu'à 200 € par nuit

## FRAIS DE PROLONGATION D'HÉBERGEMENT

### Si l'Assuré est hospitalisé depuis 7 ou 10 jours (selon les cartes) et n'est toujours pas transportable

Le Service d'Assistance de la Carte Visa prend en charge les frais d'hébergement complémentaires du proche présent à son chevet.

### PRISE EN CHARGE SELON LES CARTES :



65 € / nuit – Max 305 € (après 10 jours d'hospitalisation)



125 € / nuit – Max 3 nuits (après 10 jours d'hospitalisation)



200 € / nuit – Max 375 € (après 7 jours d'hospitalisation)

## 2 LES GARANTIES D'ASSISTANCE / MALADIE OU ACCIDENT DE L'ASSURÉ FRAIS DE PROLONGATION DE SÉJOUR

### Si l'Assuré est toujours hospitalisé à la date initialement prévue de la fin de son séjour

Le Service d'Assistance de la Carte Visa prend en charge les frais d'hébergement complémentaires du proche présent à son chevet.

#### CARTE CONCERNÉE :



Pendant 10 nuits maximum

## RETOUR DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE

### Si l'Assuré réside hors de France et a été transporté dans un pays de proximité

Le Service d'Assistance de la Carte Visa prend en charge les frais de transport lui permettant de rejoindre son pays de résidence dès que son état de santé le permet.

Le Service prend également en charge le transport des accompagnants.

#### CARTES CONCERNÉES :



## 2 LES GARANTIES D'ASSISTANCE / MALADIE OU ACCIDENT DE L'ASSURÉ ENVOI D'UN INTERPRÈTE SUR PLACE

### En cas d'hospitalisation et à la demande de l'Assuré et si les circonstances l'exigent

Le Service d'Assistance de la Carte Visa organise et prend en charge l'envoi d'un interprète afin d'assister l'Assuré ou la personne à son chevet dans ses contacts avec les médecins locaux.

#### CARTE CONCERNÉE :



## SUIVI QUOTIDIEN

### En cas d'hospitalisation de l'Assuré

Un suivi quotidien, par téléphone ou par mail, est assuré entre le plateau médical du Service d'Assistance de la Carte Visa et l'Assuré ou la personne se trouvant à son chevet.

#### CARTE CONCERNÉE :





## 2 LES GARANTIES D'ASSISTANCE / MALADIE OU ACCIDENT DE L'ASSURÉ ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

**En cas d'impossibilité pour l'Assuré transporté ou rapatrié de s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans, et si aucune personne l'accompagnant ne peut le faire**

Le Service d'Assistance de la Carte Visa organise et prend en charge le billet A/R d'une personne choisie par l'Assuré pour raccompagner les enfants jusqu'à leur lieu de résidence.

Les frais d'hébergement de la personne choisie pour ramener les enfants restent à la charge de l'Assuré.



## GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

**Si l'Assuré ne peut pas s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans**

Le Service d'Assistance de la Carte Visa prend en charge la présence d'une personne qualifiée pour garder les enfants à domicile – jusqu'à 200 € par jour.



## 2 LES GARANTIES D'ASSISTANCE / MALADIE OU ACCIDENT DE L'ASSURÉ TRANSPORT DES ANIMAUX DOMESTIQUES

**Si l'Assuré est dans l'incapacité de s'en occuper et si aucune personne accompagnant l'Assuré ne peut s'en occuper**

Le Service d'Assistance de la Carte Visa organise le transport de l'animal vers le domicile d'un proche.

Les frais de transport, de cage, restant à la charge de l'Assuré et propriétaire de l'animal.

Chien et chat uniquement.



## GARDE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

**Si, à la suite d'un rapatriement, l'Assuré ne peut s'occuper de son animal domestique**

Le Service d'Assistance de la Carte Visa prend en charge les frais d'hébergement de cet animal dans une structure spécialisée.

Chien et chat uniquement.



## 2 LES GARANTIES D'ASSISTANCE / MALADIE OU ACCIDENT DE L'ASSURÉ AVANCE DES FRAIS D'HOSPITALISATION HORS DE FRANCE

Cette prestation propose une avance des frais d'hospitalisation à l'étranger si les médecins du Service d'Assistance de la Carte Visa jugent l'Assuré intransportable.

L'Assuré ou un membre de sa famille s'engage à rembourser le Service d'Assistance de la Carte Visa dans les 60 jours à compter de la réception de la facture.

### PRISE EN CHARGE SELON LES CARTES – MONTANT PAR ASSURÉ ET PAR ÉVÈNEMENT :



Jusqu'à 11 000 €



Jusqu'à 155 000 €



Jusqu'à 156 000 €

## REMBOURSEMENT À TITRE COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX HORS DE FRANCE

**Le Service d'Assistance de la Carte Visa rembourse une partie des frais médicaux engagés qui n'ont pas été pris en charge par l'organisme d'assurance maladie et/ou mutuelle.**

Sont concernés : les honoraires médicaux, les médicaments prescrits, les frais d'ambulance, d'hospitalisation, et certaines urgences dentaires.

### PRISE EN CHARGE SELON LES CARTES :



Jusqu'à 11 000 €



Jusqu'à 155 000 €



Jusqu'à 156 000 €

## 2 LES GARANTIES D'ASSISTANCE / MALADIE OU ACCIDENT DE L'ASSURÉ TRANSMISSION DES MESSAGES URGENTS

### En cas de décès ou d'état de santé empêchant l'Assuré de le faire lui-même

Le Service d'Assistance de la Carte Visa pourra se charger d'envoyer des messages à son employeur ou sa famille.

### CARTES CONCERNÉES :



## REMBOURSEMENT DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES

### Le Service d'Assistance de la Carte Visa rembourse jusqu'à 100 € par Évènement

Les frais téléphoniques restant à la charge de l'Assuré correspondant aux appels à destination ou provenant du Service d'Assistance de la Carte Visa.

### CARTES CONCERNÉES :



## 2 LES GARANTIES D'ASSISTANCE / DÉCÈS DE L'ASSURÉ TRANSPORT DU CORPS

### Si l'Assuré décède au cours d'un déplacement

Le Service d'Assistance de la Carte Visa organise et prend en charge le transport du corps jusqu'à l'établissement funéraire du lieu des obsèques et participe aux frais funéraires.

### PRISE EN CHARGE SELON LES CARTES (FRAIS FUNÉRAIRES) :



## PRÉSENCE D'UN PROCHE

Si l'Assuré décédé voyageait seul, et si la présence d'un proche s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et/ou les formalités d'inhumation ou de rapatriement du corps

Le Service d'Assistance de la Carte Visa organise et prend en charge le transport par train ou avion du proche ainsi que ses frais d'hébergement.



## RETOUR DES AUTRES ASSURÉS

### Si l'Assuré décède lors d'un déplacement

Le Service d'Assistance de la Carte Visa organise et prend en charge le retour par train ou avion des autres Assurés qui voyageaient avec l'Assuré décédé afin qu'ils puissent assister aux obsèques.



## 2 LES GARANTIES D'ASSISTANCE / CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

### Si l'Assuré décède lors d'un déplacement, ou s'il se trouve dans l'incapacité de conduire son véhicule

Le Service d'Assistance de la Carte Visa prend en charge et met à disposition un chauffeur pour ramener le véhicule au domicile de l'Assuré.

Cette prestation concerne uniquement les personnes qui résident en France Métropolitaine, en Andorre ou dans la Principauté de Monaco. Elle est rendue exclusivement pour les déplacements effectués dans les pays mentionnés sur la Carte verte, à l'exclusion des DROM et COM.

### CARTES CONCERNÉES :



## RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ

### Si un Assuré en déplacement apprend l'hospitalisation (non planifiée) ou le décès d'un membre de sa famille

Le Service d'Assistance de la Carte Visa organise et prend en charge son trajet pour se rendre à l'hôpital ou assister aux obsèques.



## 2 LES GARANTIES D'ASSISTANCE / ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES

### ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES

HORS DE FRANCE

Si un Assuré fait l'objet de poursuites judiciaires en cas d'infraction non intentionnelle à la législation du pays dans le lequel il se trouve

Le Service d'Assistance de la Carte Visa avance le montant de la caution pénale, avance les honoraires d'avocat et prend en charge le montant réel des honoraires d'avocat.

#### PRISE EN CHARGE SELON LES CARTES – MONTANT PAR ASSURÉ ET PAR ÉVÈNEMENT :



|                                   |  |                  |
|-----------------------------------|--|------------------|
| Avance sur caution pénale         | Jusqu'à 7 770 €                                      | Jusqu'à 16 000 € |
| Avance sur honoraires d'avocat    | Jusqu'à 3 100 €                                      | Jusqu'à 16 000 € |
| Remboursement honoraires d'avocat | Jusqu'à 800 € sous déduction d'une franchise de 50 € | Jusqu'à 3 100 €  |

## 2 LES GARANTIES D'ASSISTANCE / AIDE À LA POURSUITE DU VOYAGE

### ASSISTANCE AUX DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

HORS DE FRANCE

Si l'Assuré perd ou se fait voler ses papiers d'identité lors d'un déplacement

Le Service d'Assistance de la Carte Visa l'informe sur les démarches administratives à entreprendre auprès des organismes.

À la demande de l'Assuré, le Service d'Assistance de la Carte 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.

#### CARTES CONCERNÉES :



### AVANCE DE FRAIS SUR PLACE

HORS DE FRANCE

Si l'Assuré perd ou se fait voler ses titres de transport et/ou sa carte bancaire lors d'un déplacement

Le Service d'Assistance de la Carte Visa peut, après la mise en opposition de la carte, procéder à une avance de fonds.

#### PRISE EN CHARGE SELON LES CARTES (PAR ÉVÈNEMENT) :



Jusqu'à 2 000 €



Jusqu'à 3 000 €



## 2 LES GARANTIES D'ASSISTANCE / ACHEMINEMENT D'OBJETS ACHEMINEMENT DE DOSSIERS

HORS  
DE  
FRANCE

### Si un Assuré en déplacement perd ou se fait voler ses dossiers

Le Service d'Assistance de la Carte Visa se chargera de prendre, auprès de la personne désignée par l'Assuré, le double des dossiers (dans la limite de 5 kilos) et de les acheminer jusqu'à l'Assuré.

Les frais de transports de dossiers, de douane et autres frais restent à la charge de l'Assuré.

### CARTES CONCERNÉES :



## ACHEMINEMENT DE MÉDICAMENTS

HORS  
DE  
FRANCE

### Envoi de médicaments nécessaires et non disponibles sur place

Le Service d'Assistance de la Carte Visa recherche localement leurs équivalents. À défaut, et après avoir obtenu une copie de l'ordonnance du médecin traitant de l'Assuré, le Service s'occupe de les envoyer.

Les frais d'expédition sont pris en charge. Le coût d'achat des médicaments et les frais de douane sont refacturés à l'Assuré a posteriori.

### CARTES CONCERNÉES :



## ACHEMINEMENT DE LUNETTES, LENTILLES OU DE PROTHÈSES AUDITIVES

HORS  
DE  
FRANCE

### Acheminement de lunettes, lentilles ou prothèses auditives suite à leurs bris ou perte

Le Service d'Assistance de la Carte Visa contacte l'ophtalmologiste ou le prothésiste habituel de l'Assuré afin d'obtenir une ordonnance. Le Service s'occupe de les envoyer.

Les frais d'expédition sont pris en charge. Les frais de conception de lunettes, lentilles ou des prothèses auditives sont refacturés à l'Assuré a posteriori.

### CARTES CONCERNÉES :



# 3 PRISE EN CHARGE



## PRISE EN CHARGE CANAUX DE CONTACT

### > GARANTIES D'ASSURANCES



**LA DÉCLARATION DOIT ÊTRE FAITE DANS LES 15 JOURS SUIVANT LE SINISTRE.**

**Pour déclarer un sinistre, vous devez vous rendre sur le site [www.visa-assurances.fr](http://www.visa-assurances.fr)**

Cliquez sur « **Déclarer un sinistre** » et créez votre compte en renseignant les 9 premiers chiffres de votre carte assurée.

Puis renseignez un **questionnaire** pour qualifier et déclarer votre sinistre. Par la suite, vous pourrez suivre l'avancée de votre dossier dans la rubrique dédiée.

**À noter :** la déclaration de sinistre peut également être faite :

- **Par téléphone :** au 04 86 91 01 25 (Visa Classic) / - 20 (Visa Premier) / - 22 (Visa Platinum et Infinite)
- **Par courrier :** à CWI Distribution – Service Carte Visa – CS 60569 – 13594 Aix en Provence Cedex 3.



### > GARANTIES D'ASSISTANCE

**VOUS NE DEVEZ ENGAGER AUCUN FRAIS AVANT D'AVOIR CONTACTÉ L'ASSISTANCE.**

**Vous pouvez contacter l'Assistance 24h/24 et 7 jours sur 7 :**

- **Par téléphone :** au 09 69 32 10 03 (Visa Classic)/-60(VisaPremier)/-22(VisaPlatinum) Numéro au dos de la carte Visa Infinite.
- **Par mail :** [medical@votreassistance.fr](mailto:medical@votreassistance.fr)

**Pour faire une demande d'Assistance en ligne et pour connaître les services d'Assistance liés à la carte ou demander une attestation d'Assistance, vous pouvez vous rendre sur le site [www.votre-assistance.fr](http://www.votre-assistance.fr)**

Vous renseignez les 9 premiers chiffres de votre carte pour accéder à votre espace.



**CAISSE D'ÉPARGNE**

Les garanties d'Assurance du contrat Carte Visa sont souscrites par Visa Europe Limited, pour le compte des porteurs de cartes Visa de la Caisse d'Épargne, auprès d'AXA France IARD et AXA France VIE, entreprises régies par le Code des assurances. AXA FRANCE VIE, SA au capital de 487 725 073 € immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 310 499 959, AXA FRANCE IARD, SA au capital de 214 799 030 € immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 722 057 460 - Siège social : 313, Terrasses de l'Arche 92727 NANTERRE.

Les garanties d'Assistance du contrat Carte Visa sont souscrites par Visa Europe Limited pour le compte des porteurs de cartes Visa de la Caisse d'Épargne, auprès de Fragonard Assurances, entreprise régie par le Code des assurances, Fragonard Assurances, SA au capital de 37 207 660 € immatriculée au RCS de Paris sous le n° 479 065 351 - Siège social : 2 rue Fragonard - 75017 Paris.

Voir limites, conditions et exclusions prévues aux conditions générales et particulières en vigueur.

