

# NOTICE D'INFORMATION ASSISTANCE MÉDICALE CARTE VISA PREMIER

~

*Valable à compter du 25/09/2017*



**Europ Assistance**

1 promenade de la Bonnette  
92230 Gennevilliers Cedex  
SA au capital de 35 402 786 €  
451 366 405 RCS Nanterre

**Crédit Mutuel ARKEA**

1, rue Louis Lichou  
29480 Le Relecq Kerhuon  
SA coopérative de crédit à capital variable  
Inscrite à l'ORIAS sous le n° 07 025 585  
775 577 018 RCS Brest

---

**NOTICE D'INFORMATION  
ASSISTANCE MEDICALE**

**CARTE VISA PREMIER**

**Valable à compter du 25/09/2017**

**Contrat n°LH9**

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

- Premier Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.
- Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, Vous devez impérativement :
  - ✓ Obtenir l'accord préalable de Premier Assistance en appelant ou en faisant appeler sans attendre Premier Assistance, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, au numéro + 33 (0) 1 71 25 26 00.
  - ✓ Indiquer le numéro de la Carte Assurée, la qualité de l'Assuré ainsi que le nom de la Banque Emettrice de la Carte Assurée,
  - ✓ Vous conformer aux procédures et aux solutions préconisées par Premier Assistance.

### CONSEILS

- ✓ 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 Economique Européen (EEE) ou de la Suisse et souhaite bénéficier des prestations de l'assurance maladie lors de son déplacement dans l'un de ces pays, il lui est nécessaire d'être titulaire de la carte européenne d'assurance maladie (individuelle et nominative) en cours de validité.
- ✓ Si l'Assuré se déplace dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen (EEE) ou de la Suisse, il doit se renseigner, avant son départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, il doit consulter sa Caisse d'Assurance Maladie pour savoir s'il entre dans le champ d'application de ladite convention et s'il a des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire).

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

- L'attestation d'assistance médicale relative à l'obtention d'un visa est délivrée par Premier Assistance 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 aux conditions indiquées sur le site de Votre Banque Emettrice ou directement sur le site <https://www.europ-cartes.com>.
- Lors de Vos déplacements, n'oubliez pas d'emporter Vos documents justifiant de Votre identité et tout document nécessaire à Votre voyage : passeport, carte nationale d'identité, carte de séjour, visa d'entrée, visa de retour, carnet de vaccination de Votre animal s'il vous accompagne, etc. et de vérifier leur date de validité.

## **OBJET DU CONTRAT D'ASSISTANCE**

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des Assurances, dénommée dans la présente Notice d'Information Premier Assistance, permet aux Assurés de bénéficier des prestations décrites dans la présente Notice d'Information en cas de maladie, blessure, décès et poursuites judiciaires. Premier Assistance permet également aux Assurés de bénéficier de certaines prestations d'assistance lors d'un déplacement hors de leur Pays de Résidence.

## **INFORMATION DES ASSURES**

La Banque Emettrice de la Carte Assurée a adhéré, au bénéfice de l'Assuré, au contrat d'assistance souscrit par Crédit Mutuel Arkéa auprès d'Europ Assistance conformément aux dispositions de l'article L.112-1 du Code des assurances. Ce contrat prend effet à compter du 25/09/2017 00h00 GMT.

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

La 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 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 trois mois avant la date d'effet de la modification ou de la résiliation.

## **DEFINITIONS**

Pour une meilleure compréhension des prestations d'assistance, Vous trouverez ci-dessous les définitions des termes repris avec une majuscule dans le texte de cette Notice d'Information, applicables à l'ensemble des garanties.

### **Assuré**

**Sont considérées comme Assurées les personnes suivantes, qu'elles se déplacent ensemble ou séparément et quel que soit leur mode de transport :**

Le titulaire de la Carte Assurée, son conjoint ou son concubin\* vivant sous le même toit et pouvant justifier de cette situation.

- Leurs enfants célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge et, le cas échéant, leurs enfants qui viendraient à naître au cours de la validité du présent contrat d'assistance.
- Leurs enfants adoptés, célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'Etat Civil Français.
- Les enfants du titulaire ou ceux de son conjoint ou concubin\*, célibataires de moins de 25 ans, rattachés au foyer fiscal d'un de leurs parents.
- Leurs ascendants et descendants titulaires d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80 % (Art. L.241-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles) vivant sous le même toit que le titulaire de la Carte Assurée, selon les termes de l'Article 196 A bis du CGI et :
  - fiscalement à charge,ou
  - auxquels sont versées, par le titulaire de la Carte Assurée, son conjoint ou son concubin, des pensions alimentaires permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus.

**Sont considérées comme Assurées les personnes suivantes, uniquement lorsqu'elles séjournent avec leurs grands-parents titulaires de la Carte Assurée et exclusivement pendant la durée du déplacement, quel que soit leur mode de transport :**

- les petits-enfants, célibataires de moins de 25 ans.

\* La preuve du P.A.C.S. sera apportée par un certificat de P.A.C.S. et celle de concubinage sera apportée par un certificat de vie commune ou de concubinage ou à défaut une attestation sur l'honneur de vie maritale et/ou un justificatif de domicile aux noms des Assurés, établi antérieurement à la demande de prestation.

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

### **Avion**

Avion de ligne régulière en classe économique.

### **Banque Emettrice**

Banque ou société de financement affiliée au réseau Visa, délivrant la carte Visa Premier au titulaire.

### **Bénéficiaire**

Assuré ayant subi l'Evènement.

### **Blessure**

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

### **Carte Assurée**

Carte Visa Premier.

### **Evènement**

Toute Maladie ou Blessure à l'origine d'une demande d'intervention auprès de Premier Assistance.

## France

On entend par France :

- ✓ Définition (1) pour les prestations, « Avance sur frais d'hospitalisation » (1.11), « Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux » (1.12) : la France métropolitaine (Corse comprise), la Principauté de Monaco, les Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie Française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélémy), la Nouvelle Calédonie.
- ✓ Définition (2) pour toutes les autres prestations : la France métropolitaine (Corse comprise), les Principautés de Monaco et d'Andorre, les Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie Française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélémy), la Nouvelle Calédonie.

## Maladie

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

## Membre de la (sa) Famille

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

## Pays de Résidence

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

## Premier Assistance

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des Assurances, également désigné dans le texte par : « Nous », « Notre », « Nos ».

## Résidence

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

## Train

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

## Véhicule

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

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

## CONDITIONS D'APPLICATION DE LA GARANTIE

### **IMPORTANT**

**Les Assurés bénéficient des prestations décrites dans la présente Notice d'Information relative à l'assistance médicale dès lors qu'ils ont la qualité d'Assuré au titre de la même Carte Assurée.**

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

### **La déclaration de perte ou vol de la Carte Assurée ne suspend pas les garanties.**

La garantie s'applique dans le monde entier, sans franchise kilométrique, lors de tout déplacement de l'Assuré :

- Si son Pays de Résidence est situé en France :
  - ✓ dans son Pays de Résidence,
  - ✓ hors de son Pays de Résidence, pendant les 90 premiers jours du déplacement.
- Si son Pays de Résidence est situé hors de France :
  - ✓ hors de son Pays de Résidence, pendant les 90 premiers jours du déplacement.

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

**Sont exclus de la présente Notice d'Information les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens (quel que soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique ...), grèves, explosions, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure (liste susceptible de modifications. Informations disponibles auprès de Premier Assistance).**

## JUSTIFICATIFS NECESSAIRES A L'EXECUTION DES PRESTATIONS

L'Assuré s'engage à la demande de Premier Assistance 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'invalidité, certificat de vie maritale, copie de son avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf son nom, son 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,**
- lorsqu'un transport est organisé et pris en charge :
  - ✓ les titres de transport originaux non utilisés que l'Assuré détient,
  - ✓ réserver le droit à Premier Assistance de les utiliser,
  - ✓ rembourser à Premier Assistance les montants dont l'Assuré obtiendrait le remboursement.

Et tout autre justificatif que Premier Assistance estimera nécessaire pour apprécier le droit aux prestations d'assistance. **A défaut de présentation des justificatifs demandés par Premier Assistance, celui-ci refusera la prise en charge des frais d'assistance ou procédera à la refacturation des frais déjà engagés.**

## **PRESTATIONS D'ASSISTANCE**

Premier Assistance intervient à la condition expresse que l'Evènement qui l'amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment du départ.

### **ATTENTION**

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

## **1. MALADIE OU BLESSURE DE L'ASSURE**

### **1.1 TRANSPORT / RAPATRIEMENT**

Lorsqu'un Bénéficiaire en déplacement est malade ou blessé, les médecins de Premier Assistance se mettent en relation avec le médecin local qui a reçu le Bénéficiaire à la suite de l'Evènement.

Les informations recueillies, auprès du médecin local et éventuellement du médecin traitant habituel, permettent à Premier Assistance, après décision de ses médecins, de déclencher et d'organiser en fonction des seules exigences médicales, soit le retour du Bénéficiaire sur son lieu de Résidence, soit son transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de son lieu de Résidence :

- par véhicule sanitaire léger,
- par ambulance,
- par Train,
- par Avion,
- par avion sanitaire.

De même, en fonction des seules exigences médicales et sur décision des médecins de Premier Assistance, Premier Assistance peut déclencher et organiser, dans certains cas, un premier transport vers un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche du lieu de Résidence du Bénéficiaire. Le service médical de Premier Assistance peut effectuer les démarches de recherche de place dans un service médicalement adapté.

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

### **IMPORTANT**

- Il est à cet égard expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort aux médecins de Premier Assistance et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorités médicales.
- Par ailleurs, dans le cas où le Bénéficiaire refuse de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins de Premier Assistance, il décharge expressément Premier Assistance de toute responsabilité, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou encore en cas d'aggravation de son état de santé.

### **1.2 FRAIS DE PROLONGATION DE SEJOUR DU BENEFICIAIRE**

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



### 1.3 RETOUR DES ACCOMPAGNANTS

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

### 1.4 PRESENCE HOSPITALISATION

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

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

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

- ✓ le Bénéficiaire est un enfant de moins de 15 ans,
- ✓ le Bénéficiaire est dans un état jugé critique par les médecins de Premier Assistance.

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

Dans le cadre de la prestation 1.4, un Bénéficiaire est hospitalisé sur le lieu de l'Evènement et les médecins de Premier Assistance ne préconisent pas un Transport / Rapatriement (1.1) **avant 10 jours**, Premier Assistance prend en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne qui a été choisie ou de la personne déjà présente au chevet du Bénéficiaire, **jusqu'à concurrence de 125 € par nuit pendant 10 nuits maximum**.

### 1.6 FRAIS DE PROLONGATION D'HEBERGEMENT

Le Bénéficiaire, hospitalisé **depuis 10 jours**, n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation 1.1. En complément de la prestation 1.5, les frais d'hôtel supplémentaires, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne qui a été choisie ou de la personne déjà présente au chevet du Bénéficiaire, sont pris en charge **jusqu'à concurrence de 125 € par nuit pendant 3 nuits maximum**.

### 1.7 RETOUR DANS LE PAYS DE RESIDENCE

Lorsqu'un Bénéficiaire résidant hors de France a été transporté dans un pays de proximité, dans les conditions de la prestation 1.1, Premier Assistance prend en charge un billet d'Avion ou de Train permettant son retour dans son Pays de Résidence, dès que son état ne nécessite plus l'accompagnement d'un médecin ou d'un infirmier.

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

### 1.8 ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS

Le Bénéficiaire malade ou blessé, dans les conditions de la prestation 1.1 se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses **enfants de moins de 15 ans** qui l'accompagnent et aucune personne l'accompagnant n'est en mesure de s'occuper des enfants, Premier Assistance organise et prend en charge le voyage aller et retour par Train et/ou Avion d'une personne choisie par le Bénéficiaire ou par un Membre de sa Famille pour raccompagner les enfants jusqu'à leur lieu de Résidence. A défaut, Premier Assistance missionne une personne pour accompagner les enfants jusqu'à leur lieu de Résidence.

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

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

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

### 1.10 TRANSPORT DES ANIMAUX DOMESTIQUES

Le Bénéficiaire malade ou blessé, dans les conditions de la prestation 1.1, se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de son animal (**chien ou chat exclusivement**) qui l'accompagne et aucune personne accompagnant le Bénéficiaire n'est en mesure de s'occuper de l'animal.

Premier Assistance organise le transport de l'animal, vers le domicile d'un proche du Bénéficiaire ou vers une structure spécialisée, dans le Pays de Résidence du Bénéficiaire.

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

La mise en œuvre de cette prestation est soumise aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement exigées par les prestataires sollicités (vaccinations à jour, caution, etc.) ainsi qu'à la législation et aux règlements sanitaires en vigueur dans chacun des pays et notamment ceux imposant des périodes de quarantaine.

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

### 1.11 AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION

Cette prestation est rendue :

- ✓ dans tous les cas hors de France (Cf. France Définition (1)),
- ✓ pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du Pays de Résidence de l'Assuré.

#### IMPORTANT

- Cette prestation n'est acquise qu'à la condition et tant que les médecins de Premier Assistance jugent le Bénéficiaire intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.
- Aucune avance n'est accordée à compter du moment où Premier Assistance est en mesure d'effectuer le transport et ce nonobstant la décision de l'Assuré de rester sur place.

Premier Assistance fait l'avance des frais d'hospitalisation engagés **jusqu'à concurrence de 155.000 € par Bénéficiaire et par Evènement**, pour les soins prescrits en accord avec les médecins de Premier Assistance.

Premier Assistance adresse préalablement au Bénéficiaire, à un Membre de sa Famille ou le cas échéant à un tiers, un formulaire de reconnaissance des sommes dues que celui-ci retourne signé à Premier Assistance.

**Le signataire s'engage à rembourser Premier Assistance 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 le Bénéficiaire auprès d'organismes d'assurance maladie et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auxquels il cotise.

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

### 1.12 REMBOURSEMENT A TITRE COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX

Cette prestation est rendue :

- dans tous les cas hors de France (Cf. France Définition (1)),
- pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du Pays de Résidence de l'Assuré.

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

Premier Assistance rembourse **jusqu'à concurrence de 155.000 € par Bénéficiaire et par Evènement** le montant des frais médicaux engagés qui n'aura pas été pris en charge par l'organisme d'assurance maladie et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auxquels le Bénéficiaire cotise.

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

Dans l'hypothèse où les organismes auxquels le Bénéficiaire cotise ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, Premier Assistance le remboursera **jusqu'à concurrence de 155.000 €** sous réserve de la communication par le Bénéficiaire des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes.

**NATURE DES FRAIS OUVRANT DROIT A REMBOURSEMENT COMPLEMENTAIRE :**

- ✓ Honoraires médicaux.
- ✓ Frais de médicaments prescrits par un médecin.
- ✓ Frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par la Sécurité Sociale ou tout autre organisme d'assurance maladie.
- ✓ Frais d'hospitalisation selon les conditions prévues pour la prestation 1.11.
- ✓ Urgence dentaire considérée comme telle par les médecins de Premier Assistance et prise en charge **jusqu'à concurrence de 700 €**.

**1.13 CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT**

- ✓ **Pour les Assurés ou Bénéficiaires dont le Pays de Résidence est la France métropolitaine, les Principautés de Monaco ou d'Andorre, cette prestation est rendue exclusivement pour les déplacements effectués dans les pays mentionnés sur la « Carte verte »<sup>1</sup>, à l'exclusion des Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie Française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélemy) et la Nouvelle Calédonie.**
- ✓ **Pour les Assurés ou Bénéficiaires dont la Résidence est située dans un des Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie Française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin et St Barthélemy) et la Nouvelle Calédonie cette prestation n'est jamais accessible.**
- ✓ **Pour les Assurés ou Bénéficiaires dont le Pays de Résidence est situé hors de France, cette prestation n'est jamais accessible.**

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

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

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

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

**IMPORTANT**

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

**1.14 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS**

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

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

**1.15 REMBOURSEMENT DES FRAIS TELEPHONIQUES**

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

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

<sup>1</sup> La « Carte verte » est délivrée par la Compagnie d'Assurance du Véhicule de l'Assuré.  
Crédit Mutuel ARKEA - Notice Assistance Visa Premier n°LH9

## 2. DECES DE L'ASSURE

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

Premier Assistance prend également en charge **jusqu'à concurrence de 800 €** l'ensemble des frais suivants :

- les soins de préparation,
- les aménagements spécifiques au transport,
- la participation aux frais de cercueil, quel que soit le choix du prestataire.

Les autres frais et notamment les frais de cérémonie, convois locaux, inhumation restent à la charge de la famille du défunt. Premier Assistance organise et prend également en charge le retour par Train ou Avion des autres Assurés qui voyageaient avec l'Assuré décédé afin qu'ils puissent assister aux obsèques.

- Dans le cas d'une inhumation hors du Pays de Résidence de l'Assuré, Premier Assistance organise et prend en charge le transport du corps **jusqu'à concurrence des frais qu'aurait occasionné le rapatriement du corps jusqu'au lieu de Résidence** du défunt dans les conditions prévues ci-dessus.
- En cas de décès hors du Pays de Résidence de l'Assuré et en cas d'inhumation sur place si les ayants droit de l'Assuré en font officiellement la demande, Premier Assistance **ne prend en charge que les frais d'inhumation ou de crémation du corps du défunt jusqu'à concurrence de 800 €**.

## 3. RETOUR ANTICIPE DE L'ASSURE

Un Assuré en déplacement, apprend l'hospitalisation non planifiée ou le décès d'un Membre de sa Famille. Pour lui permettre de se rendre au chevet du Membre de sa Famille ou d'assister aux obsèques, Premier Assistance organise et prend en charge le voyage en Train et/ou en Avion, jusqu'à la gare ou l'aéroport le plus proche du lieu d'hospitalisation ou des obsèques.

- Dans le Pays de Résidence de l'Assuré, l'organisation et la prise en charge concernent :
  - soit le titre de transport aller simple de l'Assuré et d'un autre Assuré de son choix qui voyageait avec lui,
  - soit le titre de transport aller et retour d'un seul des Assurés, avec un retour dans un délai de 1 mois maximum après la date du décès ou de l'hospitalisation.
- Hors du Pays de Résidence de l'Assuré, l'organisation et la prise en charge s'effectuent **jusqu'à concurrence des frais de transport qu'aurait supposé le retour de l'Assuré sur son lieu de Résidence** dans les conditions prévues ci-dessus.

### IMPORTANT

- La prestation « Retour Anticipé de l'Assuré » en cas d'hospitalisation d'un Membre de sa Famille n'est rendue qu'aux conditions suivantes :
  - ✓ que l'hospitalisation soit de plus de 24 heures, hospitalisation ambulatoire et de jour non comprises,
  - ✓ que le retour de l'Assuré tel que prévu à l'origine de son déplacement n'intervienne pas dans les 24 heures suivant la demande d'assistance.
- La prestation « Retour Anticipé de l'Assuré » n'est rendue qu'à condition que l'Assuré fournisse, à la demande de Premier Assistance, un bulletin d'hospitalisation ou un certificat de décès et/ou tout justificatif établissant le lien de parenté avec le Membre de la Famille concerné.

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

Cette prestation est rendue :

- ✓ **dans tous les cas hors de France, (Cf. France Définition (2)),**
- ✓ **pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du Pays de Résidence de l'Assuré.**

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

- ✓ fait l'avance de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, **jusqu'à concurrence de 16.000 €**,
- ✓ fait l'avance du montant des honoraires d'avocat **jusqu'à concurrence de 16.000 €**,
- ✓ prend en charge le montant réel des honoraires d'avocat **jusqu'à concurrence de 3.100 €**.

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

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

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

##### 5.1 ASSISTANCE AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES

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

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

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

##### 5.2 AVANCE DE FRAIS SUR PLACE

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

Premier Assistance fera parvenir à l'Assuré une avance de fonds d'un **montant maximum de 2.000 €**.

#### 6. ACHEMINEMENT D'OBJETS

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

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

**Premier Assistance dégage toute responsabilité :**

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

### 6.1 ACHEMINEMENT DE DOSSIERS

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

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

### 6.2 ACHEMINEMENT DE MEDICAMENTS

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

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

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

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

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

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

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

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

## 7. INFORMATIONS AVANT LE DEPART EN VOYAGE

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

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

## EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES PRESTATIONS

- ♦ Les frais engagés sans accord préalable de Premier Assistance ou non expressément prévus par la présente Notice d'Information, les frais non justifiés par des documents originaux.
- ♦ Les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence, tels que SAMU, pompiers, etc.
- ♦ Les Evènements survenus dans les pays exclus de la présente garantie ou en dehors des dates de validité de la Carte Assurée.
- ♦ Un Evènement trouvant son origine dans une Maladie et/ou Blessure préexistante(s) diagnostiquée(s) et/ou traitée(s) ayant fait l'objet d'une hospitalisation (hospitalisation continue, hospitalisation de jour ou hospitalisation ambulatoire) dans les 6 mois précédant la demande d'assistance, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.
- ♦ L'organisation et la prise en charge du transport visé au paragraphe 1.1 «Transport / Rapatriement» pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son déplacement.
- ♦ Les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse.
- ♦ Les demandes relatives à la procréation ou à la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences.
- ♦ Les frais de secours et de recherches de toute nature.
- ♦ Les frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques engagés dans le Pays de Résidence qu'ils soient ou non consécutifs à une Maladie ou à une Blessure survenue hors du Pays de Résidence de l'Assuré.
- ♦ les frais d'optique (lunettes ou verres de contact, par exemple), les frais d'appareillages médicaux et prothèses (prothèses dentaires notamment).
- ♦ les frais liés à la prise en charge d'états pathologiques ne relevant pas de l'urgence, les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination, les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés dans le Pays de Résidence, les frais de services médicaux ou paramédicaux et d'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.
- ♦ Les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions (ou leurs essais) quelles qu'elles soient, soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque l'Assuré y participe en qualité de concurrent.
- ♦ Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement.
- ♦ Les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, de mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure.
- ♦ Les conséquences des situations à risque infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine, de mesures préventives ou de surveillance spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où l'Assuré séjourne et/ou nationales du pays d'origine.
- ♦ Les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, de l'usage abusif d'alcool.
- ♦ Les conséquences de tentative de suicide.
- ♦ Les conséquences d'actes intentionnels de la part de l'Assuré ou les conséquences d'actes dolosifs.

- ♦ Les cures thermales, les interventions à caractère esthétique et leurs conséquences éventuelles, les séjours en maison de repos, la rééducation, kinésithérapie, chiropraxie, les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant.
- ♦ Les dommages survenus à l'Assuré se trouvant sous la responsabilité de l'autorité militaire.
- ♦ Les frais de restaurant, les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un rapatriement par avion de ligne régulière, les frais de douane, les frais d'annulation de séjour.
- ♦ Les cautions exigées à la suite d'une conduite en état d'ivresse ou d'une faute intentionnelle.
- ♦ Les situations liées à des faits de grève.

## CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Premier Assistance ne peut être tenue pour responsable des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations

- ✓ Résultant de cas de Force Majeure tels qu'habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux compétents ou des événements suivants : guerres civiles ou étrangères, émeutes, instabilité politique notoire, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (et ce quel que soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...), limitation de trafic aéronautique, grèves, explosions, désintégration du noyau atomique.
- ✓ En cas de délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visa d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires au transport de l'Assuré à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou son entrée dans le pays préconisé par les médecins de Premier Assistance pour y être hospitalisé.
- ✓ En cas de recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels Premier Assistance a l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.
- ✓ En cas de restrictions susceptibles d'être opposées par les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes ; restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.). De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur et bien évidemment d'absence d'avis médical défavorable au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

## CADRE JURIDIQUE

### ✓ Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre des prestations d'assistance, Europ Assistance est subrogée dans les droits et actions que Vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que Nous avons engagés en exécution du présent contrat.



### ✓ **Prescription**

Conformément aux dispositions de 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.

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances :

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances :

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

### ✓ **Réclamations – Litiges**

En cas de réclamation ou de litige, l'Assuré pourra s'adresser au Service Remontées Clients d'Europ Assistance :

Par courrier : 1 promenade de la Bonnette 92633 Gennevilliers cedex

ou par mail : [Service.qualite@europ-assistance.fr](mailto:Service.qualite@europ-assistance.fr).

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente sera adressée à l'Assuré dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si le litige persiste après examen de Votre demande par Notre Service Remontées Clients, Vous pourrez saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

<http://www.mediation-assurance.org>

Vous restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

### ✓ **Autorité de contrôle**

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

### ✓ **Déchéance pour déclaration frauduleuse**

En cas de demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment, Vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, Vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance, prévues dans la présente convention d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

## ✓ **Loi Informatique et Libertés**

Toutes les informations recueillies par Europ Assistance, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers Cedex lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que Nous prenons à Votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, Europ Assistance sera dans l'impossibilité de fournir le service attendu.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'Europ Assistance en charge de Votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires, sous-traitants ou partenaires du Groupe Europ Assistance à l'origine de la présente garantie.

Europ Assistance se réserve également la possibilité d'utiliser Vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques. Vous êtes également informé(e) que Vos données personnelles peuvent faire l'objet de traitements dans le cadre du dispositif de lutte contre la fraude à l'assurance, ce qui peut entraîner une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Par ailleurs, en vue de satisfaire à ses obligations légales et réglementaires, Europ Assistance peut être amenée à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Vous disposez, en justifiant de Votre identité, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à :

Europ Assistance  
Service Remontées Clients  
1 promenade de la Bonnette  
92633 Gennevilliers cedex

Europ Assistance Vous informe, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que si Vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel Vous n'avez pas de relation contractuelle préexistante, Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet :

SOCIETE OPPOSETEL - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10 000 TROYES  
[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations vous concernant est réalisé en dehors de l'Union Européenne, Europ Assistance prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, Vous êtes informé(e) que les conversations téléphoniques que Vous échangerez avec Europ Assistance pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement. Vous pourrez vous y opposer en manifestant Votre refus auprès de Votre interlocuteur.

## **TABLEAU RECAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE**

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

Prestations d'assistance	Pays de Résidence situé en France		Pays de Résidence situé hors de France		Paragraphe de référence
	Déplacement dans le Pays de Résidence	Déplacement hors du Pays de Résidence	Déplacement dans le Pays de Résidence	Déplacement hors du Pays de Résidence	
Transport / Rapatriement	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.1
Frais de prolongation de séjour du Bénéficiaire	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.2
Retour des accompagnants	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.3
Présence hospitalisation	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.4
Prise en charge des frais d'hébergement	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.5
Frais de prolongation d'hébergement	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.6
Retour dans le Pays de Résidence	non	oui	non	oui	1.7
Accompagnement des enfants	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.8
Garde des enfants de moins de 15 ans	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.9
Transport des animaux domestiques	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.10
Avance sur frais d'hospitalisation	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1) (2)</sup>	1.11
Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1) (2)</sup>	1.12
Chauffeur de remplacement	oui <sup>(3) (4)</sup>	oui <sup>(1) (3) (4)</sup>	non	non	1.13
Transmission de messages urgents	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.14
Remboursement des frais téléphoniques	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.15
Décès de l'Assuré	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	2
Retour Anticipé de l'Assuré	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	3
Assistance en cas de poursuites judiciaires : - Avance de caution pénale - Avance honoraires d'avocat - Prise en charge montant réel des honoraires d'avocat	non non non	oui <sup>(1)</sup> oui <sup>(1)</sup> oui <sup>(1)</sup>	non non non	oui <sup>(1) (2)</sup> oui <sup>(1) (2)</sup> oui <sup>(1) (2)</sup>	4 4 4
Assistance aux démarches administratives	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	5.1
Avance de frais sur place	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	5.2
Acheminement de dossiers	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	6.1
Acheminement de médicaments	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	6.2
Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	6.3
Informations avant le départ en voyage	oui	oui	oui	oui	7

(1) Pendant les 90 premiers jours du déplacement.

(2) Sauf déplacements en France.

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

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