



CONTRAT PORTEUR CARTE « PRO » **CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DES CARTES À USAGE PROFESSIONNEL**

(Version en vigueur au 02/05/2022)

La BANQUE, prestataire de services de paiement : Caisse d'Épargne de Midi-Pyrénées - Banque coopérative régie par les articles L.512-85 et suivants du Code monétaire et financier – Société anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance – Capital social : 590 943 220 euros - Siège social : 10 avenue Maxwell, 31100 TOULOUSE – RCS Toulouse 383 354 594.

Agence teneur de compte : voir Conditions Particulières

Contacts : 32 41 (service gratuit + prix appel) – www.caisse-epargne.fr

Les coordonnées de l'autorité de contrôle compétente sont les suivantes : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4 place de Budapest – CS 92549 – 75436 PARIS CEDEX 09

La liste des établissements de crédit et plus généralement celle des prestataires de services de paiement habilités peut être consultée sur le site de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution : <https://acpr.banque-france.fr/>.

ARTICLE PRÉLIMINAIRE

Le contrat porteur carte « Pro » se compose des présentes Conditions Générales de fonctionnement des cartes à usage professionnel, des Conditions Tarifaires, des Conditions Particulières, ainsi que de ses éventuels annexes et avenants. En cas de contradiction entre les Conditions Générales et les Conditions Particulières, les dispositions contenues dans ces dernières priment.

La Carte « Pro » s'inscrit dans la continuité de la convention de compte courant signée entre l'Émetteur et son client Entreprise et à laquelle elle se réfère.

La carte « Pro » ou carte commerciale selon le Règlement UE 2015/751 mentionné à l'article 1.5 de la Partie 1 (ci-après la Carte « Pro » ou la « Carte ») est délivrée par la Banque (ci-après l'« Émetteur »), dont elle reste la propriété, à la demande de l'Entreprise cliente définie à l'article 1.1 de la Partie 1, titulaire d'un compte courant, aux personnes dûment habilitées (ci-après le « Titulaire de la Carte »), et sous réserve d'acceptation de la demande. La Carte est délivrée au Titulaire selon les procédures précisées par l'Émetteur.

Le type de Carte délivré au Titulaire de la Carte est mentionné dans les Conditions Particulières du présent Contrat, signées par le Titulaire.

L'Émetteur peut ne pas délivrer de Carte. Dans ce cas, il informe le titulaire du compte des motifs de sa décision.

La Carte est rigoureusement personnelle, le Titulaire de la Carte devant, dès réception, y apposer obligatoirement sa signature dès lors qu'un espace prévu à cet effet existe sur le support de la Carte. L'absence de signature sur ladite Carte justifie son refus d'acceptation.

Il est strictement interdit au Titulaire de la Carte de prêter sa Carte ou de s'en déposséder.

L'Émetteur 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'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte de quelque nature qu'elle soit et notamment 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 Titulaire de Carte s'engage à utiliser la Carte ainsi que son numéro, exclusivement dans le cadre du(des) schéma(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 schémas énoncées dans le présent contrat. Un schéma de Cartes de paiement est un ensemble unique de règles régissant l'exécution d'opérations de paiement liées à une Carte (ex : « CB », « Visa », « MasterCard »). La marque du schéma de Cartes de paiement figure sur la Carte et lorsque l'opération de paiement est réalisée sous cette marque, les règles dudit schéma de Cartes de paiement s'appliquent à l'exécution de cette opération de paiement, dans les conditions précisées au présent Contrat et dans le respect du droit français applicable au présent contrat.

Le présent Contrat définit en Partie 1, les règles de fonctionnement de la Carte indépendamment des règles spécifiques du(des) schéma(s) de Cartes de paiement dont la(les) marque(s) figure(nt) sur la Carte, en Partie 2, lesdites règles spécifiques, et en Partie 3, les fonctionnalités au choix du Titulaire de la Carte.

Dans le présent Contrat, la Carte est délivrée par l'Émetteur sur support physique (ci-après « Carte Physique ») et peut être utilisée par le Titulaire de la Carte avec ou sans recours au support physique, notamment de façon dématérialisée dans les Solutions de Paiement Mobile (telles que définies ci-après) ou par les autres solutions de paiement agréées par l'Émetteur. Pour les besoins du présent Contrat, on entend par « Solution de Paiement Mobile » une solution intégrée dans un appareil compatible (exemples : smartphone, objet connecté), dans laquelle l'enregistrement de la Carte permet au Titulaire de la Carte d'effectuer des opérations de paiement par Carte, par l'intermédiaire de cet appareil compatible sans utilisation de la Carte Physique et sans avoir à ressaisir les données de sa Carte. Les conditions générales d'utilisation de la Carte sous une forme dématérialisée pour chaque Solution de Paiement Mobile sont consultables sur le site internet de l'Émetteur. Le Titulaire de la Carte doit accepter ces conditions générales d'utilisation lors du parcours d'activation du service.

Concernant les services et opérations de paiement relevant des articles L133-1 et suivants et L314-1 et suivants du Code monétaire et financier, le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée et l'Émetteur (ci-après « les Parties ») conviennent expressément de se soumettre, dans le présent Contrat, au régime dérogatoire prévu par les articles L133-2, L133-24 et L314-5 du Code monétaire et financier, sauf stipulation expresse contraire prévue dans le présent Contrat.

PARTIE 1

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE COMMUNES À TOUS LES SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT

1. OBJET DE LA CARTE « PRO »

1.1. La Carte « Pro » est destinée à des fins professionnelles. Elle permet de réaliser des opérations de paiement dont la finalité est de régler les achats de biens et de services ayant une destination professionnelle comme le règlement des dépenses effectuées pour le compte de l'entreprise, quelle que soit sa forme (par exemple : auto-entrepreneur, travailleur indépendant, autre personne morale, etc.) (dénommée l'« Entreprise » dans le présent Contrat).

Le Titulaire d'une Carte « Pro » peut être tout salarié ou collaborateur nommément désigné par l'Entreprise.

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, en France ou à l'étranger, 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. En cas de retrait au guichet, celui-ci s'effectue 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 »), disposant d'Équipements Électroniques (en ce compris les TPE, et les automates), ou d'un système d'acceptation à distance, 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 affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte.
- Transférer des fonds vers toute personne dûment habilitée à recevoir de tels fonds et affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte.

La Carte permet aussi de recevoir des fonds sur le compte auquel la Carte est rattachée, dès lors que l'Émetteur et le schéma de Cartes de paiement utilisés pour le transfert de fonds et/ou la marque apposée sur la Carte, l'autorisent.

1.2. La Carte à autorisation systématique ou la Carte à autorisation quasi systématique permet à son titulaire de réaliser des opérations de paiement et ayant uniquement pour finalités de :

- Retirer, en France ou à l'étranger, des espèces :
 - Auprès des DAB/GAB affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte,
 - Aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement affichant cette(s) même(s) marque(s) et équipés de TPE, 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 les Accepteurs disposant d'un Équipement Électronique ou d'un système d'acceptation à distance, et affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte. Toutefois, la Carte à autorisation systématique n'est pas acceptée chez les Accepteurs équipés d'un Équipement Électronique n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation (ex. certains péages d'autoroutes, certains péages de parking, etc.), contrairement à la Carte à autorisation quasi systématique.
- Régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte.
- Transférer des fonds vers toute personne dûment habilitée à recevoir de tels fonds et affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte.

La Carte permet aussi de recevoir des fonds sur le compte auquel la Carte est rattachée, dès lors que l'Émetteur et le schéma de Cartes de paiement utilisés pour le transfert de fonds et/ou la marque apposée sur la Carte, l'autorisent.

1.3. La Carte décrite ci-dessus permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par l'Émetteur et régis par des dispositions spécifiques.

1.4. Cette Carte n'est utilisée qu'à des fins professionnelles. Le Titulaire de la Carte s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

1.5. En application du Règlement UE 2015/751 du 29 avril 2015, les Cartes émises dans l'Espace Économique Européen (les États membres de l'Union européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège, ci-après l'« E.E.E. ») sont classées dans l'une des quatre catégories suivantes :

- Débit,
- Crédit,
- Prépayée,
- Commerciale.

La catégorie « débit » comprend les Cartes à débit immédiat. Ces Cartes portent la mention « DÉBIT ».

La catégorie « crédit » comprend les Cartes à débit différé et/ou les Cartes adossées à un crédit renouvelable, au sens du Code de la consommation. Elles portent soit la mention « CREDIT », lorsqu'il s'agit de Cartes à débit différé, soit la mention « CARTE DE CREDIT », lorsqu'il s'agit de Cartes adossées à un crédit renouvelable au sens du Code de la consommation.

La catégorie « prépayée » concerne les Cartes permettant de stocker de la monnaie électronique. Elles portent la mention correspondante.

La catégorie « commerciale » comprend les Cartes destinées à régler des frais professionnels et dont les opérations de paiement sont directement débitées d'un compte à usage professionnel. Elles portent la mention correspondante.

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.

2. DONNÉES DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉES ET AUTHENTIFICATION FORTE

Les données de sécurité personnalisées sont des données personnalisées fournies au Titulaire de la Carte par l'Émetteur à des fins d'authentification.

L'Émetteur met en place un dispositif d'authentification forte du Titulaire de la Carte pour les opérations de paiement par Carte initiées par ce dernier dans les conditions et selon les modalités prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017, lorsque l'application de cette authentification forte est requise par ledit Règlement.

L'Émetteur de la Carte pourra appliquer des exceptions à la mise en place de dispositifs d'authentification forte du Titulaire de la Carte dans les conditions et selon les limitations prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017.

Un dispositif d'authentification forte mis en place par l'Émetteur repose sur l'utilisation d'au moins deux éléments appartenant aux catégories « connaissance » (quelque chose que seul le Titulaire de la Carte connaît), « possession » (quelque chose que seul le Titulaire de la Carte possède) et « inhérence » (quelque chose que le Titulaire de la Carte est).

2.1. CODE CONFIDENTIEL (CI-APRÈS « CODE »)

L'Émetteur met à la disposition du Titulaire de la Carte un Code pour l'utilisation de sa Carte Physique qui lui est communiqué confidentiellement, à son attention exclusive et uniquement aux coordonnées qui ont été préalablement communiquées à l'Émetteur par le Titulaire de la Carte ou sur son espace de banque à distance, conformément à la fonctionnalité décrite en Partie 3 des présentes Conditions Générales.

Le nombre d'essais successifs de composition du Code 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.

2.2. AUTRES DONNÉES DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉES ET DISPOSITIFS D'AUTHENTIFICATION FORTE

L'Émetteur peut mettre à disposition du Titulaire de la Carte d'autres données de sécurité personnalisées et dispositifs d'authentification forte :

- Pour effectuer des opérations de paiement à distance avec sa Carte Physique sur les sites internet affichant le logo « CB » ou « Verified by Visa » ou « MasterCard SecureCode » :
 - a. Soit un code à usage unique adressé par sms au Titulaire de la Carte sur son numéro de téléphone portable qu'il a préalablement communiqué à l'Émetteur, renforcé par son mot de passe de banque à distance.
 - b. Soit un lecteur sécurisé qui permet d'obtenir un code à usage unique, sous réserve que le titulaire du compte ait souscrit à ce service auprès de l'Émetteur et en ait équipé le Titulaire de la Carte.

Lors de l'opération de paiement sur le site internet, le Titulaire de la Carte saisit son numéro de Carte Physique, sa date d'expiration et les trois chiffres du cryptogramme visuel figurant au dos de sa Carte Physique et valide sa saisie.

Il doit ensuite saisir sur la page d'authentification affichant le logo de l'Émetteur :

- Soit son mot de passe de connexion à son espace de banque à distance ou à l'espace de banque à distance de son Entreprise (la condition préalable est que le Titulaire de la Carte doit être habilité à avoir accès à cet espace), en complément du code à usage unique qu'il a reçu par sms.
 - Soit le code à usage unique communiqué par son lecteur sécurisé.
- c. Soit, sous réserve de disponibilité, la solution d'authentification forte Sécur'Pass proposée par l'Émetteur et permettant au Titulaire de la Carte de s'authentifier sur son smartphone avec son code Sécur'Pass, ou par la fonction biométrique de ce smartphone à la place de la saisie de son code Sécur'Pass, s'il a paramétré cette option. Le Titulaire de la Carte doit préalablement avoir activé cette solution d'authentification sur l'application mobile de banque à distance qu'il a téléchargée sur son smartphone, sous réserve de remplir les conditions suivantes pour cette activation : (i) être abonné au service de banque à distance de l'Émetteur ou, dans le cas où c'est son Entreprise qui est abonnée, disposer d'un accès à l'espace de banque à distance de son entreprise, (ii) avoir téléchargé sur son smartphone l'application mobile de banque à distance de l'Émetteur, (iii) être titulaire d'une Carte auprès de l'Émetteur, (iiii) avoir un smartphone compatible dont le numéro de téléphone a été préalablement communiqué à l'Émetteur et qui est associé à cette solution. L'activation de la solution d'authentification peut être réalisée également en agence (sous réserve de disponibilité).

Lors de l'opération de paiement sur le site internet, le Titulaire de la Carte saisit son numéro de Carte, sa date d'expiration et les trois chiffres du cryptogramme visuel figurant au dos de sa Carte et valide sa saisie. Celle-ci génère l'ouverture de la solution d'authentification sur le smartphone du Titulaire de la Carte. Ce dernier est invité à confirmer l'opération, soit par la saisie de son code Sécur'Pass qu'il a défini lors de l'activation de la solution, soit en utilisant la fonction biométrique de son smartphone.

- Pour effectuer des opérations de paiement par des Solutions de Paiement Mobile : code secret ou, à la place, fonction biométrique associés à la Solution de Paiement Mobile.

2.3. OBLIGATIONS À DES FINS DE SÉCURITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE

Le Titulaire de la Carte doit utiliser les données de sécurité personnalisées et les dispositifs d'authentification forte mis en place par l'Émetteur requis chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les dispositifs d'acceptation de sa carte, sous peine d'engager sa responsabilité.

Le Titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte, du Code et plus généralement de toutes données de sécurité personnalisées (et notamment le code à usage unique et le code Sécur'Pass). Il doit donc tenir absolument secrets son Code, le code à usage unique ou le code Sécur'Pass utilisé lors d'un paiement sur internet, et ne pas les communiquer à qui que ce soit, même à l'Émetteur qui ne peut en avoir connaissance et qui ne les lui demandera jamais. Il ne doit notamment pas inscrire son Code sur la Carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

De façon générale, en cas d'utilisation d'un dispositif d'authentification forte mis en place par l'Émetteur, le Titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éviter (i) la divulgation à des tiers non autorisés des facteurs d'authentification appartenant à la catégorie « connaissance », et/ou (ii) la copie des facteurs d'authentification appartenant à la catégorie « possession », et/ou (iii) toute utilisation non autorisée de facteurs appartenant à la catégorie « inhérence ».

3. FORME DU CONSENTEMENT ET IRRÉVOCABILITÉ

Lors d'une opération de paiement à un Accepteur, l'Équipement Électronique et/ou le système d'acceptation à distance proposent (sous réserve de disposer de la technologie nécessaire) au Titulaire de la Carte de choisir le schéma de Cartes de paiement, dont la marque figure sur sa Carte, qu'il souhaite utiliser pour réaliser l'opération de paiement.

L'Accepteur peut proposer la sélection d'un schéma de Cartes de paiement que le Titulaire de la Carte est libre de modifier.

3.1. Les Parties conviennent que le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avant ou après la détermination de son montant :

- Par la frappe de son Code sur le clavier d'un DAB/GAB ou d'un Équipement Électronique, en vérifiant la présence de la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte.
- Par l'introduction de sa Carte dans un Équipement Électronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code et affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte.
- À distance, par la communication à l'Accepteur affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de sa Carte, notamment, lorsque cela est requis, par le respect de tout dispositif d'authentification forte mis en place par l'Émetteur.
- Par la confirmation à l'Accepteur affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte des données de l'ordre de paiement communiquées via un portefeuille numérique.
- 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.
- Par le respect de tout dispositif d'authentification forte mis en place par l'Émetteur pour valider l'utilisation de la Carte.

3.2. PAIEMENTS RÉCURRENTS ET/OU ÉCHELONNÉS

Le Titulaire de 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.

Le Titulaire de la Carte donne son consentement à la série d'opérations :

- À distance, par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de sa Carte lors de la première opération,
- Et le cas échéant via un portefeuille numérique, lors de la première opération.

La première opération de paiement est alors conforme à l'article 3.1 de la Partie 1.

Les opérations ultérieures initiées par l'Accepteur ne sont pas soumises à authentification forte.

3.3. PRÉ-AUTORISATION LIÉE AU PAIEMENT D'UNE PRESTATION

Le Titulaire de la Carte peut donner son consentement à l'exécution d'une opération de paiement avant le début de la prestation (exemples : location d'une chambre d'hôtel, d'une voiture, achat de carburant au distributeur et, dans certains cas, paiement d'un service de transport à une borne d'accès à ce service) pour un montant maximum connu et convenu avec l'Accepteur. Le montant définitif de l'opération de paiement est déterminé à l'issue de la prestation.

Le montant maximum ainsi autorisé impacte les limites de paiement fixées et notifiées par l'Émetteur.

3.4. IRRÉVOCABILITÉ DE L'ORDRE DE PAIEMENT

L'opération de paiement est autorisée si le Titulaire de la Carte a donné son consentement sous l'une des formes définies ci-dessus.

Dès ce moment, 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 judiciaires de l'Accepteur, tant que le compte du prestataire de services de paiement de l'Accepteur n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement.

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 de paiement au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour son exécution.

L'Émetteur reste étranger, à tout différend 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 auquel la Carte est rattachée d'honorer son paiement.

4. MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DES RETRAITS D'ESPÈCES EN FRANCE ET À L'ÉTRANGER DANS LES DAB/GAB OU AUPRÈS DES GUICHETS

4.1. Les retraits d'espèces en France et à l'étranger sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Émetteur dans le présent Contrat ou dans tout document approuvé par le Titulaire de Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée.

4.2. Le Titulaire de Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

4.3. Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces en France ou à l'étranger au débit du compte auquel la Carte est rattachée. Le montant détaillé de ces opérations (montant, commissions, taux de change) figure sur le relevé d'opérations visé à l'article 5.6 de la Partie 1. Le Titulaire de la Carte est informé que certains établissements dûment habilités à fournir des services de paiement appliquent au Titulaire de la Carte des commissions d'accès (ou « ATM Fees ») à leurs DAB/GAB affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte, lors des retraits d'espèces en France ou à l'étranger. Ces établissements doivent en informer le Titulaire de la Carte par tout moyen approprié, avant le retrait.

5. MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICE CHEZ DES ACCEPTEURS

5.1. La Carte est un instrument de paiement qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens et des prestations de services à des Accepteurs adhérents au(x) schéma(s) de Cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

5.2. Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Émetteur dans le présent Contrat ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée.

5.3. Les paiements par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs ayant adhéré à l'un des schémas 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 des données de sécurité personnalisées et, sous certaines conditions définies par les schémas de Cartes de paiement, une demande d'autorisation.

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 déroger à la sélection prioritaire automatique proposée par l'Accepteur dans son Équipement Électronique en choisissant une autre marque apposée sur sa Carte ou une autre application de paiement, dans la mesure où elle est affichée comme « acceptée » par l'Accepteur.

Le Titulaire de la Carte peut enregistrer les données liées à sa Carte dans des environnements digitaux marchands (sites de e-commerce, applications mobiles, etc.) en particulier pour des paiements récurrents et/ou échelonnés. Ces données liées à la Carte peuvent aussi être conservées sous la forme de jetons liés à des appareils et/ou à un domaine d'usage spécifique, qui sont utilisés à des fins de paiement (le ou les « Token(s) »). Chaque Token a un numéro unique, et peut être activé ou désactivé indépendamment de la Carte. Lorsque l'Accepteur conserve les données liées à la Carte, y compris sous la forme d'un Token donné par l'Émetteur, les données liées à la Carte et ce Token peuvent être mis à jour automatiquement par l'Émetteur (sous réserve de la disponibilité du service de mise à jour automatique) en cas de renouvellement de la Carte Physique. Des paiements par Carte pourront ainsi continuer à être effectués chez cet Accepteur, sans que le Titulaire de la Carte n'ait eu à renseigner les données de sa nouvelle Carte Physique aux lieux et places des données de la Carte Physique qu'il avait initialement enregistrées.

Le Titulaire de la Carte peut s'opposer à cette mise à jour automatique des données de sa Carte et/ou des Tokens enregistrés chez les Accepteurs dans les conditions indiquées à l'article 17.3 de la Partie 1.

L'Émetteur peut également mettre à la disposition du Titulaire de la Carte une option lui permettant d'activer ou de désactiver la fonction paiement à distance de sa Carte par demande à l'agence ou sur l'espace de banque à distance de l'Entreprise, conformément à la fonctionnalité décrite dans la Partie 3 des présentes Conditions Générales.

5.4. Les opérations de paiement reçues par l'Émetteur sont automatiquement débitées au compte auquel la Carte est rattachée selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et l'Émetteur par le présent Contrat ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée.

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, l'Émetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la Carte en cas de décès (en cas d'entreprise unipersonnelle), d'incapacité juridique du Titulaire de la Carte et/ou du titulaire du compte auquel la Carte est rattachée, d'incidents de paiement (opération de paiement non couverte par la provision du compte ou par une autorisation de découvert, interdiction bancaire ou judiciaire) ou de fonctionnement du compte (toute saisie ou saisie administrative à tiers détenteur, blocage en cas de dénonciation de compte joint ou indivis, etc.), de clôture du compte ou de retrait de la Carte par l'Émetteur, de redressement ou de liquidation judiciaire du titulaire du compte, décision qui sera notifiée au Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée, par simple lettre.

De même, l'Émetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte auquel la Carte est rattachée 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 l'Émetteur.

Pour les ordres de paiement donnés en ligne, le Titulaire de la Carte peut être tenu de respecter une procédure à des fins de sécurité telle que décrite à l'article 2.2 de la Partie 1.

5.5. Si la Carte est à débit immédiat, le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte auquel la Carte est rattachée d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Si la Carte est à débit différé, le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée doit s'assurer que le jour du débit des règlements par Carte, le compte auquel la Carte est rattachée présente un solde suffisant et disponible.

De plus, pour la Carte à autorisation quasi systématique, l'attention du Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée est appelée sur le fait que, conformément à l'article 1.2 de la Partie 1, certaines opérations de paiement pourront être réalisées sans contrôle du solde (exemples : certains péages d'autoroutes, certains péages de parking). Il appartient donc au Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée de s'assurer que le compte auquel la Carte est rattachée présente un solde suffisant et disponible préalablement à chaque opération de paiement.

5.6. Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) des opérations de paiement par Carte passées au débit du compte auquel la Carte est rattachée figure sur un relevé des opérations envoyé au moins une fois par mois sur un support électronique ou à la demande du titulaire du compte auquel la Carte est rattachée sur un support papier.

5.7. Il peut être également consulté par voie électronique dans le cadre de l'abonnement au Service de banque à distance, le coût éventuel de ce Service étant indiqué dans la brochure de l'Émetteur concernant les Tarifs des principaux produits et services applicables au client titulaire du compte (les Conditions Tarifaires). Il appartient au titulaire du compte auquel la Carte est rattachée de vérifier sans tarder la régularité des opérations de paiement figurant sur son relevé d'opérations dès réception ou mise à disposition de celui-ci dans son espace de banque à distance.

6. MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE RÈGLEMENT D'ACHAT DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS EN MODE « SANS CONTACT »

6.1. La technologie dite en mode « sans contact » permet le règlement rapide d'achats de biens ou de prestations de services grâce aux Équipements Electroniques des Accepteurs équipés en conséquence, avec une lecture à distance de la Carte, sans frappe du Code.

Sauf instruction contraire du Titulaire de la Carte lors de la souscription du présent Contrat ou préalablement au renouvellement de la Carte, l'Émetteur met à la disposition du Titulaire une Carte utilisable en mode « sans contact ».

6.2. En toutes circonstances, le Titulaire de la Carte doit se conformer aux instructions qui apparaissent sur l'Équipement Électronique situé chez l'Accepteur.

6.3. En cas de paiement en mode « sans contact » avec utilisation de la Carte Physique, l'Émetteur n'applique pas les dispositifs d'authentification forte du Titulaire de la Carte qu'il a mis en place, dans les conditions et selon les modalités prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017.

Ce règlement définit le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « sans contact » et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode « sans contact » ou le nombre maximum d'opérations de paiement en mode « sans contact ». À des fins de sécurité, ces plafonds peuvent être limités par les règles spécifiques du schéma de Cartes de paiement utilisé pour l'opération de paiement et par l'Émetteur. Ces limitations sont alors précisées en Partie 2 du présent Contrat.

Au-delà de ce nombre d'opérations successives autorisées ou de ce montant cumulé, au moins une opération de paiement avec frappe du Code doit être effectuée par le Titulaire de la Carte pour continuer à l'utiliser en mode « sans contact » et réinitialiser le montant cumulé ou le nombre cumulé maximum disponibles.

6.4. 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 soit nécessaire de 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.

Le présent article ne s'applique pas si le paiement en mode « sans contact » est effectué par une Solution de Paiement Mobile exigeant une authentification.

6.5. Les opérations de paiement en mode « sans contact », reçues par l'Émetteur sont automatiquement débitées au compte auquel la Carte est rattachée au vu des enregistrements de ces opérations de paiement dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable.

L'enregistrement de l'opération de paiement peut figurer sur le ticket édité par l'Équipement Électronique situé chez l'Accepteur.

6.6. À tout moment, le Titulaire de la Carte peut demander à l'Émetteur de désactiver la fonctionnalité du mode « sans contact » de sa Carte Physique ou de lui fournir un étui protecteur, sans frais.

6.7. Concernant le paiement en mode « sans contact » sur une borne d'accès à un service de transport, le Titulaire de la Carte donne son consentement à l'exécution de l'opération de paiement avant le début du/des trajet(s) pour un montant maximum connu et communiqué par l'Accepteur. Le montant définitif de l'opération de paiement est déterminé à l'issue du/des trajet(s) effectué(s) durant la période de transport considérée (exemples : une journée, un week-end, une semaine).

L'Accepteur met à la disposition du Titulaire de la Carte un justificatif de paiement, selon les procédures qu'il lui a communiquées, la borne d'accès ne délivrant pas de ticket.

Le montant maximum ainsi autorisé peut impacter les limites de paiement fixées et notifiées par l'Émetteur.

7. MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE LORS D'UN TRANSFERT DE FONDS

7.1. La Carte permet de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéfice d'une personne dûment habilitée pour ce faire (ci-après « Récepteur »).

7.2. Ces transferts de fonds ou chargements/rechargements sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Émetteur au présent Contrat ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée.

7.3. Les transferts de fonds par Carte sont ordonnés et effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs.

Cas particulier : Les transferts de fonds par Carte à autorisation systématique sont effectués 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 à des fins de sécurité telle que décrite à l'article 2.2 de la Partie 1.

Si le Titulaire de la Carte a demandé la désactivation de la fonction paiement à distance de sa Carte, la possibilité de donner des ordres de transfert de fonds en ligne est également bloquée.

7.4. Les ordres de transferts de fonds reçus par l'Émetteur sont automatiquement débités au compte auquel la Carte est rattachée selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et l'Émetteur par le présent Contrat ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée.

Même si ces conventions prévoient un différé de règlement, l'Émetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte auquel la Carte est rattachée du montant des fonds transférés par la Carte en cas de décès (en cas d'entreprise unipersonnelle), d'incapacité juridique du Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée, d'incidents de paiement (opération de paiement non couverte par la provision du compte ou par une autorisation de découvert, interdiction bancaire ou judiciaire) ou de fonctionnement du compte (toute saisie ou saisie administrative à tiers détenteur, blocage en cas de dénonciation de compte joint ou indivis...), de clôture du compte ou du retrait de la Carte par l'Émetteur, de redressement ou de liquidation judiciaire du titulaire du compte, décision qui sera notifiée au Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée par simple lettre.

De même, l'Émetteur 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 l'Émetteur.

7.5. Si la Carte est à débit immédiat, le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée doit s'assurer que le jour où il donne l'ordre de transfert de fonds par Carte, le compte auquel la Carte est rattachée présente un solde suffisant et disponible, et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Si la Carte est à débit différé, le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée doit s'assurer que le jour du débit des règlements par Carte, le compte auquel la Carte est rattachée présente un solde suffisant et disponible.

7.6. Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) des transferts de fonds par Carte passés au débit du compte auquel la Carte est rattachée figure sur un relevé des opérations envoyé au moins une fois par mois sur un support électronique ou à la demande du titulaire du compte auquel la Carte est rattachée sur un support papier.

7.7. Il peut être également consulté par voie électronique dans le cadre de l'abonnement au Service de banque à distance, le coût éventuel de ce Service étant indiqué dans la brochure de l'Émetteur concernant les Tarifs des principaux produits et services (Conditions Tarifaires) applicables au client titulaire du compte. Il appartient au titulaire du compte auquel la Carte est rattachée de vérifier sans tarder la régularité des opérations de paiement figurant sur son relevé d'opérations dès réception ou mise à disposition de celui-ci dans son espace de banque à distance.

7.8. La Carte peut aussi permettre de recevoir des fonds sur le compte auquel la Carte est rattachée, dès lors que l'Émetteur et le schéma de Cartes de paiement utilisé pour le transfert de fonds et/ou la marque apposée sur la Carte, l'autorisent.

À cette fin, le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée, destinataire des fonds, est invité à se conformer aux instructions indiquées par le commerçant, le prestataire de services ou le prestataire de services de paiement qui ordonne le transfert de fonds en sa faveur.

Ces procédures peuvent comporter une demande d'autorisation.

L'Émetteur met le montant du transfert de fonds à disposition du Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée, au plus tard immédiatement après que son propre compte a été crédité, que la Carte soit à débit immédiat ou à débit différé.

Les paragraphes 6 et 7 du présent article sont également applicables dans le cas des transferts de fonds portés au crédit du compte auquel la Carte est rattachée.

8. RÉCEPTION ET EXÉCUTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT

L'Émetteur informe le Titulaire de la Carte que l'ordre de paiement est reçu par l'Émetteur au moment où il lui est communiqué par le prestataire de services 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'Espace Économique Européen, l'Émetteur dispose, à compter de ce moment de réception d'un délai d'un jour ouvrable pour créditer le compte du prestataire de services de paiement de l'Accepteur.

En ce qui concerne les retraits, l'Émetteur informe le Titulaire de la Carte que l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces ou de devises entre les mains du Titulaire de la Carte.

9. RESPONSABILITÉ DE L'ÉMETTEUR

9.1. Les enregistrements des DAB/GAB, des Équipements Électroniques et des systèmes d'acceptation à distance ou leur reproduction sur un support informatique constituent la preuve des opérations de paiement effectuées au moyen d'une Carte « Pro » et la justification de leur imputation au compte auquel la Carte « Pro » est rattachée ; la preuve contraire peut être apportée par tous moyens.

9.2. L'Émetteur est responsable des pertes directes encourues par le Titulaire de la Carte dues à une déficience technique du schéma de Cartes de paiement sur lequel l'Émetteur a un contrôle direct.

Toutefois, l'Émetteur n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une déficience technique du schéma de Cartes de paiement, si celle-ci est signalée au Titulaire de la Carte par un message sur l'Équipement Électronique ou d'une autre manière visible.

La responsabilité de l'Émetteur pour exécution erronée de l'opération est limitée au montant débité au compte.

Lorsque le Titulaire de la Carte « Pro » a contribué à la faute, la responsabilité de l'Émetteur est réduite à due concurrence.

10. DEMANDES D'OPPOSITION OU DE BLOCAGE

Pour l'exécution du présent Contrat, l'information ci-après visée « blocage » peut également être désignée par le terme « d'opposition ».

10.1. 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 auquel la Carte est rattachée doit en informer sans tarder l'Émetteur aux fins de blocage de sa Carte en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

10.2. Cette demande d'opposition (ou de blocage) doit être faite :

- À l'Émetteur pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone, courriel, sur son espace de banque à distance en actionnant la fonctionnalité décrite dans la Partie 3 des présentes Conditions Générales ou par déclaration écrite signée remise en agence.
- Ou, d'une façon générale, au Centre d'opposition ouvert 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, en appelant l'un des numéros de téléphone suivants :
 - De la métropole ou des DOM, le n° 09 69 36 39 39 (appel non surtaxé),
 - Des TOM ou de l'étranger, le 33 9.69.36.39.39 (appel non surtaxé).

10.3. La demande de blocage est immédiatement prise en compte. L'Émetteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande de blocage par téléphone, courriel, Internet, télécopie, qui n'émanerait pas du Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée.

Un numéro d'enregistrement de cette demande de blocage est communiqué au Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée, qu'il lui appartient de noter. À compter de cette demande de blocage, l'Émetteur conserve pendant dix-huit (18) mois les éléments relatifs à celle-ci et les fournit sur demande du Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée pendant cette même durée.

10.4. Les circonstances 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 font l'objet d'une déclaration écrite et signée par le Titulaire de la Carte et/ou du compte, notamment par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, au guichet tenant le compte auquel la Carte est rattachée.

En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, l'Émetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte ou le récépissé du signalement en ligne, sur la plateforme Percevo@l du ministère de l'Intérieur, d'un usage frauduleux de la Carte lors d'un achat en ligne.

Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.

Le Titulaire de la Carte autorise l'Émetteur à utiliser les informations qu'il lui aura communiquées à l'occasion de la demande d'opposition, notamment pour que l'Émetteur puisse déposer plainte.

11. RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'ÉMETTEUR

11.1. PRINCIPE

Le Titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver les données de sécurité personnalisées qui lui sont attachées, notamment son Code ou tout élément d'authentification forte appartenant aux catégories « connaissance », « possession » et « inhérence ». Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 1 de la Partie 1.

Il assume, comme indiqué à l'article 11.2 de la Partie 1, 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 10 de la Partie 1.

11.2. OPÉRATIONS, NON AUTORISÉES, EFFECTUÉES AVANT LA DEMANDE D'OPPOSITION (OU 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 cinquante (50) euros. Toutefois sa responsabilité n'est pas engagée :

- En cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation des données de sécurité personnalisées.
- Dans le cas où la perte ou le vol de la Carte ne pouvait être détectée par le Titulaire de la Carte avant le paiement.
- Lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de l'Émetteur ou d'une entité vers laquelle l'Émetteur a externalisé ses activités.

Dépendant lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace Économique Européen, de Saint Pierre et Miquelon ou de Saint-Barthélemy, les opérations consécutives à la perte et vol de la Carte sont à la charge du Titulaire de la Carte dans la limite de cinquante (50) euros, même en cas d'opérations de paiement effectuées sans utilisation des données de sécurité personnalisées.

Les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la Carte ou de l'utilisation non autorisée des données liées à l'utilisation de la Carte sont à la charge de l'Émetteur.

11.3. OPÉRATIONS, NON AUTORISÉES, EFFECTUÉES APRÈS LA DEMANDE D'OPPOSITION (OU BLOCAGE)

Elles sont également à la charge de l'Émetteur, à l'exception de celles effectuées par le Titulaire de la Carte.

11.4. EXCEPTIONS

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire de la Carte, sans limitation de montant en cas :

- De manquement intentionnel ou par négligence grave eu égard aux obligations visées à l'Article Préliminaire et aux articles 2, 5.7, 7.7, 10.1 et 10.2.
- D'agissements frauduleux du Titulaire de la Carte.

Sauf agissements frauduleux de sa part, le Titulaire de la Carte ne supporte aucune conséquence financière si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée sans que l'Émetteur n'exige une authentification forte du Titulaire de la Carte dans le respect de la procédure d'authentification forte mise en place par l'Émetteur.

12. RESPONSABILITÉ DU OU DES TITULAIRES DU COMPTE

Le (ou les) titulaire(s) du compte auquel la Carte est rattachée, 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 et de tout élément d'authentification forte appartenant aux catégories « connaissance », « possession » et « inhérence », ainsi que de leur utilisation jusqu'à :

- Restitution de la Carte à l'Émetteur.
- Ou, en cas de révocation du mandat donné au Titulaire de la Carte, notification de celle-ci à l'Émetteur par le ou l'un des titulaires du compte auquel la Carte est rattachée, au moyen d'une lettre remise contre reçu ou expédiée sous pli recommandé avec avis de réception. Il appartient au(x) titulaire(s) du compte auquel la Carte est rattachée 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 la Carte par ce dernier. Le(s) titulaire(s) du compte auquel la Carte est rattachée 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 intéressés.

13. DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

13.1. Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

13.2. Il peut être résilié à tout moment par écrit par le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée ou par l'Émetteur. La résiliation par le Titulaire de la Carte ou par l'Émetteur prend effet un (1) mois après la date d'envoi de sa notification, sauf pour le cas visé à l'article 12 de la Partie 1.

13.3. La résiliation est de plein droit en cas de cessation des relations entre l'Entreprise et le Titulaire de la Carte « Pro » qui doit être restituée immédiatement.

13.4. Le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée 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 la prise d'effet de la résiliation telle qu'indiquée ci-dessus.

13.5. À compter de la prise d'effet de la résiliation, le Titulaire de la Carte n'a plus le droit de l'utiliser et l'Émetteur peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

14. DURÉE DE VALIDITÉ DE LA CARTE, RENOUELEMENT, BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE

14.1. La Carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la Carte Physique. La durée limitée de la validité de la Carte répondant notamment à des nécessités techniques et à des fins de sécurité, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent Contrat.

14.2. À 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 13 de la Partie 1.

14.3. L'Émetteur peut prendre contact avec le Titulaire de la Carte par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité.

14.4. Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte, l'Émetteur peut bloquer la Carte pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

14.5. Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée par tout moyen.

14.6. Dans ces cas, l'Émetteur peut retirer ou faire retirer la Carte par un Accepteur ou par un prestataire de services de paiement notamment sur ses DAB/GAB ou à ses guichets.

14.7. Le Titulaire de la Carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

14.8. La clôture du compte auquel une ou plusieurs Cartes est(sont) rattachée(s) entraîne l'obligation de la (les) restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêt définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution de la (des) Carte(s).

14.9. Lorsque le Titulaire de la Carte enregistre des données liées à sa Carte auprès d'un Accepteur et que l'Accepteur conserve ces données, y compris sous forme d'un Token, conformément à ce qui est prévu à l'article 5.3 de la Partie 1 du présent Contrat, une mise à jour automatique de ces données ou de ce Token peut être réalisée à la date d'échéance de la Carte Physique. Le Titulaire de la Carte pourra continuer à effectuer des paiements par Carte chez ledit Accepteur, sans avoir à renseigner les données de la Carte Physique renouvelée, conformément à l'article 14.2 ci-dessus, au lieu et place des données de la Carte Physique échue que le Titulaire de la Carte avait initialement enregistrées.

15. CONTESTATIONS

15.1. Le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée a la possibilité de contester une opération auprès de l'Émetteur, si possible en présentant le ticket émis par le TPE 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 soixante-dix jours (70) à compter de la date du débit de l'opération de paiement contesté sur le compte auquel la Carte est rattachée, sous peine de forclusion.

Si l'Entreprise et/ou le Titulaire de la Carte « Pro » a déposé sa contestation dans le délai de forclusion sus cité, il pourra faire valoir sa revendication dans le délai de prescription de douze (12) mois à compter de la date d'envoi du relevé de compte.

Pour les contestations portant sur les transferts de fonds portés au crédit du compte, le ticket émis par l'Équipement Électronique ou le système à distance du commerçant ou du prestataire de services qui a ordonné le transfert de fonds ne vaut pas preuve de l'opération de transfert de fonds.

15.2. Le Titulaire de la Carte peut demander le remboursement d'une opération de paiement autorisée et effectuée au sein de l'Espace Économique Européen, 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, l'Émetteur 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 (8) semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le compte auquel la Carte est rattachée.

L'Émetteur effectue le remboursement ou justifie son refus d'y procéder.

15.3. Les Parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération.

16. REMBOURSEMENT DES OPÉRATIONS NON AUTORISÉES OU MAL EXÉCUTÉES

16.1. OPÉRATION DE PAIEMENT NON AUTORISÉE

Le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée, est remboursé immédiatement et au plus tard, le premier jour ouvrable suivant la réception de la contestation de l'opération :

- Du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la Carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse et/ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, survenue avant la demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article 11.2 de la Partie 1;
- Du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la Carte, survenue après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 11.3 de la Partie 1.

Dans tous les cas énumérés ci-dessus, le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu et à bonne date de valeur.

L'Émetteur pourra néanmoins contre-passer le montant du remboursement ainsi effectué, en informant le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée, dans l'hypothèse où il serait à même, soit d'établir que l'opération en cause a bien été autorisée ou soit de fournir les éléments prouvant la fraude ou la négligence grave commise par le Titulaire de la Carte.

Toutefois, conformément aux dispositions légales, l'Émetteur ne procédera pas au remboursement dans le délai susvisé s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Titulaire de la Carte. Dans ce cas, l'Émetteur en informe la Banque de France.

16.2. OPÉRATION DE PAIEMENT MAL EXÉCUTÉE

Le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée, est remboursé, si besoin et sans tarder, du montant de l'opération mal exécutée, selon les modalités prévues à l'article 9. 2 de la Partie 1.

16.3. DISPOSITIONS COMMUNES

Il appartient au Titulaire de la Carte « Pro » et/ou au titulaire du compte auquel la Carte est rattachée de rapporter la preuve de la mauvaise exécution ou du caractère non autorisé de l'opération de paiement.

Aucun autre motif de remboursement ne peut être recevable.

17. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

17.1. Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent Contrat, l'Émetteur, agissant en tant que responsable de traitement, recueille et traite des données à caractère personnel concernant le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée.

Les catégories de données personnelles traitées sont :

- Les informations recueillies dans le cadre du présent Contrat,
- Celles figurant sur la Carte et celles générées à partir de celles-ci, dont le « Payment Account Reference » (P.A.R.). Le P.A.R. est un identifiant alphanumérique unique attribué à un contrat porteur carte. Il permet de rattacher à ce contrat porteur carte tous les numéros de carte ultérieurs émis sur ce même contrat porteur carte. Il permet également de rattacher à ce contrat porteur carte tous les Tokens qui y sont associés.
- Et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de la Carte.

Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non pour les finalités suivantes, à savoir, 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.
- Le P.A.R. permet aux banques et aux commerçants de cesser d'utiliser les numéros de carte pour identifier les clients dans le cadre des usages ci-dessous et en conformité avec les lois et réglementations en vigueur :
 - Fourniture et gestion de Services Clients,
 - Exécution de services de lutte contre la fraude et de gestion du risque,
 - Gestion de services à valeur ajoutée auxquels le Titulaire de Carte aura au préalable adhéré.

Le P.A.R. ne contient pas de données financières sensibles et ne peut donc pas être utilisé pour réaliser des opérations de paiement. Le P.A.R. est traité par l'Émetteur sur la base juridique de l'exécution du présent Contrat, à défaut le contrat ne pourra pas être exécuté.

- La mise à jour automatique des données de la Carte, en cas de renouvellement de celle-ci, lorsqu'elle est enregistrée dans des environnements digitaux marchands (sites de e-commerce, applications mobiles, etc.) en particulier pour des paiements récurrents et/ou échelonnés. Ces traitements sont effectués en vertu de l'intérêt légitime de l'Émetteur qui est d'offrir au Titulaire de la Carte la continuité de ses paiements récurrents et/ou un confort d'utilisation de sa Carte.
- La mise à jour automatique des Tokens liés à la Carte, en cas de renouvellement de celle-ci. Ces traitements sont effectués en vertu de l'intérêt légitime de l'Émetteur qui est d'offrir au Titulaire de Carte la continuité de ses paiements récurrents et/ou un confort d'utilisation de sa Carte,
- La prévention et la lutte contre la fraude au paiement par carte. Ces traitements sont effectués en vertu de l'intérêt légitime de l'Émetteur.
- La gestion des éventuels recours en justice en vertu de l'intérêt légitime de l'Émetteur.
- De répondre aux obligations réglementaires ou légales de l'Émetteur, notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte.

En vue de l'authentification du Titulaire de la Carte et/ou préalablement à l'autorisation d'une opération de paiement, l'Émetteur peut mettre en œuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des données personnelles du Titulaire de la Carte, du contexte de l'opération, du solde du compte auquel la Carte est rattachée et des plafonds d'utilisation de celle-ci. Nécessaire à la bonne exécution du contrat, la prise de décision automatisée peut entraîner l'autorisation ou le refus de l'opération de paiement.

17.2. Le Titulaire de la Carte a le droit d'exprimer son point de vue et de contester la décision automatique visée à l'article 17.1 de la Partie 1 en contactant son agence.

17.3. MISE À JOUR AUTOMATIQUE DE DONNÉES CARTE – DROIT D'OPPOSITION

Sous réserve de disponibilité du service, il est prévu la mise à jour automatique des données carte et/ou des Tokens que le Titulaire de la Carte a enregistrés chez les e-commerçants conformément à l'article 5.3 de la Partie 1 des Conditions Générales du présent Contrat.

Le Titulaire de la Carte dispose d'un droit d'opposition à cette mise à jour, auprès de sa banque au 09 69 37 64 15.

17.4. Les informations complémentaires expliquant combien de temps sont conservées les données personnelles traitées, à qui elles peuvent ou doivent être communiquées par l'Émetteur, et quels sont les droits dont le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée dispose sur ses données figure dans la Notice d'information de l'Émetteur.

Cette notice est portée à la connaissance du Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée lors de la première collecte de leurs données. Il peut y accéder à tout moment, sur le site internet de l'Émetteur (<https://www.caisse-epargne.fr/midi-pyrenees/votre-banque/reglementation/protection-de-vos-donnees-personnelles>) ou en obtenir un exemplaire auprès de son agence.

L'Émetteur communiquera en temps utile les évolutions apportées à cette Notice d'information.

18. CONDITIONS TARIFAIRES

18.1. La Carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans la brochure de l'Émetteur concernant les Tarifs des principaux produits et services (Conditions Tarifaires) applicables au client titulaire du compte ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée.

Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte susvisé, sauf résiliation du présent Contrat dans les conditions prévues à l'article 13.2 de la Partie 1. En cas de résiliation du présent Contrat, la cotisation payée 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 13 de la Partie 1.

18.2. Les autres conditions tarifaires sont fixées et notifiées par l'Émetteur dans les Conditions Tarifaires de l'Émetteur applicables au client titulaire du compte ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée.

19. SANCTIONS

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 13 de la Partie 1 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 auquel la Carte est rattachée.

20. MODIFICATION DES CONDITIONS DU CONTRAT

L'Émetteur se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, au présent Contrat, qui seront communiquées par écrit au Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée, un (1) mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à l'Émetteur avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent Contrat avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

Toutes dispositions législatives ou réglementaires qui rendent nécessaire la modification de tout ou partie du présent Contrat sont applicables dès leur date d'entrée en vigueur.

21. SECRET PROFESSIONNEL

La Banque (l'Émetteur) est tenue au secret professionnel conformément aux dispositions de l'article L511-33 du Code monétaire et financier.

Cependant, le secret doit être levé en vertu des dispositions légales ou réglementaires en vigueur, notamment à la demande de l'administration fiscale, douanière, de la Banque de France, de TRACFIN, de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers) et plus généralement de tout organisme de contrôle ou de tutelle, de l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale ou dans les conditions prévues par les conventions internationales en vigueur en France.

La Banque peut être obligée de demander une autorisation aux autorités de l'État avant de procéder à une opération, en raison des dispositions législatives et réglementaires en vigueur relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux ou contre le financement du terrorisme.

L'article L511-33 du Code monétaire et financier autorise la Banque à communiquer des informations confidentielles à des tierces personnes. Ainsi, la Banque peut partager des informations concernant le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée, notamment :

- Avec des entreprises de recouvrement.
- Avec les organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte bancaire, et avec des prestataires et des sous-traitants (par exemple pour la gestion des cartes bancaires).
- Avec les Accepteurs, la Banque de France et les schémas de cartes de paiement.
- Avec des entreprises filiales, directes et/ou indirectes, de la BPCE, Organe central des Caisses d'Épargne et des Banques populaires (loi n° 2009-715 du 18 juin 2009).

22. RÉCLAMATIONS, MÉDIATION

En cas de difficultés concernant les services relevant du présent Contrat, le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée peut obtenir de son agence toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et, en cas de difficultés persistantes, saisir par écrit le Service Relations Clientèle de la Banque (l'Émetteur) qui s'efforce de trouver avec lui une solution.

La saisine du Service Relations Clientèle de la Banque est effectuée :

- Soit par internet : le formulaire de contact est à votre disposition à l'adresse suivante : <https://www.caisse-epargne.fr/midi-pyrenees/votre-banque/reclamation-et-mediation/> ou via la rubrique « contact ».
- Soit par lettre envoyée à l'adresse suivante : Caisse d'Épargne de Midi-Pyrénées – Service Relations Clientèle – 10 avenue Maxwell BP 22306 – 31023 Toulouse Cedex 1.

La Banque s'engage à répondre au client sous dix (10) jours ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, la Banque s'engage à lui communiquer le nouveau délai qui, sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser deux (2) mois (à compter de la date de réception de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, la Banque lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

À défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, dès lors que le client titulaire du compte auquel la Carte est rattachée est une personne physique agissant pour des besoins professionnels et uniquement dans ce cas, le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée a la faculté de saisir gratuitement le médiateur de la Banque à partir du 30/06/2022 par voie postale ou sur son site internet, dans le délai d'un (1) an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site internet du médiateur figurent sur les brochures tarifaires et le site internet de la Banque.

Les informations nécessaires à la saisine du médiateur, son périmètre et le déroulé de la procédure de médiation figurent sur la charte de médiation disponible sur le site de la Banque et/ou sur le site internet du médiateur.

23. DROIT APPLICABLE, LANGUE UTILISÉE, TRIBUNAUX COMPÉTENTS

23.1. Les relations précontractuelles et le présent Contrat sont régis par le droit français.

23.2. La langue utilisée est le français pour les relations précontractuelles et la rédaction du présent Contrat.

23.3. Pour l'exécution du présent Contrat, il est fait élection de domicile, par l'Émetteur et par le client Entreprise en leur siège social mentionné aux Conditions Particulières et par le Titulaire de la Carte à son domicile également mentionné aux Conditions Particulières.

23.4. Lorsque le client Entreprise a la qualité de commerçant, pour toute contestation pouvant naître du présent Contrat et de ses suites, il est expressément fait attribution de compétence au Tribunal dans le ressort duquel est situé le siège social de l'Émetteur.

PARTIE 2

RÈGLES SPÉCIFIQUES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE SELON LES SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT

Sont ci-après indiquées les Règles Spécifiques de fonctionnement de la Carte (ci-après « Règles Spécifiques ») propres à chaque schéma de Cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

Les Règles Spécifiques du schéma de Cartes de paiement choisi par le Titulaire de la Carte lors du paiement s'appliquent à l'opération de paiement par Carte. Le cas échéant, un schéma de Cartes de paiement peut établir des Règles Spécifiques pour l'une ou l'autre de ses marques de Carte.

Les Règles Spécifiques s'ajoutent aux Conditions Générales de fonctionnement des Cartes stipulées en Partie 1 du présent Contrat, étant précisé qu'en cas de contradiction entre ces dernières, les Règles Spécifiques priment sur les Conditions Générales de fonctionnement des Cartes.

La Carte émise par l'Émetteur peut être cobadgée, c'est-à-dire que les marques de plusieurs schémas de Cartes de paiement figurent sur la Carte.

SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT CB

1. DÉFINITION

Le schéma de Cartes de paiement CB fixe les règles, pratiques, normes et/ou lignes directrices de mise en œuvre, régissant l'exécution d'opérations de paiement réalisées sous la marque CB avec une Carte portant cette marque (ci-après la « Carte CB ») auprès des Accepteurs adhérant au schéma de Cartes de paiement CB (ci-après l'« Accepteur CB ») dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le Groupement des Cartes Bancaires CB.

Les Règles Spécifiques du schéma de Cartes de paiement CB, récapitulées ci-après, s'appliquent aux opérations de paiement par Carte réalisées par le Titulaire de la Carte sous la marque CB. Elles s'ajoutent aux Conditions Générales de fonctionnement des Cartes stipulées en Partie 1 du présent Contrat.

2. FORME DU CONSENTEMENT

Outre les modalités définies à l'article 3 de la Partie 1 du présent Contrat déterminant les conditions dans lesquelles le Titulaire de la Carte donne son consentement à l'opération de paiement, le Titulaire de la Carte et l'Émetteur conviennent que, lorsqu'un service d'agrégation d'achats 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 CB. Le Titulaire de la Carte accepte à cette occasion une demande d'autorisation préalable au début du service pour un montant maximum d'achats agrégés défini par l'Accepteur CB (trente (30) euros maximum) sur la période d'agrégation (sept (7) jours calendaires maximum).

3. OPÉRATIONS DE PAIEMENT EN MODE « SANS CONTACT » AVEC LA CARTE PHYSIQUE

À des fins de sécurité, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « sans contact » réalisée dans le schéma de Cartes de paiement CB avec la Carte Physique est limité à cinquante (50) euros. De plus, l'Émetteur peut limiter le montant cumulé des règlements successifs en mode « sans contact », dans la limite maximum de cent-cinquante (150) euros.

Au-delà du montant cumulé, une ou plusieurs opérations de paiement avec frappe du Code doivent être effectuées par le Titulaire de la Carte pour continuer par la suite à l'utiliser en mode « sans contact ».

4. OPÉRATIONS DE PAIEMENT DE MONTANTS AGRÉGÉS

Lorsque les montants des opérations de paiement sont agrégés à l'occasion d'un service d'agrégation d'achats de petits montants proposé par l'Accepteur CB, le montant final des opérations agrégées est clôturé soit à l'issue de la période d'agrégation, soit quand le montant maximum d'achats agrégés est atteint. Une opération de paiement unique correspondant à ce montant final est exécutée à la date de clôture.

5. TRAITEMENTS DE DONNÉES PERSONNELLES PROPRES AU SCHÉMA CB

5.1. TRAITEMENT DE DONNÉES PERSONNELLES À DES FINS D'UTILISATION DE L'AUTHENTIFICATION DU TITULAIRE DE LA CARTE (FAST'R BY CB)

L'article 5.1 complète l'article 17 figurant dans la Partie 1 du Contrat.

Lorsque le Titulaire de la Carte initie une opération de paiement électronique par Carte, d'autres données personnelles le concernant collectées par l'Accepteur peuvent être communiquées à, et traitées par, l'Émetteur.

Il peut s'agir :

- Des coordonnées postales, téléphoniques et électroniques que le Titulaire de la Carte a indiqué à l'Accepteur à des fins de facturation et de livraison.
- D'informations liées aux opérations réalisées avec la Carte, aux commandes et au compte du Titulaire de la Carte auprès de l'Accepteur.
- Des données techniques relatives à la configuration de l'appareil et du navigateur utilisés par le Titulaire de la Carte dans le cadre d'une opération de paiement effectuée à distance, et notamment l'adresse IP.

Ces données personnelles sont traitées par l'Émetteur aux fins d'identifier le Titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement et de prévenir et lutter contre la fraude à la Carte de paiement, conformément aux intérêts légitimes de l'Émetteur et du Schéma CB.

5.2. COMMUNICATION DE DONNÉES PERSONNELLES PROPRE AU SCHÉMA CB

En tant que responsable de traitements, le Schéma CB traite des données personnelles du Titulaire de la Carte communiquées par l'Émetteur, à savoir, le numéro et la date de validité de la Carte, les données générées à partir de la Carte et les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Les données personnelles du Titulaire de la Carte et du titulaire du compte auquel la Carte est rattachée font l'objet de traitements afin de permettre :

- Le fonctionnement du Système CB et de la Carte dans celui-ci, la prévention et la lutte contre la fraude à la Carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice. Ces finalités répondent aux intérêts légitimes 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.

Lorsque le Titulaire de la Carte initie une opération de paiement électronique par Carte, d'autres données personnelles collectées par l'Accepteur peuvent être traitées par le Schéma CB afin de faciliter l'authentification du Titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement et de prévenir et lutter contre la fraude à la carte de paiement, conformément aux intérêts légitimes du Schéma CB.

Le détail des données personnelles traitées par le Schéma CB, de leurs durées de conservation, des destinataires de ces données et des mesures de sécurité mises en œuvre pour les protéger, peut être consulté dans sa Politique de protection des données personnelles accessible à www.cartes-bancaires.com/rotegezvosdonnees.

Pour exercer les droits prévus au Chapitre III du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et aux articles 38 et suivants de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, et notamment les droits d'accès, de rectification et d'effacement des données ainsi que les droits d'opposition et de limitation du traitement, le Titulaire de la Carte peut contacter le délégué à la protection des données du Schéma CB par courriel à rotegezvosdonnees@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 également contacter son délégué à la protection des données par courriel à rotegezvosdonnees@cartes-bancaires.com.

Lorsque, après avoir contacté le Schéma CB, le Titulaire de la Carte estime que ses droits ne sont pas respectés, il peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

6. FICHER CENTRAL DE RETRAITS DE CARTES CB GÉRÉ PAR LA BANQUE DE FRANCE

Une inscription au fichier central de retrait des Cartes 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 à la suite de la notification dudit incident par l'Émetteur au(x) titulaire(s) du compte auquel la Carte CB est rattachée.

La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un membre ou Entité du schéma 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 à la suite d'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 auquel ladite Carte est rattachée contrairement aux obligations du présent Contrat.

Lorsque l'Émetteur s'apprête à déclarer audit fichier sa décision de retrait de la Carte CB, il en informe le(s) titulaire(s) du compte auquel ladite Carte est rattachée 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 l'Émetteur.
- Lorsque le(s) titulaire(s) du compte auquel la Carte CB est rattachée démontre(nt) que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui/leur est pas imputable.
- Lorsque le(s) titulaire(s) du compte auquel la Carte CB est rattachée démontre(nt) avoir intégralement régularisé la situation et demande(nt) leur radiation.

Le(s) titulaire(s) du compte auquel la Carte CB est rattachée peut/peuvent demander à tout moment à l'Émetteur 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 auquel la Carte CB est rattachée peut/peuvent par ailleurs demander à l'Émetteur de lui/leur faire connaître si une décision de retrait prise à son/leur encontre par l'Émetteur 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 : Banque de France SFIPRP - Relations avec le Public – CS 90000- 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 l'Émetteur.

SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT VISA

1. DÉFINITION

Le schéma de Cartes de paiement VISA détermine les règles, pratiques, normes et/ou lignes directrices de mise en œuvre, régissant l'exécution d'opérations de paiement réalisées sous la marque VISA avec une Carte portant la marque VISA (ci-après la « Carte VISA »), auprès des accepteurs adhérant au schéma de Cartes de paiement VISA (ci-après l' « Accepteur VISA ») dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le schéma de Carte VISA.

Les Règles Spécifiques du schéma de Cartes de paiement VISA, récapitulées ci-après, s'appliquent aux opérations de paiement par Carte réalisées par le Titulaire de la Carte sous la marque VISA. Elles s'ajoutent aux Conditions Générales de fonctionnement des Cartes stipulées en Partie 1 du présent Contrat.

Le Titulaire de la Carte a la possibilité d'utiliser sa Carte VISA, notamment sous une forme dématérialisée, en particulier dans les Solutions de Paiement Mobile et autres solutions de paiement agréées par l'Émetteur.

Les conditions générales d'utilisation de la Carte VISA sous une forme dématérialisée pour chaque Solution de Paiement Mobile sont consultables sur le site internet de l'Émetteur. Le Titulaire de la Carte doit accepter ces conditions générales d'utilisation lors du parcours d'activation du service.

Lorsque son accord est requis pour la souscription d'une Carte VISA compatible, le représentant légal du Titulaire de la Carte ou le titulaire du compte auquel la Carte VISA est rattachée reconnaît avoir préalablement pris connaissance de ces conditions générales d'utilisation et en accepte les termes et autorise le Titulaire de la Carte à activer le service.

2. FORME DU CONSENTEMENT

Outre les modalités définies à l'article 3 de la Partie 1 du présent Contrat déterminant les conditions dans lesquelles le Titulaire de la Carte donne son consentement à l'opération de paiement, le Titulaire de la Carte et l'Émetteur conviennent que le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de paiement sous la marque VISA avant ou après la détermination de son montant :

- Par l'apposition de sa signature manuscrite sur les tickets émis par l'Équipement Électronique, tant à destination de l'Accepteur VISA, que du Titulaire de la Carte.
- Lorsque la Carte est intégrée sous forme dématérialisée dans les solutions de paiement agréées par l'Émetteur :
 - Par la présentation et le maintien du téléphone mobile ou de tout autre appareil compatible doté de la solution de paiement et de la technologie en mode « sans contact », devant un dispositif/Équipement Electronique identifiant la présence de la technologie en mode « sans contact » et affichant la marque VISA. Le cas échéant, il peut de plus être demandé au Titulaire de la Carte de confirmer l'ordre de paiement en actionnant la fonction biométrique de son téléphone mobile ou de tout autre appareil doté de la solution de paiement, ou, en cas d'indisponibilité de cette fonction, par la saisie du Code secret associé à la solution de paiement concernée.
 - Par la confirmation de l'ordre de paiement communiqué via la solution de paiement. Le cas échéant, le Titulaire de la Carte effectue cette confirmation selon la procédure décrite au paragraphe précédent.

3. OPÉRATIONS DE PAIEMENT EN MODE « SANS CONTACT » AVEC LA CARTE PHYSIQUE

À des fins de sécurité, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « sans contact » réalisée dans le schéma de Cartes de paiement VISA en France avec la Carte Physique est limité à cinquante (50) euros. De plus, l'Émetteur peut limiter le montant cumulé des règlements successifs en mode « sans contact », dans la limite maximum de cent-cinquante (150) euros.

Au-delà du montant cumulé, une ou plusieurs opérations de paiement avec frappe du Code doivent être effectuées par le Titulaire de la Carte pour continuer par la suite à l'utiliser en mode « sans contact ».

A l'étranger (hors de France), le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « sans contact » peut varier. De plus, l'Émetteur peut limiter le nombre et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode « sans contact ».

4. VISA ACCOUNT UPDATER (V.A.U.) EN EUROPE – FAITS MARQUANTS RELATIFS AU RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Nota : les informations du présent article sont fournies par VISA.

Mise à jour des données de votre carte de paiement

Lorsque votre carte expire, ou est réémise en cas de perte ou de vol, l'Émetteur de votre carte peut fournir à Visa les détails actualisés de votre carte de paiement. Les commerçants en ligne ou les portefeuilles numériques où vous avez enregistré votre carte peuvent demander l'accès à ces mises à jour par l'intermédiaire de leur banque acquéreuse. Ce service est connu sous le nom de Visa Account Updater. Aux fins du règlement général sur la protection des données, l'Émetteur de votre carte, Visa et les banques acquérees sont conjointement responsables.

Quelles informations personnelles sont collectées et utilisées ?

Votre numéro de compte de paiement et la date d'expiration de votre carte.

Finalités et base juridique (y compris l'intérêt légitime) ?

Visa Account Updater permet aux commerçants en ligne ou aux fournisseurs de portefeuilles numériques auprès desquels vous avez enregistré votre carte de demander la mise à jour des données de la carte, qui sont fournies à Visa par l'intermédiaire de l'Émetteur de votre carte, afin de garantir que tout paiement récurrent ou automatique, par exemple pour des abonnements, ne soit pas perturbé par le changement des données de la carte.

L'objectif est d'améliorer votre expérience en réduisant les frictions à la caisse et en garantissant la continuité de vos services. Cela répond à des intérêts commerciaux légitimes en réduisant le nombre de transactions refusées, tout en garantissant vos droits en vous permettant de vous retirer à tout moment via votre banque.

Transferts internationaux

La base de données de Visa Account Updater est située aux États-Unis. Visa utilise des clauses contractuelles types approuvées pour s'assurer que les renseignements personnels sont adéquatement protégés lorsqu'ils sont transférés hors de l'U.E., du Royaume-Uni ou de la Suisse vers des pays qui n'offrent pas un niveau adéquat de protection des données. Visa veillera à ce que tout transfert de renseignements personnels à l'extérieur de l'U.E., de la Suisse et/ou du Royaume-Uni continue d'être protégé conformément aux lois applicables sur la protection des données.

Vos droits

Vous pouvez vous désinscrire de ce service auprès de l'Émetteur de votre carte à tout moment. Vous pouvez également exercer d'autres droits en matière de protection de la vie privée qui sont à votre disposition conformément aux lois applicables. Si vous rencontrez des problèmes avec un commerçant, si vous identifiez des transactions que vous n'avez pas effectuées ou si vous souhaitez explorer vos choix en matière de confidentialité des données, veuillez contacter l'Émetteur de votre carte. Vous pouvez également trouver des informations pertinentes dans les conditions générales fournies avec votre carte Visa.

Si vous pensez que vos informations personnelles ont été traitées en violation du droit applicable, vous pouvez également déposer une plainte auprès de l'Émetteur de votre carte, du Bureau mondial de la protection de la vie privée de Visa ou d'une autorité de surveillance.

Rétention

Vos informations personnelles sont conservées aussi longtemps que nécessaire aux fins mentionnées ci-dessus et pour toute période supplémentaire qui pourrait être requise ou autorisée par la loi. Si vous souhaitez demander la suppression de vos informations personnelles, veuillez contacter l'Émetteur de votre carte.

Nous contacter

L'Émetteur de votre carte est votre point de contact si vous souhaitez discuter des mises à jour de vos informations d'identification de paiement.

Vous pouvez contacter Visa par courrier électronique à l'adresse privacy@visa.com ou en écrivant à Global Privacy Office, Visa Europe Limited, 1 Sheldon Square, Londres, W2 6TT, Royaume-Uni. Pour obtenir des informations complètes sur la manière dont Visa utilise vos données, veuillez-vous reporter à l'avis de confidentialité mondial de Visa, disponible à l'adresse : <https://www.visa.co.uk/legal/global-privacy-notice.html>.

SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT MASTERCARD

1. DÉFINITION

Le schéma de Cartes de paiement MASTERCARD détermine les règles, pratiques, normes et/ou lignes directrices de mise en œuvre, régissant l'exécution d'opérations de paiement réalisées sous la marque MASTERCARD avec une Carte portant la marque MASTERCARD (ci-après la « Carte MASTERCARD ») auprès des Accepteurs adhérant au schéma de Carte MASTERCARD (ci-après l'« Accepteur MASTERCARD ») dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le schéma de Carte MASTERCARD.

Les Règles Spécifiques du schéma de Cartes de paiement MASTERCARD, récapitulées ci-après, s'appliquent aux opérations de paiement par Carte réalisées par le Titulaire de la Carte sous la marque MASTERCARD. Elles s'ajoutent aux Conditions Générales de fonctionnement des Cartes stipulées en Partie 1 du présent Contrat.

2. FORME DU CONSENTEMENT

Outre les modalités définies à l'article 3 de la Partie 1 du présent Contrat déterminant les conditions dans lesquelles le Titulaire de la Carte donne son consentement à l'opération de paiement, le Titulaire de la Carte et l'Émetteur conviennent que le Titulaire de la Carte peut également donner son consentement pour réaliser une opération de paiement sous la marque MASTERCARD avant ou après la détermination de son montant, par l'apposition de sa signature manuscrite sur les tickets émis par l'Équipement Électronique tant à destination de l'Accepteur MASTERCARD que du Titulaire de la Carte.

3. OPÉRATIONS DE PAIEMENT EN MODE « SANS CONTACT » AVEC LA CARTE PHYSIQUE

À des fins de sécurité, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « sans contact » réalisée dans le schéma de Cartes de paiement MASTERCARD en France avec la Carte Physique est limité à cinquante (50) euros. De plus, l'Émetteur peut limiter le montant cumulé des règlements successifs en mode « sans contact », dans la limite maximum de cent-cinquante (150) euros.

Au-delà du montant cumulé, une ou plusieurs opérations de paiement avec frappe du Code doivent être effectuées par le Titulaire de la Carte pour continuer par la suite à l'utiliser en mode « sans contact ».

À l'étranger (hors de France), le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « sans contact » peut varier. De plus, l'Émetteur peut limiter le nombre et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode « sans contact ».

PARTIE 3 FONCTIONNALITÉS AU CHOIX DU TITULAIRE DE LA CARTE

Sous réserve de disponibilité, l'Émetteur met à la disposition du Titulaire de la Carte, dans son espace de banque à distance sur internet et/ou sur son application bancaire mobile, différentes fonctionnalités de gestion de sa Carte, que le Titulaire de la Carte est libre d'utiliser.

1. DISPOSITIONS COMMUNES

L'activation ou la désactivation de l'une quelconque de ces fonctionnalités par le Titulaire de la Carte s'effectue sous sa responsabilité. Elle pourra être soumise à un dispositif d'authentification forte du Titulaire de la Carte mis en place par l'Émetteur.

Cette activation ou désactivation est en principe opérationnelle en temps réel, sous réserve des délais techniques d'exécution ou de l'indisponibilité momentanée du service (exemple : maintenance).

Certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles en tout ou en partie lorsque le Titulaire de la Carte n'est pas le titulaire du compte auquel la Carte est rattachée.

Si la fonctionnalité est soumise à tarification, cette dernière est précisée dans les Conditions et Tarifs de l'Émetteur (Conditions Tarifaires) applicables au Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée.

2. PAIEMENTS À DISTANCE

Cette fonctionnalité permet au Titulaire de la Carte d'activer ou de désactiver la fonction « paiement à distance ». Lorsque l'option est désactivée, dans la plupart des cas, le Titulaire de la Carte ne peut plus initier de paiement à distance et notamment sur internet, ou par téléphone ou courrier.

3. PAIEMENTS ET RETRAITS À L'ÉTRANGER

Cette fonctionnalité permet au Titulaire de la Carte d'activer ou de désactiver la fonction « paiements et retraits à l'étranger » (hors France et territoires français d'Outre-mer). Lorsque l'option est désactivée, les retraits d'espèces à l'étranger et la plupart des paiements à l'étranger sont bloqués.

4. VERROUILLAGE TEMPORAIRE DE LA CARTE

Cette fonctionnalité permet au Titulaire de la Carte d'activer ou de désactiver la fonction « verrouillage temporaire de la carte ». Lorsque l'option est activée, les retraits d'espèces et la plupart des paiements, en France et à l'étranger, sont bloqués. Ce blocage ne doit être utilisé qu'à titre temporaire et préventif et ne constitue en aucun cas une demande d'opposition à l'Émetteur.

En cas de perte, vol, de détournement ou de toute utilisation frauduleuse de sa carte ou des données liées à son utilisation, le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée doit immédiatement faire une demande d'opposition auprès de l'Émetteur selon les conditions prévues aux présentes Conditions Générales.

5. GÉRER LES PLAFONDS ET LES AUGMENTER TEMPORAIREMENT (SOUS RÉSERVE DE DISPONIBILITÉ)

Les fonctionnalités « Paiements disponibles » et « Retraits disponibles » affichent le montant qu'il reste à utiliser par le Titulaire de la Carte par rapport aux plafonds de paiements / retraits de la Carte applicables sur une période considérée, définis dans les Conditions Particulières du présent Contrat.

« Le solde disponible » en paiement est calculé en déduisant du plafond, les opérations qui font l'objet d'une demande d'autorisation ou de préautorisation.

« Le solde disponible » en retrait est calculé en déduisant du plafond les retraits aux distributeurs en France et à l'étranger.

Les montants qu'il reste à utiliser par le Titulaire de la Carte par rapport à ces plafonds de paiement et de retrait s'appliquent sous réserve de la provision disponible sur le compte auquel la Carte est rattachée.

La fonctionnalité « Augmenter temporairement », sous réserve de disponibilité, permet au Titulaire de la Carte d'augmenter temporairement les plafonds de sa Carte, dans les limites autorisées par l'Émetteur. Elle est soumise à des conditions d'éligibilité et limitée à un nombre de demandes par année civile, fixé par l'Émetteur, pour une durée de trente (30) jours chacune. Le Titulaire de la carte valide l'augmentation des plafonds par le dispositif d'authentification forte mis en place par l'Émetteur. Lorsque cette augmentation est validée via un code à usage unique reçu par SMS, il pourra y avoir un délai d'attente de 72 heures pour que les nouveaux plafonds soient effectifs. La validation de cette augmentation temporaire conduit à une modification du présent Contrat pendant la durée concernée.

6. FAIRE OPPOSITION

Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de sa Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de sa Carte ou des données liées à son utilisation, le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée doit faire une demande d'opposition à l'Émetteur aux fins de blocage de sa Carte, conformément à l'article 10 de la Partie 1 des présentes Conditions Générales.

La présente fonctionnalité permet au Titulaire de la Carte de faire une demande d'opposition en ligne, avec effet immédiat. En choisissant l'opposition en ligne, le Titulaire de la Carte a la possibilité de commander immédiatement une nouvelle Carte. Celle-ci et le nouveau Code seront livrés dans un délai de cinq (5) jours ouvrés. La fabrication et l'expédition de la nouvelle Carte peuvent être facturées conformément aux Conditions et Tarifs de l'Émetteur (Conditions Tarifaires) applicables au Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée.

7. VOIR LE CODE SECRET (SOUS RÉSERVE DE DISPONIBILITÉ)

Sous réserve de disponibilité, cette fonctionnalité permet au Titulaire de la Carte de visualiser en temps réel le Code confidentiel de sa Carte sur son espace de banque à distance. Pour pouvoir utiliser cette fonctionnalité, le Titulaire de la carte doit être équipé du dispositif d'authentification forte mis en place par l'Émetteur, pour valider sa demande de visualisation. Pour des raisons de sécurité, le Code est visible pendant quelques secondes seulement. Le Titulaire de la Carte doit procéder à une nouvelle authentification pour le visualiser à nouveau.

Le Titulaire de la carte peut choisir, dans les Conditions Particulières du présent Contrat (sous réserve de disponibilité de ce choix) :

- Soit de visualiser le Code confidentiel de sa Carte, uniquement sur son espace de banque à distance ;
- Soit de recevoir le Code confidentiel de sa Carte par courrier lors de la souscription de la Carte ou en cas de refabrication de la Carte suite à une mise en opposition. Par exception, si le Titulaire de la Carte fait opposition sur son espace de banque à distance, via son application bancaire mobile, le Code confidentiel de sa nouvelle Carte sera mis à disposition sur cet espace dans son application bancaire mobile.

À défaut de choix, le Titulaire de la Carte reçoit le Code confidentiel par courrier.



**CAISSE
D'ÉPARGNE**
de Midi-Pyrénées



La Caisse d'Épargne et de Prévoyance de Midi-Pyrénées, Banque coopérative régie par les articles L 512-85 et suivants du Code monétaire et financier, société anonyme à directoire et conseil d'orientation et de surveillance, au capital de 590 943 220 euros, dont le siège social est situé 10, avenue Maxwell à Toulouse 31 100, Immatriculée au RCS de Toulouse sous le numéro 383 354 594, Intermédiaire d'assurance, Immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07019431, carte professionnelle transactions sur immeubles et fonds de commerce n° CPI 3101 2018 000 037 168, Garantie Financière 110 000 euros.



LES GARANTIES DE VOTRE CARTE VISA BUSINESS

Notice d'information

BPCE Société Anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 170 384 630 € - RCS Paris N° 493 455 042 - Adresse du siège social : 50, avenue Pierre Mendès France - 75201 Paris Cedex 13 - Intermédiaire d'assurances immatriculé à l'ORIAS sous le n° 08 045 100. Document non contractuel. Photos : ©Istock-skynesher.

Réf. : VISA BUSINESS_PO_Version 2023

VISA

SOMMAIRE

NOTICE D'INFORMATION VALANT CONVENTION D'ASSISTANCE ASSISTANCE MÉDICALE CARTE VISA BUSINESS CONTRAT N° 922074	5
---	----------

CHAPITRE 1 COMMENT METTRE EN ŒUVRE LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ?	6
CHAPITRE 2 CONDITIONS D'APPLICATION	7
CHAPITRE 3 DÉFINITIONS	8
CHAPITRE 4 JUSTIFICATIFS NÉCESSAIRES À L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS	10
CHAPITRE 5 DESCRIPTIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE	10
CHAPITRE 6 EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE	18
CHAPITRE 7 CADRE JURIDIQUE	21

NOTICE D'INFORMATION ASSURANCE INDIVIDUELLE ACCIDENT VOYAGE CARTE VISA BUSINESS CONTRAT N° 8315/2016/4003	29
CHAPITRE 1 INFORMATION DES ASSURÉS	30
CHAPITRE 2 DISPOSITIONS DIVERSES	30
CHAPITRE 3 DÉFINITIONS GÉNÉRALES	34
CHAPITRE 4 DESCRIPTIF DE LA GARANTIE	37
CHAPITRE 5 LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME (LCB-FT)	39
CHAPITRE 6 COMMENT METTRE EN JEU LES GARANTIES ?	39

NOTICE D'INFORMATION GARANTIE RETARD DE TRANSPORT, RETARD DE BAGAGES, PERTE DE BAGAGES & ASSISTANCE JURIDIQUE CARTE VISA BUSINESS CONTRAT N° 7219260004/8	43
---	-----------

CHAPITRE 1 INFORMATION DE L'ASSURÉ	44
CHAPITRE 2 DISPOSITIONS DIVERSES	44
CHAPITRE 3 DÉFINITIONS	49
CHAPITRE 4 DESCRIPTIF DE LA GARANTIE	51
CHAPITRE 5 COMMENT METTRE EN JEU LA GARANTIE ?	54

NOTICE D'INFORMATION VALANT CONVENTION D'ASSISTANCE ASSISTANCE MÉDICALE

« CARTE VISA BUSINESS »

DÉPLACEMENT PROFESSIONNEL

Contrat France et Etranger

Frais médicaux 76 300 €

Valable à compter du 01/01/2023

N° 922074

Les prestations d'assistance de la présente notice d'information n° 922074, 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 83-85, avenue de la Grande Armée, 75116 Paris,

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,

4 Place de Budapest CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 – <https://acpr.banque-france.fr/>

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 internet : www.votre-assistance.fr
- * Par téléphone : + 33 (0) 9.69.32.10.04
- * Par télécopie : + 33 (0) 9.69.32.10.28
- * Par courrier électronique : medical@votreassistance.fr
- * Accès sourds et malentendants : <https://accessibilite.votreassistance.fr>

- 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 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 ASSURÉS

Le présent document constitue la Notice d'Information définissant les modalités d'entrée en vigueur, le champ d'application des prestations ainsi que les formalités à accomplir en cas de besoin d'assistance du contrat d'assistance souscrit auprès de Fragonard Assurances conformément aux dispositions de l'article L.112-1 du Code des assurances, pour le Compte des titulaires de Cartes Visa Business émises par la Banque Emettrice.

La Banque Emettrice de la *Carte Assurée* s'engage à remettre la Notice d'Information au titulaire de la *Carte Assurée*.

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.

CONDITIONS D'ACCÈS

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

DATE D'EFFET ET DURÉE 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* ou en cas de fin, pour quelque raison que ce soit, du contrat d'assistance. Dans cette dernière hypothèse l'*Assuré* recevra une nouvelle convention d'assistance et continuera à bénéficier de prestations d'assistance qui seront assurées par le nouveau prestataire.

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 lors de tout déplacement professionnel de l'Assuré comme suit :

- Si le *Pays de Résidence* est la *France* :
 - En *France*
 - A l'*Etranger*, uniquement 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.

Une **Franchise kilométrique de 100 km est appliquée pour l'ensemble des prestations pour les Évènements garantis** survenus dans le *Pays de Résidence*.

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 à l'Etranger (article 7), pour lesquelles les conditions d'application sont indiquées dans le « Tableau récapitulatif des prestations d'assistance » ainsi que dans leur descriptif.**

Les prestations sont mises en œuvre vers le lieu de *Résidence* de l'Assuré, sauf mention contraire dans la Convention d'assistance.

CHAPITRE 3 – DÉFINITIONS

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.

Etranger

Tout pays, **à l'exclusion** :

- des **Pays non couverts**,
- du **Pays de Résidence de l'Assuré**.

Évènement 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.

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.**

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 (partie française) et St Barthélémy) et la Nouvelle Calédonie.

Franchise kilométrique

Distance kilométrique à partir de laquelle les prestations d'assistance sont accordées. La distance est calculée depuis la *Résidence* ou le lieu de travail habituel de l'Assuré jusqu'au lieu de survenance de l'*Évènement garanti* sur la base de l'itinéraire le plus court calculé par le service Via-Michelin ou Googlemap.

Aucune Franchise kilométrique n'est appliquée en cas de survenance d'un Évènement garanti, hors du Pays de Résidence.

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 d'*Assistance Visa*, **à l'exclusion des Pays non couverts.**

Pays non couverts

Corée du Nord. Liste mise à jour, de l'ensemble des *Pays non couverts* disponible sur le site d'*Assistance Visa* à l'adresse suivante paysexclus.votreassistance.fr

Résidence

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

Train

Train en première classe (place assise en 1^{ère} classe, couchette 1^{ère} 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 voitures 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 NÉCESSAIRES À L'EXÉCUTION 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. L'Assuré réserve le droit à Assistance Visa de les utiliser et s'engage à 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 refacturera 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*.

En cas de *Maladie COVID 19*, Assistance Visa organise et prend en charge le transport de l'Assuré vers un établissement hospitalier sur place qui est le plus apte à prodiguer les soins exigés par son état de santé. 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

Lorsqu'un 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 transport 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 **uniquement à l'Etranger** 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 « 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 **uniquement à l'Etranger** 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 à l'Etranger :

- En cas d'inhumation (ou de crémation) dans un pays différent du lieu de décès et à l'Etranger : 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 à l'Etranger, pendant les 90 premiers jours de tout déplacement professionnel de l'Assuré.

3.1 COLLABORATEUR DE REMPLACEMENT

Si l'Assuré est transporté dans le cadre de la prestation « Transport / Rapatriement » (1.1) suite à un *Evènement 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, à l'Etranger : 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* ou de décès 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 privé ou professionnel 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 de l'Assuré à l'Etranger.

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 Evènement garanti**,
- fait l'avance du montant des honoraires d'avocat **jusqu'à concurrence de 15 500 €, par Assuré et par Evènement garanti**,
- rembourse le montant réel des honoraires d'avocat **jusqu'à concurrence de 3 100 €, par Assuré et par Evènement 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 DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Cette prestation d'assistance est rendue uniquement à l'*Etranger*, pendant les 90 premiers jours du déplacement professionnel de l'*Assuré*.

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 en *France*.

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

À 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 À L'ÉTRANGER

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 à l'*Etranger*, pendant les 90 premiers jours du déplacement professionnel de l'*Assuré*.

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 à l'*Etranger*, pendant les 90 premiers jours du déplacement professionnel de l'*Assuré*.

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 ACHEMINEMENT DE LUNETTES, DE LENTILLES OU DE PROTHÈSES AUDITIVES

Cette prestation d'assistance est rendue uniquement à l'Étranger, pendant les 90 premiers jours du déplacement professionnel de l'Assuré.

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 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 médicalement prévisibles des Maladies et/ou d'Accident préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet dans les 6 mois précédant la demande d'assistance :
 - d'une consultation, ou
 - d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire;
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, ainsi qu'à l'accouchement à terme (à compter de 37 semaines d'aménorrhées) ne présentant pas de caractère pathologique pour la mère et /ou le nouveau-né ;
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 par l'Assuré :
 - du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque ces activités ne sont pas encadrées par un professionnel habilité ;
 - de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, le delta-plane, planeur, parapente, toute activité de parachutisme et de chute libre ainsi que tout sport effectué avec ou à partir d'aéronefs ultralégers motorisés au sens du Code de l'aviation civile ;
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. sauf pour les demandes d'assistance se rapportant à la Maladie COVID 19, 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'absorption volontaire par l'Assuré de médicaments, drogues ou substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non ordonnés médicalement et/ou de la consommation d'alcool par l'Assuré ;
18. le suicide ou la tentative de suicide de l'Assuré ;
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.
21. les conséquences d'un *Accident* subi par l'Assuré lors de l'exercice de son activité professionnelle et en rapport avec cette activité y compris les formations ou les stages professionnels, alors que l'Assuré se trouve en déplacement.

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 de l'Economie et des Finances <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), 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 ;
- Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseil aux voyageurs » du site internet du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>

- 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 d'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

MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

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

En cas de désaccord sur les solutions proposées, l'Assuré peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante :

reclamation@votreassistance.fr

(ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP France SAS - Service 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 *Fragonard Assurances* le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse de *Fragonard Assurances* ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, l'Assuré peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance
<http://www.mediation-assurance.org>

LMA
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09.

Fragonard Assurances, entreprise adhérente de la LMA propose un dispositif permettant aux Assurés et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par les 10 règles de la Charte de la Médiation de l'Assurance.

AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) – 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09 - www.acpr.banque-france.fr.

PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Responsable du traitement des données

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et par tout règlement ou instrument associé, ainsi que toute autre loi, réglementation, exigences réglementaires et codes de conduite applicables en matière de protection des données ou toute autre législation, réglementation, règles et codes de conduite qui transposent ou remplacent ce qui précède.

Dans le cadre de la Convention d'assistance, Fragonard Assurances est responsable du traitement de données à caractère personnel des *Assurés*, tels que définis par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

La Banque Émettrice de la *Carte Assurée* est responsable du traitement (i) des données à caractère personnel relatives à la souscription de la *Carte Assurée* qui permet aux *Assurés* de bénéficier des prestations d'assistance ainsi que (ii) de certaines données relatives aux prestations de veille qualitative pour lesquelles Visa Europe Limited agit en tant que sous-traitant des Banques Émettrices au sens de la réglementation applicable en matière de protection des données.

Données collectées

Les différents types de données personnelles sont collectés et traités conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes à la Convention d'assistance et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution de la Convention d'assistance.

Dans ce cadre, les « données personnelles sensibles » au sens de la réglementation applicable, notamment des données relatives à la santé des *Assurés*, pourront être collectées et traitées.

Collecte et traitement de données

Les données personnelles transmises par l'*Assuré* et celles reçues de tiers (comme par exemple de médecins), sont collectées et traitées pour un certain nombre de finalités et sous réserve du consentement exprès de l'*Assuré*, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalités	Est-ce que le consentement explicite de l'Assuré est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> • Administration de la Convention d'assistance (exemple: exécution du contrat, mise en œuvre des prestations d'assistance et traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnisations à verser ou le type d'assistance à fournir, etc). 	<ul style="list-style-type: none"> • Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où les données personnelles doivent être traitées dans l'exécution du contrat et/ou du traitement de la réclamation, le consentement exprès de l'<i>Assuré</i>, ne sera pas sollicité.

<ul style="list-style-type: none"> • Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer le niveau de satisfaction de l'<i>Assuré</i> et l'améliorer 	<ul style="list-style-type: none"> • Non car Fragonard Assurances a un intérêt légitime à contacter l'<i>Assuré</i> après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de s'assurer qu'elle a exécuté ses obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, l'<i>Assuré</i> a le droit de s'y opposer en contactant Fragonard Assurances comme cela est expliqué dans la section « Contact » ci-dessous.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour la gestion du recouvrement de créances 	<ul style="list-style-type: none"> • Non, si le traitement des données de l'<i>Assuré</i>, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel, s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que Fragonard Assurances peut invoquer également au titre de son intérêt légitime.
<ul style="list-style-type: none"> • Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre les informations de l'<i>Assuré</i> et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Il est entendu que la détection et la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, Fragonard Assurances est en droit de traiter les données de l'<i>Assuré</i> à cette fin sans avoir à recueillir son consentement.
<ul style="list-style-type: none"> • Respect de toute obligation légale (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives) 	<ul style="list-style-type: none"> • Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si Fragonard Assurances réalise l'une de ces activités de traitement, elle le fera en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et le consentement de l'<i>Assuré</i> n'est plus requis.
<ul style="list-style-type: none"> • À des fins de vérification, pour que Fragonard Assurances se conforme aux obligations légales ou aux procédures internes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Fragonard Assurances peut traiter les données de l'<i>Assuré</i> dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par les procédures internes de Fragonard Assurances. Fragonard Assurances ne sollicitera pas le consentement de l'<i>Assuré</i> au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de l'intérêt légitime de Fragonard Assurances. Toutefois, Fragonard Assurances s'assurera que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par la société mère de Fragonard Assurances.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles il est indiqué que le consentement exprès de l'Assuré n'est pas requis ou dans les cas où Fragonard Assurances aurait besoin de ces données personnelles dans le cadre de la souscription du contrat et/ou de la gestion de sinistre, les données personnelles sont traitées sur la base des intérêts légitimes de Fragonard Assurances et/ou conformément à ses obligations légales.

Les données personnelles de l'Assuré seront nécessaires pour tout achat de produits et services. Si l'Assuré ne souhaite pas fournir ces données, Fragonard Assurances ne sera pas en mesure de garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles d'intéresser l'Assuré ou encore de lui proposer des offres adaptées à ses exigences spécifiques.

Destinataires des données

Dans le cadre des finalités énoncées, les données personnelles de l'Assuré pourront être divulguées aux parties suivantes :

- Banque Emettrice de la *Carte Assurée* dans le cadre de la veille qualitative, via son sous-traitant, la société Visa Europe Limited
- organismes du secteur public,
- autres sociétés du groupe auquel appartient Fragonard Assurances, autres assureurs, réassureurs.
- préposés au traitement des données, opérant sous la responsabilité de Fragonard Assurances : autres sociétés du groupe auquel appartient Fragonard Assurances, sous-traitants, consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués des opérations Fragonard Assurances (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

Par ailleurs, les données personnelles de l'Assuré pourront être partagées dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de l'activité de Fragonard Assurances, de ses actifs ou de ses titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de se conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où l'Assuré présenterait une réclamation concernant l'un des produits ou services de Fragonard Assurances.

Transfert des données

Les données personnelles de l'Assuré pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section « Destinataires des données », toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Les données personnelles ne sont pas divulguées à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert des données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société du groupe auquel appartient Fragonard Assurances, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe. L'Assuré peut prendre connaissance de ces règles internes d'entreprise et des pays concernés, en dehors de l'UE, en contactant AWP France SAS comme indiqué dans la section « Contact ». Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, des mesures seront prises afin de garantir que le transfert des données personnelles hors UE soit effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. L'Assuré peut prendre connaissance des mesures de protection que mises en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en contactant AWP France SAS comme indiqué plus bas.

Droits des Assurés relatifs à leurs données personnelles

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, l'Assuré a le droit :

- d'accéder à ses données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsable(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer son consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de ses données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier ses données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer ses données personnelles de systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de ses données personnelles dans certaines circonstances ;
- de s'opposer au traitement de ses données personnelles par les services du responsable du traitement, ou de solliciter l'arrêt du traitement desdites données ;
- d'obtenir ses données personnelles au format électronique, pour son usage personnel ou celui de son nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de l'autorité de protection des données compétente - **Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)**.

L'Assuré peut exercer ces droits en contactant le responsable du traitement, comme indiqué plus bas.

L'Assuré est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>.

Par ailleurs, l'Assuré dispose de la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

Durée de conservation des données

Les données personnelles de l'Assuré sont conservées pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin de la Convention d'Assistance ou selon les conditions spécifiques énoncées ci-après :

- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur la Convention d'Assistance – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Les durées spécifiques peuvent s'appliquer dans le cadre des obligations fiscales et comptables, conformément à la réglementation en vigueur.

Les données personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire. Elles seront conservées uniquement pour les finalités pour lesquelles elles auront été obtenues.

Contact

Pour toute question concernant l'utilisation des données personnelles, l'Assuré peut contacter AWP France SAS par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS
Département Protection des Données Personnelles
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, AWP France SAS 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.

Pour toute question concernant l'utilisation des données personnelles dans le cadre de la souscription de la *Carte Assurée* et de la veille qualitative et pour l'exercice de ses droits, l'Assuré peut contacter la Banque Emettrice dont les coordonnées sont disponibles dans le contrat relatif à la *Carte Assurée*.

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 RÉCAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Ci-contre un tableau récapitulatif des prestations d'assistance dont les conditions et modalités d'application sont présentées dans les chapitres précédents :

Prestations d'assistance	Pays de Résidence situé en France		Pays de Résidence situé hors de France		Article de référence
	Déplacement dans le Pays de Résidence	Déplacement à l'Etranger	Déplacement dans Pays de Résidence	Déplacement à l'Etranger	
Transport / Rapatriement	Oui	Oui ⁽¹⁾	Non	Oui ⁽¹⁾	1.1
Présence au chevet en cas d'Hospitalisation de l'Assuré	Oui	Oui ⁽¹⁾	Non	Oui ⁽¹⁾	1.2
Prise en charge des Frais d'hébergement	Oui	Oui ⁽¹⁾	Non	Oui ⁽¹⁾	1.3
Frais de prolongation d'hébergement	Oui	Oui ⁽¹⁾	Non	Oui ⁽¹⁾	1.4
Avance des frais d'Hospitalisation	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'Assuré – 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⁾⁽³⁾	Non	Oui ⁽¹⁾⁽³⁾	3.2
Retour anticipé de l'Assuré	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'avocats	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	Non	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.

(3) Uniquement pour les déplacements dans les pays mentionnés sur la *Carte verte*.

NOTICE D'INFORMATION ASSURANCE INDIVIDUELLE ACCIDENT VOYAGE

« CARTE VISA BUSINESS »

USAGE PROFESSIONNEL UNIQUEMENT

N° 8315/2016/4003

Assureur :

AXA FRANCE VIE

313, Terrasses de l'Arche 92727 NANTERRE cedex,
SA régie par le Code des assurances,
capital de 487 725 073,50 €
immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 310 499 959

Souscripteur :

VISA EUROPE LIMITED

Société de droit anglais dont le siège social est situé
1 Sheldon Square, Londres W2 6TT, Royaume-Uni,
immatriculée sous le n° 5139966
Agissant au travers de sa succursale française
Située au 83-85, avenue de la Grande Armée, 75116 Paris,
RCS Paris n°509 930 699

Cette Notice d'Information valant Conditions Générales est régie par le Code des assurances et établie conformément à l'article L112-2 du Code des assurances.

Elle décrit les garanties, les exclusions et les obligations de l'*Assureur* et des bénéficiaires (ci-après désignés « l'*Assuré* ») au titre du contrat d'assurance souscrit par Visa Europe Limited, conformément à l'article L112-1 du Code des assurances pour le compte de l'*Assuré*.

Pour une meilleure compréhension de cette Notice d'information, les mots en *italique* font l'objet d'une définition au chapitre 3.

CHAPITRE 1 - INFORMATION DES ASSURÉS

La Banque Émettrice de la *Carte Assurée* s'engage à remettre au titulaire de la *Carte Assurée* la présente Notice d'Information définissant cette garantie et ses modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir en cas de *Sinistre*.

La Banque Émettrice de la *Carte Assurée* demandé à Visa Europe Limited que le contrat d'assurance, objet de la présente Notice d'Information, bénéficie aux titulaires de la *Carte Assurée*, conformément aux dispositions de l'article L.112-1 du Code des assurances. La preuve de la remise de la présente Notice d'Information au titulaire de la *Carte Assurée* et de l'information relative aux modifications contractuelles incombe à la Banque Émettrice de la *Carte Assurée*.

En cas de modification des conditions, ou en cas de résiliation du contrat d'assurance, la Banque Émettrice de la *Carte Assurée* informera par tout moyen à sa convenance le titulaire de la *Carte Assurée* dans les conditions prévues dans les conditions générales du contrat de la *Carte Assurée* conclu avec la Banque Émettrice.

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

Son conseiller bancaire

Ou sur le site Internet : www.visa-assurances.fr

Ou par téléphone du lundi au samedi de 8h à 20h

Tél. (depuis la France*) : 04 86 91 01 25

Tél. (depuis l'étranger*) : + 33 4 86 91 01 25

(*) Numéro facturé au prix d'une communication nationale (pour les appels émis depuis la France) ou internationale (pour les appels émis depuis l'étranger), selon les offres de chaque opérateur.

CHAPITRE 2 - DISPOSITIONS DIVERSES

Prise d'effet et cessation des garanties du contrat d'assurance

La garantie de ce contrat est acquise à l'*Assuré* à compter de la date de délivrance de la *Carte Assurée* et pendant sa durée de validité.

La garantie de ce contrat prend fin, 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,
- en tout état de cause, à la date d'effet de la résiliation de ce contrat ou à son échéance lorsqu'il est résilié ou n'est pas reconduit.

La présente Notice du contrat d'assurance pour compte prend effet à compter du 1^{er} janvier 2023 à 0H00. Les présentes dispositions s'appliquent aux *Sinistres* dont la date de survenance est postérieure au 1^{er} janvier 2023 à 0H00.

Prescription

Conformément aux dispositions prévues par l'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. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation

des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq 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'*Assureur* en a eu connaissance,
- en cas de *Sinistre*, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'*Assuré* décédé.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par l'*Assureur* du droit à garantie de l'*Assuré*, ou toute reconnaissance de dette de l'*Assuré* envers l'*Assureur*.

Elle est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un *Sinistre* ;
- l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception adressée par :
 - l'*Assureur* à l'*Assuré* en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
 - l'*Assuré* à l'*Assureur* en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, 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.

En cas de réclamation

Le paragraphe ci-dessous précise les modalités d'examen des réclamations et le recours possible à la Médiation de l'assurance.

Comment l'Assuré peut adresser sa réclamation ?

Dans tous les cas, il doit formaliser par écrit sa réclamation afin que l'*Assureur* puisse répondre au mieux à son insatisfaction, et l'adresser :

A son interlocuteur Assurant France habituel

**Assurant France
Service Réclamation Carte Visa
CS 60569**

13594 Aix en Provence Cedex 3

ou sur le site Internet www.visa-assurances.fr

ou via le formulaire de contact ou sur le site Internet www.visa-assurances.fr

ou, à tout moment, au Service Réclamations de l'*Assureur* en fonction de la nature du litige, par **courrier** :

- pour la garantie Décès/Invalidité : au service Relation Clientèle d'AXA Partners - Credit & Lifestyle Protection : Service Réclamations 6, rue André Gide 92320 CHATILLON

Les engagements de l'Assureur

Un accusé de réception sera adressé à l'Assuré dans un délai maximum de dix jours. Sa situation sera étudiée avec le plus grand soin et une réponse argumentée lui sera adressée dans un délai maximum de soixante-jours.

La saisine du médiateur

L'Assuré peut saisir le Médiateur de l'assurance :

- Dans un délai de deux mois après sa première réclamation écrite, qu'il ait reçu une réponse ou non de la part de l'Assureur ou du *Courtier Gestionnaire*
- Et en tout état de cause, dans un délai maximum d'un an à compter de la date de sa réclamation écrite,

Cette saisine peut se faire :

- par e-mail sur le site **mediation-assurance.org**
- ou par **courrier**, à l'adresse suivante : **Monsieur le médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.**

L'intervention du Médiateur est gratuite.

Le Médiateur formulera une proposition de solution dans un délai de 3 mois à réception du dossier complet de l'Assuré.

Les deux parties, l'Assuré et l'Assureur, restent libres de la suivre ou non.

L'Assuré conserve à tout moment la possibilité de saisir le tribunal compétent.

Tribunaux compétents

Le contrat est régi par la loi française et notamment le Code des assurances.

Pour les risques définis à l'article L.191-2 du Code des assurances et relevant des dispositions particulières aux départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle :

- sont applicables les articles impératifs : L.191-5, L.191-6,
- n'est pas applicable l'article L.191-7 auquel il est dérogé expressément.

Tout litige né de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

La langue utilisée pendant la durée du contrat est le français.

Données à caractère personnel

Dans le cadre du contrat d'assurance, le *Courtier Gestionnaire* et l'Assureur seront responsables conjoints du traitement des données de l'Assuré(e).

La Banque Émettrice de la *Carte Assurée* est responsable du traitement (i) des données à caractère personnel relatives à la souscription de la *Carte Assurée* qui permet aux Assurés de bénéficier des prestations d'assurance ainsi que (ii) de certaines données relatives aux prestations de veille qualitative pour lesquelles Visa Europe Limited agit en tant que sous-traitant au sens de la réglementation applicable en matière de protection des données.

Le *Courtier Gestionnaire*, l'Assureur et la Banque Émettrice s'engagent à respecter les obligations légales concernant le traitement de données personnelles, conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 ainsi qu'au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à tout règlement ou instrument associé, ainsi que toute autre loi, réglementation, exigences réglementaires et codes de conduite applicables en matière de protection des données ou toute autre législation, réglementation, règles et codes de conduite qui transposent ou remplacent ce qui précède.

Les données personnelles seront utilisées par le *Courtier Gestionnaire* pour la gestion

quotidienne du contrat d'assurance et ses garanties tandis que l'Assureur n'y accèdera que de manière ponctuelle pour assister l'Assuré(e) sur certains *Sinistres* spécifiques.

En plus de la gestion quotidienne du contrat, les données personnelles peuvent être utilisées pour les finalités suivantes :

- Gérer les risques d'assurance complémentaire santé, retraite supplémentaire, responsabilité civile et pour la gestion des rentes
- Remplir les obligations réglementaires conformément à l'article L. 561-1 et suivants du Code monétaire et financier et dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance
- Gérer un contentieux
- Améliorer le suivi de la qualité des services et de la formation des personnels (notamment par l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les services du *Courtier Gestionnaire*)
- Mener la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de leurs futurs produits d'assurance et offres de services (y compris l'analyse et croisement avec celles de partenaires choisis, afin d'améliorer les produits proposés, évaluer la situation de l'Assuré(e) ou la prédire, ou personnaliser son parcours client).
- Mener une veille qualitative (questionnaires, sondages et enquêtes relatifs aux prestations d'assurance).

Les données personnelles de l'Assuré(e) seront conservées le temps nécessaire à ces finalités, ou pour la durée spécifiquement prévue par les lignes directrices de l'autorité réglementaire ou la loi (prescriptions légales).

Pour la réalisation de veille qualitative, les données de l'Assuré(e) seront uniquement communiquées à la Banque Émettrice de la *Carte Assurée*, via son sous-traitant Visa Europe Limited. Pour les autres finalités, les données de l'Assuré(e) seront uniquement communiquées aux sociétés du groupe de l'Assureur, du *Courtier Gestionnaire*, des réassureurs, des organismes professionnels habilités, qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces finalités. Le *Courtier Gestionnaire*, l'Assureur et la Banque Émettrice peuvent faire appel aux sous-traitants pour mener des activités de traitement spécifiques.

Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité aux cas où il est légalement autorisé, notamment (i) les pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données et (ii) les destinataires respectant soit les clauses contractuelles types proposées par la Commission Européenne soit des règles d'entreprise contraignantes (BCR).

Le *Courtier Gestionnaire*, l'Assureur et la Banque Émettrice s'engagent à respecter les obligations de mesures de sécurité conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données.

Le *Courtier Gestionnaire* et l'Assureur sont légalement tenus de vérifier que les données de l'Assuré(e) sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Ils pourront ainsi le/la solliciter pour vérifier ou être amenés à compléter son dossier (par exemple en enregistrant l'adresse mail d'un courrier électronique de l'Assuré(e)).

L'Assuré(e) pourra demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de ses données, définir des directives relatives à leur sort après son décès, choisir d'en limiter l'usage ou s'opposer à leur traitement. S'il a donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de ses données, il pourra la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application du contrat ou qu'il n'existe pas d'obligations réglementaires de les conserver.

Pour exercer ses droits, l'Assuré(e) doit écrire au *Courtier Gestionnaire* : Assurant France - à l'attention du Délégué à la Protection des Données - Service Visa - Département Gestion, CS 60569 - 13594 Aix en Provence Cedex 3.

Pour exercer ses droits relatifs au traitement des données lié à la souscription de la *Carte Assurée* et à la veille qualitative, l'Assuré doit écrire à la Banque Émettrice dont les coordonnées sont détaillées dans les conditions générales du contrat de la *Carte Assurée* conclu avec la Banque Émettrice.

En cas de réclamation, l'Assuré(e) pourra choisir de saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Commission de Contrôle

L'Assureur est une entreprise régie par le Code des assurances et soumise à ce titre à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - Secteur Assurance sise 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

Engagement de l'Assureur

L'Assuré est exclusivement garanti pour le montant attaché à la couverture de la *Carte Assurée*. Si le titulaire de la *Carte Assurée* est titulaire d'autres cartes de la gamme de Cartes Visa, l'Assuré bénéficie exclusivement de l'assurance liée à la *Carte Assurée* sans possibilité de cumul avec les garanties prévues par d'autres notices dans le cadre du contrat souscrit par le Souscripteur Visa Europe Limited.

Embargo/ Sanctions

Le présent contrat sera sans effet et l'Assureur ne sera pas tenu de payer une indemnité ou de fournir des garanties au titre du présent contrat dès lors que l'exécution du contrat exposerait l'Assureur aux sanctions, interdictions ou aux restrictions résultant des résolutions des Nations Unies ou aux sanctions économiques ou commerciales prévues par les lois ou règlements édictés par l'Union européenne, le Royaume Uni ou les Etats-Unis d'Amérique.

CHAPITRE 3 - DÉFINITIONS GÉNÉRALES

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

Chaque descriptif de garantie pourra éventuellement comporter des définitions spécifiques.

Accident

Toute action soudaine et extérieure à la victime provoquant une atteinte ou une lésion corporelle. **Il est précisé que la survenance brutale d'une maladie ne saurait être assimilée à un Accident.**

Accident Garanti

Un Accident dont l'Assuré est victime au cours d'un *Voyage Professionnel Garanti* en tant que simple passager d'un *Moyen de Transport Public* et dont le titre de transport a été réglé, intégralement ou partiellement, au moyen de la *Carte Assurée*.

Sont également garantis les *Accidents* survenus lors du déplacement le plus direct pour se rendre à un aéroport, une gare ou un terminal ou en revenir à partir du lieu de domicile, du

lieu de travail habituel ou du lieu de séjour et inversement :

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

Assuré

- Le titulaire de la *Carte Assurée*, désigné dans le texte de cette Notice d'Information par le pronom « vous ».

Assureur

- AXA FRANCE VIE pour la garantie Décès Invalidité, Compagnie d'Assurance désignée ci-après par le pronom « nous ».

Bénéficiaire

- En cas de décès accidentel du titulaire de la *Carte Assurée* :
 - toute personne désignée par lui au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée à *Assurant France*.

Vous pouvez à tout moment modifier le ou les *Bénéficiaire(s)* désigné(s). Toute modification ou nouvelle notification de *Bénéficiaire* interviendra à compter de la date d'envoi à *Assurant France* de votre lettre recommandée avec avis de réception, le cachet de la poste faisant foi.

En cas de décès du *Bénéficiaire* nommément désigné et en l'absence d'une nouvelle notification de *Bénéficiaire* avant que les sommes dues ne deviennent exigibles, ces sommes sont versées suivant l'ordre indiqué ci-dessous :

- au conjoint survivant de l'Assuré, ni divorcé ni séparé de corps ou à son concubin,
 - à défaut, les enfants légitimes, reconnus ou adoptifs de l'Assuré, vivants ou représentés, par parts égales entre eux,
 - à défaut, les petits-enfants de l'Assuré par parts égales entre eux,
 - à défaut, le père et la mère de l'Assuré par parts égales entre eux,
 - à défaut, les frères et sœurs de l'Assuré par parts égales entre eux,
 - à défaut, les héritiers de l'Assuré.
- En cas de décès accidentel du titulaire de la *Carte Assurée* sans qu'il n'y ait eu de désignation spécifique d'un *Bénéficiaire*, les sommes prévues en cas de décès accidentel de l'Assuré sont versées suivant l'ordre indiqué ci-dessus.
 - En cas d'Infirmité Permanente Totale ou d'Infirmité Permanente Partielle :
 - l'Assuré, sauf si celui-ci se trouve dans les cas d'incapacité visés par l'article 417 et suivants du Code civil. La somme prévue sera alors versée au représentant légal de l'Assuré.

Carte Assurée

Carte **Visa Business** à usage professionnel uniquement.

Courtier Gestionnaire

Assurant France - SAS au capital de 392.250 €, dont le siège social se situe 45 rue Denis Papin, 13100 Aix-en-Provence, dont le numéro unique d'identification est le B 493 481 881 RCS Aix en Provence, et inscrite à l'ORIAS en qualité de courtier en assurance sous le numéro 07 030 561 (www.orias.fr). N° T.V.A FR33 493 481 881 (Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L.512-7 et L.512-6 du Code des assurances). Entreprise soumise au contrôle de l'ACPR - 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

Assurant France est le *Courtier Gestionnaire* mandaté par l'Assureur pour réaliser la gestion de ce contrat. Il est l'interlocuteur privilégié de l'Assuré pour toutes informations relatives à son contrat d'assurance ou aux événements qui en découlent.

Guerre Civile

On entend par *Guerre Civile* l'opposition déclarée ou non ou toute autre activité guerrière ou armée, de deux ou plusieurs parties appartenant à un même état dont les opposants sont d'ethnie, de confession ou d'idéologie différente. Sont notamment assimilés à la *Guerre Civile* : une rébellion armée, une révolution, une sédition, une insurrection, un coup d'état, les conséquences d'une loi martiale, de fermeture de frontière commandée par un gouvernement ou par des autorités locales.

Guerre Étrangère

On entend par *Guerre Étrangère* la guerre déclarée ou non ou toute autre activité guerrière, y compris l'utilisation de la force militaire par une quelconque nation souveraine à des fins économiques, géographiques, nationalistes, politiques, raciales, religieuses ou autres. Sont aussi considérées comme *Guerre Étrangère* : une invasion, insurrection, révolution, l'utilisation de pouvoir militaire ou l'usurpation de pouvoir gouvernemental ou militaire.

Infirmité Permanente Partielle

- Perte d'un bras,
- Perte d'une jambe,
- Perte totale de la vue d'un œil.

Infirmité Permanente Totale

- Perte de deux bras ou Perte de deux jambes,
- Perte d'un bras et Perte d'une jambe,
- Perte totale de la vue des deux yeux,
- Perte totale de la vue d'un œil et Perte d'un bras ou Perte d'une jambe,
- Invalidité Permanente Totale.

Invalidité Permanente Totale

L'incapacité d'exercer sa profession ou une activité rémunérée et qui nécessite la présence d'une tierce personne à plein temps pour procéder aux actes de la vie courante au sens de la Sécurité Sociale (article L.341-4 du Code de la Sécurité Sociale 3^{ème} catégorie).

Moyen de Transport Public

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

Perte d'un bras

L'amputation du membre à partir du niveau du poignet ou la perte totale et définitive de l'usage du membre.

Perte d'une jambe

L'amputation du membre à partir du niveau de la cheville ou la perte totale et définitive de l'usage du membre.

Perte totale de la vue des deux yeux

Lorsque l'Assuré est classé par la Sécurité Sociale parmi les invalides de 3^{ème} catégorie.

Perte totale de la vue d'un œil

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

Sinistre

Survenance d'un évènement de nature à entraîner la mise en œuvre d'une des garanties du présent contrat d'assurance. La date du *Sinistre* est celle à laquelle survient le fait dommageable,

c'est à dire celui qui constitue le fait générateur du dommage.

Substances Biologiques

Tout micro-organisme pathogène (producteur de maladie) et/ou toxine produite biologiquement (y compris des organismes modifiés génétiquement et des toxines synthétisées chimiquement) susceptibles de provoquer une maladie, une invalidité ou le décès chez les humains ou les animaux.

Substances Chimiques

Tout composant solide, liquide ou gazeux qui, selon la manipulation qui en est faite, est susceptible de provoquer une maladie, une invalidité ou le décès chez les humains ou les animaux.

Substances Nucléaires

Tous les éléments, particules, atomes ou matières qui par émissions, rejets, dispersions, dégagements ou échappements de matériaux radioactifs émettent un niveau de radiation par ionisation, fission, fusion, rupture ou stabilisation.

Territorialité

La garantie du contrat est acquise à l'Assuré, dans le monde entier, au cours d'un *Voyage Professionnel Garanti*, **sauf mentions particulières présentes dans le descriptif des garanties.**

Véhicule de Location

Tout véhicule terrestre à moteur, à quatre roues, immatriculé, de catégorie véhicule de tourisme ou utilitaire léger, faisant l'objet d'un contrat de location auprès d'une société spécialisée dans la location de véhicules et dont le règlement est facturé intégralement ou partiellement sur la *Carte Assurée* préalablement à la survenance du *Sinistre*.

Les sociétés proposant des services de location de véhicules entre particuliers ne sont pas considérées comme des sociétés spécialisées dans la location de véhicule.

Voyage Professionnel Garanti

Tout déplacement ou séjour **d'une durée maximum de 180 jours consécutifs et à une distance supérieure à 100 km** de la résidence principale de l'Assuré ou de son lieu de travail habituel.

Le règlement du déplacement ou du séjour doit être réalisé intégralement ou partiellement au moyen de la *Carte Assurée* et préalablement à la date de survenance du *Sinistre*.

A l'occasion d'un *Sinistre*, il appartient à l'Assuré d'apporter le justificatif prouvant le règlement intégral ou partiel du *Voyage Professionnel Garanti* au moyen de la *Carte Assurée*.

CHAPITRE 4 - DESCRIPTIF DE LA GARANTIE

ARTICLE 1 - OBJET DE LA GARANTIE

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

En cas de Décès accidentel :

Lorsqu'un *Assuré*, victime d'un *Accident Garanti* survenu pendant un *Voyage Professionnel Garanti*, décède des suites de celui-ci dans les 100 jours suivant la date de l'*Accident Garanti*, l'*Assureur* verse au(x) *Bénéficiaire(s)* un capital dont le montant est forfaitairement fixé à **200.000 €**.

En cas d'Infirmité Permanente Accidentelle :

Lorsqu'un Assuré est atteint d'Infirmité permanente, à la suite d'un Accident Garanti survenu pendant un Voyage Professionnel Garanti, l'Assureur verse au(x) Bénéficiaire(s) un capital dont le montant est forfaitairement fixé à :

- 200.000 € si l'Assuré est atteint d'Infirmité Permanente Totale,
- 100.000 € si l'Assuré est atteint d'Infirmité Permanente Partielle.

ARTICLE 2 - LIMITE DE NOTRE ENGAGEMENT

Indépendamment du nombre de Cartes Assurées utilisées pour le paiement, notre limite d'engagement est fixée à 200.000 € par Sinistre et par Assuré.

Aucun Accident Garanti ne peut donner droit au versement à la fois du capital décès accidentel et à celui de l'Infirmité Permanente Totale ou de l'Infirmité Permanente Partielle.

Toutefois, dans le cas où, après avoir perçu une indemnité résultant d'une Infirmité Permanente Totale ou d'une Infirmité Permanente Partielle, l'Assuré viendrait à décéder dans un délai de 2 ans des suites du même Accident Garanti, nous verserons au Bénéficiaire le capital prévu en cas de décès accidentel après déduction de l'indemnité déjà versée au titre de l'Infirmité Permanente Totale ou de l'Infirmité Permanente Partielle.

ARTICLE 3 - EFFET, CESSATION ET DURÉE DE LA GARANTIE

Effet de la garantie

La garantie prend effet :

- à partir du moment où l'Assuré quitte son domicile ou son lieu de travail habituel pour entreprendre un déplacement et ce, seulement dans le cas où son titre de transport a été réglé, intégralement ou partiellement, au moyen de la Carte Assurée,
- lors d'une location de véhicule, au jour et à l'heure où la location est effectuée pour entreprendre un Voyage Professionnel Garanti et à condition que le règlement de la location soit effectué, intégralement ou partiellement, au moyen de la Carte Assurée.

Cessation de la garantie

La garantie cesse :

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

ARTICLE 4 - EXCLUSIONS

Le présent contrat ne couvre pas les séquelles et conséquences des Accidents résultant :

- **De la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré.**
- **Les conséquences et/ou événements, résultant de la Guerre Civile ou Guerre Étrangère, d'émeutes, de mouvements populaires.**
- **De la participation de l'Assuré à des rixes, des crimes, des paris, des insurrections, des émeutes et des mouvements populaires,** sauf cas de légitime défense ou s'il se trouve dans l'accomplissement du devoir professionnel ou dans un cas d'assistance à personne en danger.

- **De tout Sinistre, toute suite et/ou conséquence directe ou indirecte provenant d'une quelconque mise en contact et/ou contamination par des substances dites nucléaires, biologiques ou chimiques.**
- **D'un suicide ou de sa tentative.**
- **Des dommages dus aux effets directs ou indirects d'explosions, de dégagement de chaleur ou d'irradiation provenant du fait de transmutation de noyaux d'atome et de la radioactivité ainsi que les dommages dus aux effets de radiation provoqués par l'accélération artificielle de particules.**
- **Les infections bactériennes** à l'exception des infections pyogéniques résultant d'une coupure ou d'une blessure accidentelle.
- **Toute forme de maladie, accident cardiaque, rupture d'anévrisme.**
- **Les interventions médicales ou chirurgicales** sauf si elles résultent d'un Accident Garanti.
- **Toute activité militaire (période militaire, opérations militaires).**
- **Les Accidents résultant d'un état d'imprégnation alcoolique caractérisé par un taux d'alcoolémie supérieur à la limite fixée par le Code de la route, de l'utilisation de drogues, de stupéfiants, tranquillisants non prescrits médicalement.**

CHAPITRE 5 - LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME (LCB-FT)

En leur qualité d'organisme financier, l'Assureur et le Courtier Gestionnaire sont soumis aux obligations légales relatives à la LCB-FT issues principalement du Code monétaire et financier. A ce titre, ils mettent notamment en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à la mise en œuvre d'une mesure de gel des avoirs.

CHAPITRE 6 - COMMENT METTRE EN JEU LES GARANTIES ?

ARTICLE 1 - DÉLAI DE RÉGLEMENT DES SINISTRES

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

ARTICLE 2 - DÉCLARATION DES SINISTRES

L'Assuré ou le Bénéficiaire est obligé de donner avis à l'Assureur, dès qu'il en a connaissance et

au plus tard dans les **15 (quinze) jours** de tout *Sinistre* de nature à entraîner la garantie de l'*Assureur*.

Si l'Assuré ne respecte pas ce délai, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assureur sera en droit d'opposer une déchéance de garantie s'il établit que ce retard lui a causé un préjudice.

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

Assurant France
Service CARTE Visa
CS 60569
13594 Aix en Provence Cedex 3
Tél (depuis la France*) : 04 86 91 01 25
Tél (depuis l'étranger*) : + 33 4 86 91 01 25
Du lundi au samedi de 8h à 20h
Service internet : www.visa-assurances.fr

(*) Numéro facturé au prix d'une communication nationale (pour les appels émis depuis la France) ou internationale (pour les appels émis depuis l'étranger), selon les offres de chaque opérateur.

Conformément à l'article 1353 du Code civil, il appartient à l'Assuré de démontrer qu'il remplit les conditions de validité de garantie. Toute demande non étayée par les éléments et informations suffisants pour prouver la matérialité des faits, pourra être rejetée.

L'*Assuré* doit transmettre les documents et pièces justificatifs indiqués ci-après selon la garantie mise en jeu.

En cas de non-respect de ces formalités et obligations, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assureur pourra réclamer à l'Assuré une indemnité proportionnée au préjudice subi.

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

Documents et pièces justificatives communs à toutes les garanties :

L'*Assuré* ou le *Bénéficiaire* doit communiquer les documents suivants

- la preuve de la qualité d'*Assuré* de la personne sinistrée au moment du *Sinistre*,
- en cas de vie maritale, hors PACS ou certificat de concubinage notoire, un justificatif de domicile établi antérieurement à la demande de prestation, au nom des *Assurés* ou, deux justificatifs chacun au nom de l'un ou de l'autre et à la même adresse (facture d'eau, d'électricité, de téléphone, avis d'imposition, quittance de loyer, bail),
- la preuve du paiement, intégral ou partiel, par la *Carte Assurée* des prestations garanties : le relevé de compte bancaire et la facturette du paiement ou l'attestation de la Banque Émettrice dûment complétée adressée à l'*Assuré* par le *Courtier Gestionnaire*,
- les documents matérialisant les prestations garanties : titres de transport (billets ou e-billets d'avion, de train...), contrat de location de véhicule,
- un Relevé d'Identité Bancaire au nom du titulaire de la *Carte Assurée*,
- un certificat de décès ou les certificats médicaux établissant les invalidités, rapport d'expertise médicale,
- le procès-verbal des autorités locales (police, pompiers),
- les coordonnées du Notaire en charge de la succession,
- en cas d'*Accident Garanti* pouvant entraîner une invalidité, les conclusions de l'expertise requise par l'*Assureur*,

- la copie d'une pièce d'identité de l'*Assuré* ou du *Bénéficiaire*, et un extrait KBIS de moins de trois mois pour les personnes morales,
- une attestation de l'employeur de l'*Assuré* de la nature professionnelle du déplacement.

Si le *Sinistre* requiert la transmission de pièces médicales, celles-ci doivent être transmises sous pli confidentiel à l'attention du médecin conseil de l'Assureur.

L'Assuré ou le Bénéficiaire doit être en mesure de communiquer les documents originaux si l'Assureur lui demande.

NOTICE D'INFORMATION GARANTIE RETARD DE TRANSPORT, RETARD DE BAGAGES, PERTE DE BAGAGES & ASSISTANCE JURIDIQUE

« CARTE VISA BUSINESS »

USAGE PROFESSIONNEL UNIQUEMENT

N° 7219260004/8

Assureur :

AXA FRANCE IARD

313, Terrasses de l'Arche 92727 NANTERRE Cedex,
SA régie par le Code des assurances,
capital de 214 799 030 €
immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 722 057 460

Souscripteur :

VISA EUROPE LIMITED

Société de droit anglais dont le siège social est situé
1 Sheldon Square, Londres W2 6TT, Royaume-Uni,
immatriculée sous le n° 5139966
Agissant au travers de sa succursale française
Située 83-85, avenue de la Grande Armée, 75116 Paris,
RCS Paris n°509 930 699

Cette Notice d'Information valant Conditions Générales est régie par le Code des assurances, et établie conformément à l'article L112-2 du Code des assurances.

Elle décrit les garanties, les exclusions et les obligations de l'*Assureur* et des bénéficiaires (ci-après désignés « l'*Assuré* ») au titre du contrat d'assurance souscrit par Visa Europe Limited, conformément à l'article L112-1 du Code des assurances pour le compte de l'*Assuré*.

Pour une meilleure compréhension de cette Notice d'information, les mots en *italique* font l'objet d'une définition au Chapitre 3.

CHAPITRE 1 - INFORMATION DE L'ASSURÉ

La Banque Émettrice de la *Carte Assurée* s'engage à remettre au titulaire de la *Carte Assurée* la présente Notice d'Information définissant la garantie et ses modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir en cas de *Sinistre*.

La Banque Émettrice de la *Carte Assurée* a demandé à Visa Europe Limited que le contrat d'assurance, objet de la présente Notice d'Information, bénéficie aux titulaires de la *Carte Assurée*, conformément aux dispositions de l'article L.112-1 du Code des assurances. La preuve de la remise de la présente Notice d'Information au titulaire de la *Carte Assurée* et de l'information relative aux modifications contractuelles incombe à la Banque Émettrice de la *Carte Assurée*.

En cas de modification des conditions, ou en cas de résiliation du contrat d'assurance, la Banque Émettrice de la *Carte Assurée* informera par tout moyen à sa convenance le titulaire de la *Carte Assurée* dans les conditions prévues dans les conditions générales du contrat de la *Carte Assurée* conclu avec la Banque Émettrice.

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

Son conseiller bancaire

**Ou sur le site Internet : www.visa-assurances.fr
Ou par téléphone du lundi au samedi de 8h à 20h
Tél. (depuis la France*) : 04 86 91 01 22
Tél. (depuis l'étranger*) : + 33 4 86 91 01 22**

(*) Numéro facturé au prix d'une communication nationale (pour les appels émis depuis la France) ou internationale (pour les appels émis depuis l'étranger), selon les offres de chaque opérateur.

CHAPITRE 2 - DISPOSITIONS DIVERSES

Prise d'effet et cessation de la garantie du contrat d'assurance

La garantie de ce contrat est acquise à l'*Assuré* à compter de la date de délivrance de la *Carte Assurée* et pendant sa durée de validité.

La garantie de ce contrat prend fin, pour l'*Assuré* :

- en cas de retrait total d'agrément de l'*Assureur*, conformément à l'article L 326-12, alinéa 1 du Code des assurances,
- en tout état de cause, à la date d'effet de la résiliation de ce contrat ou à son échéance lorsqu'il n'est pas reconduit.

La présente Notice du contrat d'assurance pour compte prend effet à compter du 1^{er} janvier 2023 à 0H00. Les présentes dispositions s'appliquent aux *Sinistres* dont la date de survenance est postérieure au 1^{er} janvier 2023 à 0H00.

Expertise

Les dommages matériels sont évalués de gré à gré ou à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties, le titulaire de la *Carte Assurée* et l'*Assureur*, choisit un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert. Les trois experts opèrent d'un commun accord et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre

sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le tribunal de commerce de Paris. Cette nomination a lieu sur simple requête de la partie la plus diligente faite au plus tôt 15 jours après l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée de mise en demeure avec avis de réception. Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et s'il y a lieu, la moitié des honoraires du tiers expert et des frais de sa nomination.

Subrogation

L'*Assureur* qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions de l'*Assuré* contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à la responsabilité de l'assureur.

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*.

Pluralité d'assurances

L'*Assuré* est tenu de déclarer l'existence d'autres assurances couvrant les mêmes risques que le présent contrat lors de la déclaration d'un *Sinistre*.

L'*Assuré* doit, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée.

Lorsque plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, l'assureur peut demander la nullité du contrat d'assurance et réclamer en outre des dommages et intérêts.

Lorsqu'elles sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat et dans le respect des dispositions de l'article L. 121-1 du Code des assurances, quelle que soit la date à laquelle l'assurance aura été souscrite. Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix.

Prescription

Conformément aux dispositions prévues par l'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. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq 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'*Assureur* en a eu connaissance,
- en cas de *Sinistre*, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'*Assuré* décédé.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du Code

des procédures civiles d'exécution ;

- toute reconnaissance par l'Assureur du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'Assureur.

Elle est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception adressée par :
 - l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
 - l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, 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.

En cas de réclamation

Le paragraphe ci-dessous précise les modalités d'examen des réclamations et le recours possible à la Médiation de l'assurance.

Comment l'Assuré peut adresser sa réclamation ?

Dans tous les cas, il doit formaliser par écrit sa réclamation afin que l'Assureur puisse répondre au mieux à son insatisfaction, et l'adresser :

A son interlocuteur habituel Assurant France

Assurant France
Service Réclamation Carte Visa
CS 60569
13594 Aix en Provence Cedex 3

ou via le **formulaire de contact** sur le site Internet **www.visa-assurances.fr**

ou, à tout moment, au Service Réclamations de l'Assureur en fonction de la nature du litige, par **courrier** :

- si le désaccord concerne la garantie Assistance Juridique à l'Étranger faire appel au Service Gestion Relation Clientèle en écrivant à l'adresse suivante : AXA Assistance – Service Gestion Relation Clientèle – 6 rue André Gide – 92320 Châtillon.
- pour les autres garanties, à la Direction Relation Clientèle de l'Assureur : AXA - Direction des Partenariats IARD – Service Réclamations - 313 Terrasses de l'Arche - 92727 NANTERRE CEDEX

Les engagements de l'Assureur

Un accusé de réception sera adressé à l'Assuré dans un délai maximum de dix jours.

Sa situation sera étudiée avec le plus grand soin et une réponse argumentée lui sera adressée dans un délai maximum de soixante-jours.

La saisine du médiateur

L'Assuré peut saisir le Médiateur de l'assurance :

- Dans un délai de deux mois après sa première réclamation écrite, qu'il ait reçu une réponse ou non de la part de l'Assureur ou du Courtier Gestionnaire
- Et en tout état de cause, dans un délai maximum d'un an à compter de la date de sa réclamation écrite,

Cette saisine peut se faire :

- par **e-mail** sur le site mediation-assurance.org
- ou par **courrier**, à l'adresse suivante : **Monsieur le médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.**

L'intervention du Médiateur est gratuite.

Le Médiateur formulera une proposition de solution dans un délai de 3 mois à réception du dossier complet de l'Assuré.

Les deux parties, l'Assuré et l'Assureur, restent libres de la suivre ou non.

L'Assuré conserve à tout moment la possibilité de saisir le tribunal compétent.

Tribunaux compétents

Le contrat est régi par la loi française et notamment le Code des assurances.

Pour les risques définis à l'article L.191-2 du Code des assurances et relevant des dispositions particulières aux départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle :

- sont applicables les articles impératifs : L.191-5, L.191-6,
- n'est pas applicable l'article L.191-7 auquel il est dérogé expressément.

Tout litige né de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

La langue utilisée pendant la durée du contrat est le français.

Lutte contre le Blanchiment d'argent et le financement du Terrorisme

En leur qualité d'organisme financier, l'Assureur et le Courtier Gestionnaire sont soumis aux obligations légales relatives à la LCB-FT issues principalement du Code monétaire et financier.

À ce titre, ils mettent notamment en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à la mise en œuvre d'une mesure de gel des avoirs.

Données à caractère personnel

Dans le cadre du contrat d'assurance, le Courtier Gestionnaire et l'Assureur seront responsables conjoints du traitement des données de l'Assuré(e).

La Banque Émettrice de la Carte Assurée est responsable du traitement (i) des données à caractère personnel relatives à la souscription de la Carte Assurée qui permet aux Assurés de bénéficier des prestations d'assurance ainsi que (ii) de certaines données relatives aux prestations de veille qualitative pour lesquelles Visa Europe Limited agit en tant que sous-traitant au sens de la réglementation applicable en matière de protection des données.

Le Courtier Gestionnaire, l'Assureur et la Banque Émettrice s'engagent à respecter les obligations légales concernant le traitement de données personnelles, conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 ainsi qu'au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à tout règlement ou instrument associé, ainsi que toute autre loi, réglementation, exigences réglementaires et codes de conduite applicables en matière de protection des données ou toute autre législation, réglementation, règles et codes de conduite qui transposent ou remplacent ce qui précède.

Les données personnelles seront utilisées par le Courtier Gestionnaire pour la gestion quotidienne du contrat d'assurance et ses garanties tandis que l'Assureur n'y accèdera que de manière ponctuelle pour assister l'Assuré(e) sur certains Sinistres spécifiques.

En plus de la gestion quotidienne du contrat, les données personnelles peuvent être utilisées pour les finalités suivantes :

- Gérer les risques d'assurance complémentaire santé, retraite supplémentaire, responsabilité civile et pour la gestion des rentes
- Remplir les obligations réglementaires conformément à l'article L. 561-1 et suivants du Code monétaire et financier et dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance

- (iii) Gérer un contentieux
- (iv) Améliorer le suivi de la qualité des services et de la formation des personnels (notamment par l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les services du *Courtier Gestionnaire*)
- (v) Mener la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de leurs futurs produits d'assurance et offres de services (y compris l'analyse et croisement avec celles de partenaires choisis, afin d'améliorer les produits proposés, évaluer la situation de l'Assuré(e) ou la prédire, ou personnaliser son parcours client).
- (vi) Mener une veille qualitative (questionnaires, sondages et enquêtes relatifs aux prestations d'assurance).

Les données personnelles de l'Assuré(e) seront conservées le temps nécessaire à ces finalités, ou pour la durée spécifiquement prévue par les lignes directrices de l'autorité réglementaire ou la loi (prescriptions légales).

Pour la réalisation de veille qualitative, les données de l'Assuré(e) seront uniquement communiquées à la Banque Émettrice de la *Carte Assurée*, via son sous-traitant Visa Europe Limited. Pour les autres finalités, les données de l'Assuré(e) seront uniquement communiquées aux sociétés du groupe de l'Assureur, du *Courtier Gestionnaire*, des réassureurs, des organismes professionnels habilités, qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces finalités. Le *Courtier Gestionnaire*, l'Assureur et la Banque Émettrice peuvent faire appel aux sous-traitants pour mener des activités de traitement spécifiques.

Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité aux cas où il est légalement autorisé, notamment (i) les pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données et (ii) les destinataires respectant soit les clauses contractuelles types proposées par la Commission Européenne soit des règles d'entreprise contraignantes (BCR).

Le *Courtier Gestionnaire*, l'Assureur et la Banque Émettrice s'engagent à respecter les obligations de mesures de sécurité conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données.

Le *Courtier Gestionnaire* et l'Assureur sont légalement tenus de vérifier que les données de l'Assuré(e) sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Ils pourront ainsi le/la solliciter pour vérifier ou être amenés à compléter son dossier (par exemple en enregistrant l'adresse mail d'un courrier électronique de l'Assuré(e)).

L'Assuré(e) pourra demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de ses données, définir des directives relatives à leur sort après son décès, choisir d'en limiter l'usage ou s'opposer à leur traitement. S'il a donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de ses données, il pourra la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application du contrat ou qu'il n'existe pas d'obligations réglementaires de les conserver.

Pour exercer ses droits, l'Assuré(e) doit écrire au Courtier Gestionnaire : Assurant France - à l'attention du Délégué à la Protection des Données - Service Visa - Département Gestion, CS 60569 - 13594 Aix en Provence Cedex 3.

Pour exercer ses droits relatifs au traitement des données lié à la souscription de la Carte Assurée et à la veille qualitative, l'Assuré(e) doit écrire à la Banque Émettrice dont les coordonnées sont détaillées dans les conditions générales du contrat de la *Carte Assurée* conclu avec la Banque Émettrice.

En cas de réclamation, l'Assuré(e) pourra choisir de saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Commission de Contrôle

L'Assureur est une entreprise régie par le Code des assurances et soumise à ce titre à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - Secteur Assurance sise 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

Embargo/ Sanctions

Le présent contrat sera sans effet et l'Assureur ne sera pas tenu de payer une indemnité ou de fournir des garanties au titre du présent contrat dès lors que l'exécution du contrat exposerait l'Assureur aux sanctions, interdictions ou aux restrictions résultant des résolutions des Nations Unies ou aux sanctions économiques ou commerciales prévues par les lois ou règlements édictés par l'Union européenne, le Royaume Uni ou les Etats-Unis d'Amérique.

CHAPITRE 3 - DÉFINITIONS

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

Assuré

Le titulaire de la *Carte Assurée*.

Assureur

AXA FRANCE IARD.

Bagages

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

Carte Assurée

La Carte **Visa Business**, à usage professionnel, de la Gamme de Cartes Visa à laquelle la présente garantie est adossée.

Courtier Gestionnaire

Assurant France - SAS au capital de 392.250 €, dont le siège social se situe 45 rue Denis Papin, 13100 Aix-en-Provence, dont le numéro unique d'identification est le B 493 481 881 RCS Aix en Provence, et inscrite à l'ORIAS en qualité de courtier en assurance sous le numéro 07 030 561 (www.orias.fr). N° T.V.A FR33 493 481 881 (Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L.512-7 et L.512-6 du Code des assurances). Entreprise soumise au contrôle de l'ACPR - 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

Assurant France est le *Courtier Gestionnaire* mandaté par l'Assureur pour réaliser la gestion de ce contrat. Il est l'interlocuteur privilégié de l'Assuré pour toutes informations relatives à son contrat d'assurance ou aux événements qui en découlent.

Étranger

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

Guerre Civile

On entend par *Guerre Civile* l'opposition déclarée ou non ou toute autre activité guerrière ou armée, de deux ou plusieurs parties appartenant à un même état dont les opposants sont d'ethnie, de confession ou d'idéologie différente. Sont notamment assimilés à la *Guerre Civile* : une rébellion armée, une révolution, une sédition, une insurrection, un coup d'état, les conséquences d'une loi martiale, de fermeture de frontière commandée par un gouvernement ou par des autorités locales.

Guerre Étrangère

On entend par *Guerre Étrangère* la guerre déclarée ou non ou toute autre activité guerrière, y compris l'utilisation de la force militaire par une quelconque nation souveraine à des fins économiques, géographiques, nationalistes, politiques, raciales, religieuses ou autres. Sont aussi considérées comme *Guerre Étrangère* : une invasion, insurrection, révolution, l'utilisation de pouvoir militaire ou l'usurpation de pouvoir gouvernemental ou militaire.

Objets de Valeur

Les objets dont la **valeur d'achat unitaire est supérieure ou égale à 300€ TTC.**

Paiement par Carte

A l'occasion d'un *Sinistre*, il appartient à l'*Assuré* d'apporter le justificatif prouvant le règlement intégral ou partiel au moyen de la *Carte Assurée*.

Perte de Bagages

Le *Bagage* doit être déclaré perdu par la Compagnie Aérienne ou la Compagnie Ferroviaire.

Retard de Bagages

Arrivée tardive du *Bagage*, dûment enregistré et placé sous la responsabilité de la compagnie Aérienne ou Ferroviaire, supérieure à 4 heures par rapport à l'heure d'arrivée de l'avion ou du train.

Retard de Transport

- **Retard d'Avion** : retard ou départ d'un *Vol Régulier* supérieur à 4 heures (par **rapport à l'heure initiale de départ portée sur le titre de transport de l'Assuré**) ou annulation d'un *Vol Régulier* confirmé.
- **Retard de Train** : retard au départ du train supérieur à 2 heures (par **rapport à l'heure initiale de départ portée sur le titre de transport de l'Assuré**) ou annulation du train réservé.

Sinistre

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

Substances Biologiques

Tout micro-organisme pathogène (producteur de maladie) et/ou toxine produite biologiquement (y compris des organismes modifiés génétiquement et des toxines synthétisées chimiquement) susceptibles de provoquer une maladie, une invalidité ou le décès chez les humains ou les animaux.

Substances Chimiques

Tout composant solide, liquide ou gazeux qui, selon la manipulation qui en est faite, est susceptible de provoquer une maladie, une invalidité ou le décès chez les humains ou les animaux.

Substances Nucléaires

Tous les éléments, particules, atomes ou matières qui par émissions, rejets, dispersions, dégagements ou échappements de matériaux radioactifs émettent un niveau de radiation par ionisation, fission, fusion, rupture ou stabilisation.

Valeur de remboursement

L'indemnité est calculée sur la base des factures d'achat, déduction faite d'une vétusté de 10% la première année suivant l'achat et de 20% les années suivantes avec un maximum de 80%.

Vol Régulier

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

Vol Charter

Vol affrété par une organisation de tourisme ou une Compagnie Aérienne dans le cadre d'un service non régulier.

Voyage Garanti

Tout déplacement **exclusivement professionnel**, durant les 90 premiers jours de ce déplacement, dont le *Paiement par Carte* a été effectué intégralement ou partiellement au moyen de la *Carte Assurée* avant la survenance du *Sinistre*.

CHAPITRE 4 - DESCRIPTIF DE LA GARANTIE

ARTICLE 1 - OBJET DE LA GARANTIE

1.1 Retard d'Avion (franchise absolue de 4 heures)

Dans le cadre d'un *Voyage Garanti*, en cas de retard de plus de 4 heures, l'*Assureur* rembourse sur présentation des justificatifs les frais engagés par l'*Assuré* en attendant l'avion retardé, pour ses repas, rafraîchissements, frais d'hôtel, frais de transfert aller et retour de l'aéroport ou du terminal. L'**indemnité maximum** est fixée à **40 € par heure de retard commencée au-delà de 4 heures**, avec un **plafond de 460 € par Sinistre**.

1.2 Retard de Train (franchise absolue de 2 heures)

Dans le cadre d'un *Voyage Garanti*, en cas de retard de plus de 2 heures, l'*Assureur* rembourse sur présentation des justificatifs les frais engagés par l'*Assuré* en attendant le train retardé, pour ses repas, rafraîchissements, frais d'hôtel, frais de transfert aller et retour de la gare. L'**indemnité maximum** est fixée à **40 € par heure de retard commencée au-delà de 2 heures**, avec un **plafond de 460 € par Sinistre**.

1.3 Retard de Bagages (franchise absolue de 4 heures)

Dans le cadre d'un *Voyage Garanti*, en cas de retard de plus de 4 heures, l'*Assureur* rembourse l'*Assuré* sur présentation de justificatifs 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. L'**indemnité maximum** est fixée à **80 € par heure de retard commencée au-delà de 4 heures**, avec un **plafond de 840 € par Sinistre**.

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

1.4 Perte de Bagages

En cas de *Perte de Bagages* enregistrés et placés sous la responsabilité de la Compagnie Aérienne ou à la Compagnie Ferroviaire avec laquelle l'Assuré effectue un *Voyage Garanti*, l'Assureur rembourse à l'Assuré les *Bagages* et *Objets de Valeur* à concurrence de **840 € par Sinistre**, avec une **sous-limite de 150 € par Objet de Valeur** selon la *Valeur de Remboursement*.

1.5 Assistance Juridique à l'Étranger

Sur demande explicite de l'Assuré lors d'un *Voyage Garanti* à l'Étranger, AXA Assistance lui communiquera, 24h/24 et 7j/7, les coordonnées des avocats et interprètes recommandés par les autorités locales. En aucun cas, la responsabilité d'AXA Assistance ne pourra être engagée.

AXA Assistance
6, Rue André GIDE
92320 CHATILLON
- par téléphone de l'étranger* : + 33 1 55.92.23.15
- par télécopie de l'étranger* : + 33 1 55.92.40.39

(*) Numéro facturé au prix d'une communication nationale (pour les appels émis depuis la France) ou internationale (pour les appels émis depuis l'étranger), selon les offres de chaque opérateur.

ARTICLE 2 - LIMITATION AU TITRE DES GARANTIES RETARD DE BAGAGES ET PERTES DE BAGAGES

Ces deux garanties ne peuvent pas se cumuler, étant précisé que le **montant qui aurait été versé au titre d'un Retard de Bagages serait déduit du montant remboursé au titre d'une Perte de Bagages et inversement**. Pour la garantie *Perte de Bagages*, nous interviendront après épuisement et exclusivement en complément des indemnités qui seront versées par la Compagnie Aérienne ou par la Compagnie Ferroviaire.

IMPORTANT CONDITIONS DE GARANTIE

- Le règlement européen n°261/2004 établit des règles en matière d'indemnisation et d'assistance en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol. A cet effet, l'Assuré doit se rapprocher du transporteur pour faire valoir ses droits.
- En cas de *Retard de Transport*, l'Assuré doit demander à la Compagnie Aérienne ou Ferroviaire de lui fournir un justificatif précisant le nombre d'heures de retard avec l'heure initiale et l'heure effective de départ.
- En cas de *Perte de Bagages* placés sous la responsabilité du transporteur, notre garantie interviendra après épuisement et exclusivement en complément des indemnités que doit verser ce dernier, notamment en application de la Convention de Montréal ou celle de Varsovie.
Pour que cette garantie soit acquise, l'Assuré, dès qu'il a connaissance du Retard ou de la Perte de ses *Bagages*, doit en faire la déclaration auprès d'une personne

compétente et habilitée de la Compagnie Aérienne ou de la Compagnie Ferroviaire qui lui délivrera une fiche de réclamation à compléter. Pour la gestion de son *Sinistre*, il est important de conserver ces éléments et notamment la liste inventaire des effets perdus, volés ou détériorés effectuée auprès de la Compagnie Aérienne ou de la Compagnie Ferroviaire.

INFORMATION

- Pensez à déclarer à la Compagnie Aérienne ou Ferroviaire les *Objets de Valeur* contenus dans vos *Bagages* placés sous leur responsabilité.

ARTICLE 3 - TERRITORIALITÉ DE LA GARANTIE

La présente garantie est acquise pour les déplacements réalisés dans le monde entier lors d'un *Voyage Garanti*.

ARTICLE 4 - EXCLUSIONS APPLICABLES À CES GARANTIES

Sont communes à toutes les garanties, les exclusions suivantes :

- Les retards survenus lors de *Vols Charter*.
- Les pertes et dommages provenant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré.
- Les retards ou pertes résultant d'une décision d'autorités aéroportuaires, les autorités de l'aviation civile ou par tout organisme ayant autorité sur les compagnies aériennes ou ferroviaires.
- Les retards ou pertes résultant d'une *Guerre Civile* ou d'une *Guerre Etrangère*, d'émeutes, de mouvements populaires, de grèves.
- Les suites et/ou conséquences directes ou indirectes provenant d'une mise en contact et/ou contamination par des *Substances Nucléaires, Biologiques ou Chimiques*.
- Les pertes et dommages dus aux effets directs ou indirects d'explosions, de dégagement de chaleur ou d'irradiation provenant du fait de transmutation de noyaux d'atome et de la radioactivité ainsi que les dommages dus aux effets de radiation provoqués par l'accélération artificielle de particules.
- Les papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres et valeurs mobilières, les clés.
- Les lunettes, verres de contact, les prothèses appareillages médicaux et les dispositifs médicaux.
- Aucun remboursement ne sera dû dans le cas où les *Bagages* de l'Assuré seraient confisqués ou réquisitionnés par les services de douanes ou les autorités gouvernementales.
- Aucun remboursement ne sera dû pour les objets de première nécessité achetés postérieurement à la remise des *Bagages* par le transporteur ou achetés plus de 4 jours après l'heure d'arrivée de l'Assuré à l'aéroport ou à la gare de destination dans le cas où ses *Bagages* ne sont toujours pas en sa possession.

- **Aucun remboursement ne sera dû si un moyen de transport similaire est mis à la disposition de l'Assuré par le transporteur dans un délai de 4 heures pour un retard d'avion ou un délai de 2 heures pour un retard de train, suivant l'heure initiale de départ portée sur le titre de transport de l'Assuré que l'Assuré a réservé et confirmé.**

CHAPITRE 5 - COMMENT METTRE EN JEU LA GARANTIE ?

ARTICLE 1 - DÉLAI DE RÉGLEMENT DES SINISTRES

Le *Courtier Gestionnaire* ou l'*Assureur* s'engage à régler les indemnités dues à l'Assuré, dans les **5 (cinq) jours ouvrés** suivant la réception de tous les éléments nécessaires au règlement. La complétude du dossier est validée par le *Courtier Gestionnaire*.

ARTICLE 2 - DÉCLARATION DES SINISTRES

L'Assuré est obligé de donner avis à l'Assureur, dès qu'il en a connaissance et au plus tard dans les **15 (quinze) jours**, de tout *Sinistre* de nature à entraîner la garantie de l'Assureur.

Si l'Assuré ne respecte pas ce délai, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assureur sera en droit d'opposer une déchéance de garantie s'il établit que ce retard lui a causé un préjudice.

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

Assurant France
Service Carte Visa
Retard de Transport, Retard de Bagages, Perte de Bagages et Assistance Juridique
CS 60569
13594 Aix en Provence Cedex 3
Tél. (depuis la France*) : 04 86 91 01 22
Tél. (depuis l'étranger*) : + 33 4 86 91 01 22
Du lundi au samedi de 8h à 20h
Service internet : www.visa-assurances.fr

(*) Numéro facturé au prix d'une communication nationale (pour les appels émis depuis la France) ou internationale (pour les appels émis depuis l'étranger), selon les offres de chaque opérateur.

Conformément à l'article 1353 du Code civil, il appartient à l'Assuré de démontrer qu'il remplit les conditions de validité de garantie. Toute demande non étayée par les éléments et informations suffisants pour prouver la matérialité des faits, pourra être rejetée.

L'Assuré doit transmettre les documents et pièces justificatifs indiqués ci-après selon la garantie mise en jeu.

En cas de non-respect de ces formalités et obligations, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assureur pourra réclamer à l'Assuré une indemnité proportionnée au préjudice subi.

Si l'Assuré fait sciemment de fausses déclarations sur la nature et les causes,

circonstances et conséquences d'un *Sinistre*, il sera déchu de tout droit à la garantie pour la totalité de ce *Sinistre*.

ARTICLE 3 - DOCUMENTS ET PIÈCES JUSTIFICATIVES

L'Assuré doit communiquer les éléments et documents suivants nécessaires au règlement du *Sinistre*. A ce titre, il devra communiquer au *Courtier Gestionnaire* :

Dans tous les cas :

- la preuve de la qualité d'Assuré de la personne sinistrée au moment du *Sinistre*,
- la copie de la pièce d'identité de l'Assuré et un extrait KBIS de moins de trois mois pour les personnes morales,
- la preuve du paiement par la *Carte Assurée* des prestations garanties : le relevé de compte bancaire et la facture de paiement, ou à défaut l'attestation de la Banque Émettrice dûment complétée adressée à l'Assuré par le *Courtier Gestionnaire*,
- une lettre circonstanciée de l'Assuré précisant la date, le lieu de l'évènement, la nature et les conséquences du *Sinistre*,
- le formulaire de déclaration sur l'honneur dûment complété adressé par le *Courtier Gestionnaire*, attestant l'existence ou non d'autres contrats garantissant le même risque (article L121-4 du Code des assurances sur les assurances cumulatives),
- un Relevé d'Identité Bancaire au nom du titulaire de la *Carte Assurée*.

Retard de Transport :

- la copie du titre de transport,
- l'attestation de retard émanant de la Compagnie Aérienne ou la Compagnie Ferroviaire indiquant le nombre d'heures de retard entre l'heure initiale portée sur le titre de transport et l'heure effective de départ,
- une liste inventaire rédigée par l'Assuré, détaillant les frais engagés ainsi que les factures ou tickets de caisse originaux correspondants.

Retard de Bagages :

- la copie du titre de transport,
- le(s) ticket(s) d'enregistrement des *Bagages* retardés,
- une attestation de la Compagnie Aérienne ou de la Compagnie Ferroviaire du *Retard de Bagages*,
- une liste inventaire rédigée par l'Assuré, détaillant les frais engagés ainsi que les factures ou tickets de caisse originaux correspondants,
- le bordereau de remise des *Bagages* retardés indiquant la date et l'heure de remise.

Perte de Bagages :

- la copie du titre de transport,
- le(s) ticket(s) d'enregistrement des *Bagages* perdus,
- l'attestation de *Perte de Bagages* émanant de la Compagnie Aérienne ou de la Compagnie Ferroviaire,
- la liste inventaire des effets perdus, effectuée par l'Assuré, lors de la déclaration de *Sinistre* auprès de la Compagnie Aérienne ou de Compagnie Ferroviaire, ainsi que les factures ou factures pro forma correspondantes,
- la copie de la correspondance indiquant le remboursement de la Compagnie Aérienne ou de la Compagnie Ferroviaire.

L'Assuré doit être en mesure de communiquer les documents originaux si l'Assureur lui demande.