

ASSURANCE BUSINESSCARD MASTERCARD

NOTICE D'INFORMATION

L'ASSISTEUR

Europ Assistance

Société Anonyme, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 451 366 405, au capital social de 35 402 786 €, dont le siège est 1 promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers Cedex

LE SOUSCRIPTEUR

Treezor

Société par Actions Simplifiée, immatriculée au RCS Nanterre sous le numéro 807 465 059, au capital social de 2 250 000 €, dont le siège social est 94, rue de Villiers - 92300 Levallois-Perret

SOCIETE ADHERENTE

Olinda agissant sous la marque Qonto

Société par Actions Simplifiée, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 819489626, au capital social de 133.625 €, dont le siège social se situe 42 rue Etienne Marcel - 75002 PARIS

LE COURTIER

Marsh

Société par Actions Simplifiée, société de courtage d'assurance, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 572 174 415, au capital social de 5.807.566 euros, n° de TVA intracommunautaire FR 572 174 415 00255, dont le siège social est à Tour Ariane – 5 Place des Pyramides – La Défense 9 - 92800 Puteaux
Orias n° 07 001 037

Europ Assistance et Marsh
sont des entreprises régies par le Code des assurances
et supervisées par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution
sise 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09

Contrat d'assurance de groupe n°RU8 souscrit auprès d'Europ Assistance par Treezor et auquel Qonto a adhéré pour le compte des Titulaires de la Carte.

POUR TOUTE DEMANDE :

**Vous devez déclarer votre sinistre directement sur le site <https://sinistre.europ-assistance.fr>.
Vous pouvez également nous contacter par courriel à l'adresse sinistre@europ-assistance.fr,
ou par courrier postal à l'adresse suivante :**

**EUROP ASSISTANCE France
Service Indemnisations Assurance
1 Promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers Cedex**

Vous bénéficiez également de garanties d'assistance attachées à votre Carte QONTO Débit Business Mastercard. Pour en connaître le contenu ainsi que les modalités de mise en œuvre, reportez-vous à la notice d'information assistance de votre Carte QONTO Débit Business Mastercard.

1 SOMMAIRE

1.1.	Définitions spécifiques applicables à la garantie « Assurance Voyage »	5
1.2.	La garantie « Accidents de voyage »	6
1.2.1.	Objet de la garantie	6
1.2.2.	Description des événements couverts par la garantie	7
1.2.2.1.	Accident survenant au cours d'un voyage en Transport public :	7
1.2.2.2.	Accident survenant à bord d'un Véhicule de location, et pour tout Trajet de pré ou post acheminement :	7
1.2.2.3.	Disparition de l'Assuré	7
1.2.3.	Durée de la garantie	7
1.2.4.	Documents et justificatifs à joindre à la déclaration de Sinistre	7
1.2.5.	Modalités de calcul de l'indemnité : barème d'invalidité	8
1.2.6.	Exclusions spécifiques à la garantie « Accidents de voyage »	9
1.3.	La garantie « Retard d'avion et de train »	9
1.3.1.	Objet de la garantie	9
1.3.2.	Événements garantis	10
1.3.3.	Conditions de mise en œuvre de la garantie	10
1.3.4.	Durée de la garantie	10
1.3.5.	Exclusions spécifiques à la garantie « Retard d'avion et de train »	11
1.4.	La garantie « Retard de bagages »	11
1.4.1.	Objet de la garantie	11
1.4.2.	Durée de la garantie	11
1.4.3.	Exclusions spécifiques à la garantie « Retard de bagages »	11
1.5.	La garantie « Perte / vol / détérioration des bagages »	12
1.5.1.	Objet de la garantie	12
1.5.2.	Exclusions spécifiques à la garantie Perte / vol / détérioration des bagages	12
2.1	Définitions applicables à la garantie « Véhicule de location »	13
2.2	Objet de la garantie	13
2.3	Durée de la garantie	14
2.4	Limites d'indemnisation	14
2.5	Exclusions spécifiques à la garantie « Véhicule de location »	14
2.6	Règlement des sinistres	15
3.1	Définitions applicables aux garanties « Livraison non-conforme », « Non-livraison » et « Assistance amiable »	16
3.2	Garantie « livraison non-conforme »	17
3.2.1	Objet de la garantie	17
3.2.2	Limites d'indemnisation	17
3.3	Garantie « non-livraison »	17
3.3.1	Objet de la garantie	17
3.3.2	Limites d'indemnisation	17
3.3.3	Exclusions spécifiques aux garanties « livraison non-conforme » et « non livraison »	17
3.3.4	Obligations de l'Assuré	18
4.1	Définitions applicables au service d'informations juridiques à caractère documentaire et à la garantie « Assistance amiable »	22
4.2	Service d'informations juridiques à caractère documentaire	22
4.3	Garantie « Assistance amiable »	22
4.3.1	Objet de la garantie	22
4.3.2	Libre choix d'avocat	23
4.3.3	Arbitrage	23
4.3.4	Exclusions spécifiques à la garantie « Assistance amiable »	23

PREAMBULE

QONTO a adhéré au contrat d'assurance souscrit par TREEZOR pour le compte des titulaires de cartes de paiement, conformément aux dispositions de l'article L.112-1 du Code des assurances. Le présent document constitue la Notice d'information que QONTO s'engage à remettre au titulaire de la carte.

La Notice d'information du contrat d'assurance définit les modalités d'entrée en vigueur, le champ d'application des garanties ainsi que les formalités à accomplir en cas de sinistre. Elle est valable à compter du 2/05/2018 00h00 GMT, et ce jusqu'à la publication de la prochaine Notice d'information.

En vertu du contrat signé entre TREEZOR et EUROP ASSISTANCE, par l'intermédiaire de Marsh, auquel QONTO a adhéré, la preuve de la remise de la Notice d'information au titulaire de la carte incombe à QONTO.

En cas de modification des conditions du contrat ou en cas de résiliation de celui-ci, QONTO s'engage à informer par tout moyen à sa convenance le titulaire de la carte au moins trois mois avant la date d'effet de la modification ou de la résiliation.

1. DÉFINITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES

Dans le présent document, les mots ci-après, qu'ils soient au singulier ou au pluriel et dans la mesure où leur première lettre est en majuscule, sont définis comme suit (chaque descriptif de garantie pourra éventuellement comporter des définitions supplémentaires spécifiques) :

Carte assurée

Désigne la carte de paiement QONTO Débit Business Mastercard délivrée par la société OLINDA, société par actions simplifiée au capital de 133.625 €, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 819489626, dont le siège social se situe 42 rue Etienne Marcel 75002 PARIS, agissant sous la marque QONTO, et à laquelle sont associées les garanties d'assurance.

Société adhérente

Désigne l'établissement affilié au réseau Mastercard, délivrant la Carte assurée au Titulaire. L'établissement étant OLINDA, société par actions simplifiée au capital de 133.625€, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 819489626, dont le siège social se situe 42 rue Etienne Marcel 75002 PARIS, agissant sous la marque QONTO.

Franchise

Désigne la somme fixée forfaitairement ou proportionnellement au contrat et restant à la charge du Titulaire en cas d'indemnisation à la suite d'un Sinistre. La Franchise peut être exprimée en devise, en heure ou en jour.

Sinistre

Désigne la réalisation d'un fait dommageable susceptible d'entraîner l'application d'une garantie de la présente Notice d'information.

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

Titulaire

Désigne la personne physique titulaire de la Carte assurée en cours de validité, délivrée par la Société adhérente.

2. OBJET DU CONTRAT D'ASSURANCE

La présente Notice d'information a pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'Europ Assistance, des Titulaires et Assurés dans le cadre de la mise en œuvre des garanties d'assurance décrites ci-après.

3. CONDITIONS ET MODALITÉS D'APPLICATION DES GARANTIES D'ASSURANCE

Sauf stipulation contraire, le bénéfice des garanties ne pourra être invoqué que si la prestation assurée ou le bien assuré a été réglé, totalement ou partiellement, au moyen de la Carte assurée avant la survenance du Sinistre.

Le non renouvellement de la Carte assurée entraîne la perte du droit à garantie, sauf si la prestation assurée ou le bien assuré a été réglé, totalement ou partiellement, au moyen de la Carte assurée avant le non renouvellement.

La déclaration de perte ou vol de la Carte assurée ne suspend pas les garanties.

Dans le cas d'une location de véhicule, si le règlement intervient à la fin de la période de location, le Titulaire devra rapporter la preuve d'une réservation au moyen de la Carte assurée antérieure à la remise des clés du véhicule, comme par exemple une pré-autorisation.

Si le règlement n'a pas été effectué au moyen de la Carte assurée, aucune des garanties d'assurance décrites dans la présente Notice d'information ne pourra être accordée.

DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE

1. GARANTIES D'ASSURANCE ACCESSIBLES DANS LE CADRE D'UN VOYAGE

1.1. Définitions spécifiques applicables à la garantie « Assurance Voyage »

Dans le présent chapitre, les mots ci-après, qu'ils soient au singulier ou au pluriel et dans la mesure où leur première lettre est en majuscule, sont définis comme suit :

Accident

Désigne toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part du Titulaire de la Carte assurée et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure constatée médicalement.

Il est précisé que la survenance brutale d'une maladie ne saurait être assimilée à un Accident.

Assuré

- le Titulaire,
- son conjoint non séparé de corps ou de fait et non divorcé, son concubin notoire ou ayant conclu un PACS (pacte civil de solidarité) en cours de validité,
- leurs enfants et petits-enfants, de moins de 25 ans, dès lors qu'ils sont fiscalement à charge d'au moins 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 :

- o fiscalement à charge,

ou

- o 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.
- les Collaborateurs, au maximum deux par Voyage.

Les Assurés sont garantis lorsqu'ils voyagent seuls ou ensemble. Toutefois, les Collaborateurs ne sont garantis que s'ils voyagent avec le Titulaire.

Bagages

Désigne tout objet emporté au cours du Voyage, ou acquis pendant ce Voyage.

Bénéficiaire

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

Forme et conséquences de l'acceptation du bénéfice de la garantie :

L'acceptation peut prendre la forme, soit d'un avenant signé de l'Assureur, de l'Assuré et du Bénéficiaire, soit d'un acte authentique ou sous-seing privé signé de l'Assuré et du Bénéficiaire et notifié par écrit à l'Assureur.

L'acceptation du Bénéficiaire rend sa désignation irrévocable et aucune modification ne pourra être effectuée sans son accord.

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

Consolidation

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

Collaborateur

Désigne le salarié, collaborateur libéral ou stagiaire de plus de 16 ans, justifiant respectivement d'un contrat de travail, d'un contrat de collaboration libérale ou d'une convention de stage, en cours de validité, émanant de l'entreprise dont le Titulaire est, lui-même, soit salarié, collaborateur libéral, associé, administrateur ou mandataire social.

Domicile

Désigne le lieu de résidence principal et habituel de l'Assuré en France, à la date du Sinistre, figurant comme domicile sur son avis d'imposition, situé en France métropolitaine.

Invalidité permanente

Désigne la diminution du potentiel physique ou psychique d'une personne dont l'état est consolidé.

Objets de valeur

Désigne les bijoux, les fourrures, les objets d'art et d'antiquité, les instruments de musique, le matériel photographique, cinématographique, d'enregistrement ou de reproduction de son et de l'image et leurs supports, ou tout autre objet dont la valeur d'achat est égale ou supérieure à 300 €.

Trajet de pré et post acheminement

Désigne le trajet le plus direct pour se rendre à l'aéroport, une gare ou un terminal, ou en revenir à partir du lieu du domicile, du lieu de travail habituel :

- en tant que passager d'un taxi ou d'un moyen de Transport public terrestre, aérien, fluvial ou maritime agréé pour le transport de passagers,
- en tant que passager ou conducteur d'un Véhicule de location ou d'un véhicule privé.

Transport public

Désigne tout moyen de transport collectif de passagers, agréé pour le transport public de voyageurs et ayant donné lieu à délivrance d'une licence de transport.

Valeur de remboursement

Au cours de la première année suivant la date d'achat, la valeur de remboursement sera égale au prix d'achat. Au-delà, elle sera réduite de 25% la deuxième année suivant la date d'achat, et de 10% par an les années suivantes.

Véhicule de location

Désigne tout véhicule terrestre à moteur à quatre roues, immatriculé, servant à transporter des personnes et loué auprès d'un professionnel habilité.

Est également considéré comme Véhicule de location, le véhicule de remplacement, prêté par un garagiste, lorsque le véhicule du Titulaire est immobilisé pour réparation, sous réserve que ce prêt fasse l'objet d'un contrat en bonne et due forme, assorti d'une facturation.

Voyage

Désigne tout déplacement d'une distance supérieure à 100 km autour du domicile de l'Assuré ou de son lieu de travail habituel.

1.2. La garantie « Accidents de voyage »

1.2.1. Objet de la garantie

Le contrat a pour objet de garantir des risques de décès et d'Invalidité permanente à la suite d'un Accident survenant au cours d'un Voyage effectué par l'Assuré à bord de tous moyens de Transport public ou à bord d'un Véhicule de location.

1.2.2. Description des événements couverts par la garantie

1.2.2.1. Accident survenant au cours d'un voyage en Transport public :

- en cas de décès accidentel immédiat ou survenu dans les 100 jours qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse au Bénéficiaire un capital de **155 000 €**, par Sinistre.
- en cas d'Invalidité permanente survenant dans les 2 ans qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse à l'Assuré un capital maximum de **155 000 €** variable selon le barème d'indemnisation des accidents du travail par Sinistre.

En cas de décès avant Consolidation définitive de l'Invalidité permanente, le capital prévu en cas de décès sera versé déduction faite éventuellement des sommes qui auraient pu être versées au titre de l'Invalidité permanente.

Il n'y a pas cumul des deux garanties lorsqu'elles sont les suites d'un même événement.

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

1.2.2.2. Accident survenant à bord d'un Véhicule de location, et pour tout Trajet de pré ou post acheminement :

- en cas de décès accidentel immédiat ou survenu dans les 100 jours qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse au Bénéficiaire un capital de **46 000 €** par Sinistre.
- en cas d'Invalidité permanente survenant dans les 2 ans qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse à l'Assuré un capital maximum de **46 000 €** variable selon le barème d'indemnisation des accidents du travail par Sinistre.

En cas de décès avant Consolidation définitive de l'Invalidité, le capital prévu en cas de décès sera versé déduction faite éventuellement des sommes qui auraient pu être versées au titre de l'Invalidité.

Il n'y a pas cumul des deux garanties lorsqu'elles sont les suites d'un même événement

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

1.2.2.3. Disparition de l'Assuré

En cas de disparition de l'Assuré dont le corps n'est pas retrouvé dans l'année qui suit la disparition ou la destruction du moyen de transport terrestre, aérien ou maritime dans lequel il se trouvait au moment de l'Accident, il sera présumé que l'Assuré est décédé à la suite de cet Accident.

1.2.3. Durée de la garantie

La garantie s'exerce pendant les 90 premiers jours du Voyage, à compter du départ.

1.2.4. Documents et justificatifs à joindre à la déclaration de Sinistre

Pour mettre en jeu la garantie, l'Assuré ou le Bénéficiaire doit communiquer les documents originaux ou certifiés conformes suivants :

- la copie d'un document officiel d'identité,
- la preuve du paiement des prestations de voyage ou séjour au moyen de la Carte assurée (relevé de compte bancaire, facturette),
- le certificat de décès ou les certificats médicaux établissant les invalidités (rapport d'expertise),
- le procès-verbal d'Accident émanant des autorités françaises ou locales,
- des déclarations éventuelles des témoins établissant la matérialité ou l'importance de l'Accident,
- les coordonnées du notaire chargée de la succession.

L'Assuré devra se soumettre à toute expertise médicale souhaitée par Europ Assistance.

Selon la situation de l'Assuré ou du Bénéficiaire, Europ Assistance pourra, notamment, lui demander :

- un certificat de concubinage notoire établi antérieurement à la date du Sinistre ou de l'attestation de PACS délivrée par le greffe du Tribunal d'Instance établie antérieurement à la date du Sinistre,
- un livret de famille.

Dans tous les cas, en complément des documents à communiquer, Europ Assistance pourra demander, selon les circonstances du Sinistre, toute pièce supplémentaire pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.

1.2.5. Modalités de calcul de l'indemnité : barème d'invalidité

BARÈME D'INVALIDITÉ			
• Perte complète :	DROIT		GAUCHE
du bras	70%		60%
de l'avant-bras ou de la main	60%		50%
du pouce	20%		17%
de l'index	12%		10%
du majeur	6%		5%
de l'annulaire	5%		4%
de l'auriculaire	4%		3%
de la cuisse		55%	
de la jambe		40%	
de 2 membres		100%	
du pied		40%	

du gros orteil		8%	
des autres orteils		3%	
des 2 yeux		100%	
de l'acuité visuelle ou d'un œil		25%	
• Surdité complète incurable et non appareillable		60%	
• Surdité complète incurable et non appareillable d'une oreille		10%	
• Aliénation mentale totale et incurable		100%	

Le montant de l'indemnité ne peut être fixé qu'après consolidation, c'est-à-dire après la date à partir de laquelle les suites de l'Accident sont stabilisées. Cet  tat doit être reconnu comme tel par une autorité médicale française reconnue par Europ Assistance (liste d'experts médicaux agr es auprès des Tribunaux de Grande Instance).

Le taux définitif après un Accident qui atteindrait un membre ou un organe déjà lésé sera égal à la différence entre le taux déterminé à partir du tableau et de ses conditions d'application et le taux antérieur à l'Accident.

Si l'Assuré est victime d'une infirmité ne figurant pas dans le tableau « Barème d'invalidité » ci-avant, Europ Assistance détermine le taux d'incapacité correspondant en comparant sa gravité à celle des cas prévus dans ledit tableau, sans que l'activité professionnelle de la victime ne puisse être prise en compte pour déterminer la gravité de l'infirmité.

S'il est m dicaleme t établi que l'Assuré est gaucher, le taux d'incapacité prévu pour le membre supérieur droit s'applique au membre supérieur gauche et inversement.

Si l'Accident entraîne plusieurs lésions, le taux d'incapacité utilisé pour le calcul de la somme que nous verserons sera calculé en appliquant au taux du barème ci-dessus la méthode retenue pour la détermination du taux d'incapacité en cas d'accident du travail sans que le taux global ne puisse excéder 100%.

L'application du barème ci-avant suppose dans tous les cas que les conséquences de l'Accident ne soient pas aggravées par l'action d'une maladie ou d'une infirmité antérieure et que la victime ait suivi un traitement médical adapté. S'il en était autrement, le taux serait déterminé compte tenu des conséquences qu'aurait eu l'Accident sur une personne se trouvant dans un état physique normal et ayant suivi un traitement rationnel.

1.2.6. Exclusions spécifiques à la garantie « Accidents de voyage »

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus :

- les voyages effectués à bord d'avions loués par l'Assuré à titre privé ou professionnel,
- les atteintes corporelles résultant de la participation à une période militaire, ou à des opérations militaires, ainsi que lors de l'accomplissement du service national,

- les atteintes corporelles résultant de lésions causées directement ou indirectement, partiellement ou totalement par :
 - toute forme de maladie,
 - les infections bactériennes à l'exception des infections phylogéniques résultant d'une coupure ou blessure accidentelle,
 - les interventions médicales ou chirurgicales sauf si elles résultent d'un Accident.

1.3. La garantie « Retard d'avion et de train »

1.3.1. Objet de la garantie

Au cours d'un Voyage et en cas de survenance d'un événement garanti, l'Assuré sera indemnisé des frais initialement non prévus suivants :

- frais de repas et de rafraîchissements,
- frais d'hôtel,
- frais de transfert aller/retour de l'aéroport ou de la gare à l'hôtel,
- frais liés à la modification ou au rachat d'un titre de transport lorsque le vol ou le train sur ou dans lequel voyageait l'Assuré l'a empêché de prendre le moyen de transport dont le billet avait été acheté avec la Carte assurée avant le départ, pour se rendre à la destination finale.

L'indemnité maximale totale n'excèdera pas **450 €** par Sinistre, quel que soit le nombre d'Assurés. Pour un même voyage, ce plafond d'indemnisation est commun avec la garantie « retard de bagages ».

La prestation est accordée au titre des événements garantis ci-après et intervenant dans les conditions précisées ci-dessous.

1.3.2. Evénements garantis

- retard ou annulation d'un vol régulier,
- retard ou annulation d'un vol charter,
- retard ou annulation d'un train,
- refus d'admission à bord en cas de réservation excédentaire (« surbooking »),
- retard d'un vol confirmé sur lequel l'Assuré voyageait pour se rendre au lieu de correspondance qui ne lui permet pas d'embarquer à bord d'un vol confirmé en correspondance,
- retard de plus d'une heure d'un moyen de Transport public utilisé par l'Assuré pour se rendre à l'aéroport ou à la gare afin d'embarquer à bord du vol confirmé ou de prendre le train qu'il a réservé.

1.3.3. Conditions de mise en œuvre de la garantie

Seuls feront l'objet de la garantie :

- les vols réguliers des compagnies aériennes dont les horaires sont publiés, (en cas de contestation le «ABC WORLD AIRWAYS GUIDE » sera considéré comme ouvrage de référence pour déterminer l'horaire des vols et des correspondances),
- les vols charters au départ d'un Etat membre de l'Union européenne,
- les compagnies ferroviaires, ainsi que les moyens de Transport public réguliers dont les horaires sont publiés et connus à l'avance.

Seuls feront l'objet de la garantie les retards à l'arrivée :

- de plus de 4 heures sur un vol régulier,
- de plus de 6 heures sur un vol charter,
- de plus de 2 heures sur un train,

et si aucun moyen de transport de remplacement n'est mis à la disposition de l'Assuré par le transporteur dans les :

- 4 heures pour un vol régulier,

- 6 heures pour un vol charter,
 - 2 heures pour un train,
- suivant l'heure initiale de départ (ou d'arrivée en cas de correspondance) du vol ou du train réservé et confirmé.

1.3.4. Durée de la garantie

La garantie commence à courir à la suite du retard d'avion ou de train sur le trajet aller par rapport à l'heure de départ initiale.

La garantie prend fin :

- dès le départ du vol ou train sur le trajet retour,
- au moment du dernier vol dans le cas d'un retour avec escales,
- au moment du dernier train dans le cas d'un retour avec changements.

1.3.5. Exclusions spécifiques à la garantie « Retard d'avion et de train »

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus :

- le refus par l'Assuré d'un moyen de transport similaire mis à sa disposition,
- le retrait temporaire ou définitif d'un avion, qui aura été ordonné par les autorités aéroportuaires de l'aviation civile ou par un organisme similaire et qui aura été annoncé préalablement à la date de départ du Voyage garanti.

1.4. La garantie « Retard de bagages »

1.4.1. Objet de la garantie

Si les Bagages dûment enregistrés de l'Assuré, placés sous la responsabilité du transporteur public au moyen duquel l'Assuré effectue un Voyage, ne lui sont pas remis dans un délai de quatre heures après son arrivée à destination, l'Assuré sera indemnisé pour ses achats de première nécessité d'un usage indispensable revêtant un caractère d'urgence : vêtements ou articles de toilette qui se trouvaient dans les bagages retardés.

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force Majeure, l'Assuré devra signaler immédiatement aux autorités compétentes de la compagnie aérienne l'absence de Bagages et obtenir un récépissé de déclaration de retard.

ATTENTION :

Seuls feront l'objet de la garantie les vols réguliers des compagnies aériennes dont les horaires sont publiés (en cas de contestation le « ABC WORLD AIRWAYS GUIDE » sera considéré comme ouvrage de référence pour déterminer l'horaire des vols et des correspondances) ainsi que les moyens de Transport public réguliers dont les horaires sont publiés et connus à l'avance.

L'indemnité maximum totale n'excèdera pas 450 € par Sinistre, quel que soit le nombre d'Assurés, après déduction éventuelle des indemnités versées par le transporteur. Pour un même Voyage, ce plafond d'indemnisation est commun avec la garantie « retard d'avion et de train ».

L'indemnité sera versée sur présentation des justificatifs d'achat des vêtements et accessoires de toilette, sous déduction de la prise en charge déjà effectuée par le transporteur public.

1.4.2. Durée de la garantie

La garantie commence à compter du retard de plus de 4 heures par rapport à l'heure d'arrivée de l'Assuré à l'aéroport ou à la gare. Elle cesse à la date du retour de l'Assuré à son domicile.

1.4.3. Exclusions spécifiques à la garantie « Retard de bagages »

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus :

- l'embargo, la confiscation, capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,
- les articles achetés postérieurement à la remise des bagages par le transporteur, ou achetés plus de 4 jours après l'heure d'arrivée à l'aéroport ou à la gare de destination même si les bagages ne sont toujours pas remis à l'Assuré,
- les frais engagés par l'Assuré à l'arrivée de l'avion ou du train, à l'issue du trajet retour du Voyage (arrivée au domicile), et ce quel que soit le délai de livraison des bagages,
- l'achat de produits d'agrément ou de la vie courante ne revêtant pas un caractère d'urgence, notamment le parfum, les produits de luxe,
- les objets de première nécessité achetés avant l'expiration du délai de 4 heures de retard.

1.5. La garantie « Perte / vol / détérioration des bagages »

1.5.1. Objet de la garantie

Si, au cours d'un Voyage, les Bagages dûment enregistrés de l'Assuré, placés sous la responsabilité du transporteur public, sont perdus, volés, détruits totalement ou partiellement, l'Assuré sera indemnisé de la valeur de remboursement applicable, à savoir :

- au cours de la première année suivant la date d'achat, la valeur de remboursement sera égale au prix d'achat,
- au-delà, elle sera réduite de 25% la deuxième année suivant la date d'achat, et de 10% par an les années suivantes.

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force Majeure, l'Assuré devra signaler immédiatement aux autorités compétentes de la compagnie aérienne ou ferroviaire l'absence de Bagages et obtenir un récépissé de déclaration de perte.

L'Assureur interviendra après épuisement et exclusivement en complément des indemnités que doit verser le transporteur, notamment en application de la convention de Montréal, en cas de vol, perte ou destruction totale ou partielle des Bagages.

L'indemnité maximum totale n'excèdera pas **850 €** par Bagage dont **300 €** par Objet de valeur. A l'intérieur de ces montants, toute indemnisation due au titre de la garantie « Retard de Bagages » sera déduite du montant total remboursé lorsque les Bagages personnels seront déclarés définitivement perdus.

Dans tous les cas, il sera fait application d'une Franchise de **70 €** appliquée sur le montant total du préjudice avant application du montant maximum garanti.

1.5.2. Exclusions spécifiques à la garantie « Perte / vol / détérioration des bagages »

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus :

- la confiscation, réquisition ou destruction par les douanes ou toute autorité gouvernementale,
- les pertes ou dommages :
 - causés par l'usure normale, la vétusté, le vice propre de la chose,
 - occasionnés par les mites ou vermines, par un procédé de nettoyage ou par les conditions climatiques,
 - dus au mauvais état des bagages utilisés pour le transport des effets personnels,
- les pertes, vols ou dommages affectant les biens suivants :
 - prothèses et appareillages de toute nature, lunettes, lentilles de contact,
 - espèces, titres de valeurs, chèques de voyage, cartes de paiement et/ou de crédit, clés, papiers personnels, papiers d'identité, documents de toute sorte et échantillons,
 - billets d'avion, titres de transport et «voucher », coupons d'essence,
 - produits illicites et/ou contrefaits,
 - objets de verre, de cristal ou de porcelaine ou assimilés, des objets sensibles à la variation thermique, des denrées périssables, des végétaux, des produits et animaux interdits par le transporteur,
 - l'achat de produits d'agrément ou de la vie courante ne revêtant pas un caractère d'urgence, notamment le parfum, les produits de luxe,
 - les médicaments.

2. DOMMAGES AUX VEHICULES DE LOCATION

2.1 Définitions applicables à la garantie « Véhicule de location »

Dans le présent chapitre, les mots ci-après, qu'ils soient au singulier ou au pluriel et dans la mesure où leur première lettre est en majuscule, sont définis comme suit :

Assuré

Désigne le Titulaire ainsi que les conducteurs déclarés sur le contrat de location.

Frais d'immobilisation

Désigne le forfait journalier de stationnement du Véhicule éventuellement facturé par le réparateur.

Franchise

Désigne la part du Sinistre à la charge du Titulaire, figurant au contrat de location, lorsque celui-ci a décliné l'option du rachat de franchise proposé par le loueur.

Franchise non rachetable

Désigne la part du Sinistre à la charge du Titulaire, figurant au contrat de location, lorsque celui-ci a opté pour le rachat de franchise proposé par le loueur.

Véhicule de location ou Véhicule

Désigne tout véhicule terrestre à moteur à quatre roues, immatriculé, servant à transporter des personnes, loué auprès d'un professionnel habilité et d'une valeur à neuf inférieure ou égale à 50 000 €.

Sont exclus les véhicules suivants :

- les voitures de collection de plus de 20 ans ou dont la production a été arrêtée depuis plus de 10 ans par le constructeur,
- les véhicules de plus de 3,5 tonnes de poids total en charge et/ou de plus de 8m³ de volume utile,
- les campings cars et caravanes,
- les quads.

Est également considéré comme Véhicule de location, le véhicule de remplacement, prêté par un garagiste, lorsque le véhicule du Titulaire est immobilisé pour réparation, sous réserve que ce prêt fasse l'objet d'un contrat en bonne et due forme, assorti d'une facturation.

2.2 Objet de la garantie

Le contrat a pour objet de couvrir l'Assuré en cas de dommages matériels occasionnés au Véhicule de location ou de vol de celui-ci.

En cas de vol, sous peine de déchéance, et sauf cas fortuit ou de Force Majeure, l'Assuré devra procéder, dans les 48 heures, à un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes qui doit comporter les circonstances du vol ainsi que les références du Véhicule de location (marque, modèle...).

Pour bénéficier de la garantie, le Titulaire doit :

- louer le Véhicule auprès d'un loueur professionnel, remplir en totalité et signer un contrat de location en bonne et due forme,
- mentionner lisiblement le ou les noms du ou des conducteurs sur le contrat de location,
- payer la location du Véhicule avec la Carte assurée (si le règlement intervient à la fin de la période de location, le Titulaire devra rapporter la preuve d'une réservation au moyen de la Carte assurée antérieure à la signature du contrat de location, comme par exemple une pré- autorisation).

Pour bénéficier de la garantie, l'Assuré doit également :

- répondre aux critères de conduite imposés par le loueur et par la loi ou juridiction locale,
- conduire le Véhicule conformément aux clauses du contrat de location, que le Titulaire a signé avec le loueur.

L'Assureur ne pourra, en aucun cas, rembourser l'Assuré du montant de l'assurance CDW (Assurance collision), LDW (Assurance dommage) acquittée au loueur, si l'Assuré a oublié de la décliner, ou si elle est automatiquement incluse dans un forfait que l'Assuré a accepté.

La garantie est acquise dans le monde entier.

2.3 Durée de la garantie

La garantie prend effet à compter de la signature du contrat de location et cesse lorsque l'Assuré rend le Véhicule.

2.4 Limites d'indemnisation

En cas de dommages matériels au Véhicule de location (y compris vol et/ou tentative de vol) avec ou sans tiers identifié, responsable ou non responsable, l'assurance couvre l'Assuré pour les frais de réparation ou de remise en état du Véhicule à concurrence :

- soit du montant de la Franchise non rachetable prévu au contrat de location quand le Titulaire accepte l'assurance du loueur,

- soit du montant de la Franchise prévu au contrat de location quand le Titulaire décline l'assurance du loueur,
- soit du montant des réparations en cas de dommages matériels, ou de la valeur vénale du Véhicule en cas de vol, et ce jusqu'à concurrence de **50 000 €** ou l'équivalent en devise étrangère, si le loueur n'est pas assuré par ailleurs.

Cette garantie est acquise au Titulaire sans formalité, ainsi qu'aux personnes voyageant avec lui et qui conduiront la voiture louée, à la condition que leurs noms soient portés préalablement sur le contrat de location.

En cas de dommages subis par le Véhicule loué, occasionnant une immobilisation partielle ou définitive, et si le Titulaire est amené à relouer un véhicule de remplacement, dans ce cas uniquement, l'Assureur garantit également la perte d'usage du Véhicule limitée au maximum au prix de la location journalière multiplié par le nombre de jours d'immobilisation, sans pouvoir excéder la durée de la location initiale.

Dans le cas où le loueur facturerait des frais de dossier à l'Assuré, l'Assureur garantira le remboursement de ces frais à concurrence de **75 €** par Sinistre, sachant qu'il ne prend pas en charge les frais facturés par le loueur correspondant à l'éventuelle perte d'exploitation.

La présente assurance est accordée jusqu'à concurrence de **deux Sinistres réglés** dans l'ordre chronologique de survenance par année civile.

2.5 Exclusions spécifiques à la garantie « Véhicule de location »

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus :

- **les dommages causés par :**
 - **l'usure du Véhicule,**
 - **un vice de construction,**
 - **une erreur de carburant.**
- **tous les dommages volontaires,**
- **la confiscation et l'enlèvement du Véhicule,**
- **les dépenses n'ayant pas trait à la réparation ou au remplacement du véhicule (à l'exception des frais d'immobilisation et de remorquage qui seraient facturés à l'Assuré),**
 - **le vol d'équipement et accessoires du Véhicule de location (ex: roue),**
 - **les pannes du Véhicule de location,**
 - **les dommages survenant lors de l'utilisation tout terrain du Véhicule loué, sur circuit, ou lors de leur participation à des épreuves, compétitions ou épreuves préparatoires,**
 - **la location simultanée de plus d'un Véhicule,**
 - **la location régulière (plus de 4 fois par année civile) de véhicules utilitaires à usage de livraison, courses, déménagement,**
 - **la location du Véhicule au-delà de 60 jours consécutifs au titre d'un même Véhicule, même si ladite location est constituée de plusieurs contrats successifs,**
 - **les dommages causés à l'habitacle du Véhicule et consécutifs à des accidents de fumeurs ou causés par les animaux,**
 - **les dommages, perte ou vol survenant aux clés du Véhicule de location et leurs conséquences,**
 - **les dommages ou le vol des effets personnels ou professionnels à l'intérieur du Véhicule de location.**

2.6 Règlement des sinistres

Deux cas peuvent se présenter :

1. Le loueur débite la Carte assurée, soit du montant de la Franchise contractuelle, soit du montant des dommages, car le Titulaire n'a pas eu le temps de lui déclarer le Sinistre, ou parce que le loueur refuse la garantie de prise en charge offerte par l'Assureur.

Dans ce cas, le Titulaire doit procéder à sa déclaration de Sinistre et conserver le justificatif du débit (par exemple une copie du relevé de la Carte assurée ou une copie de la facturette que le Titulaire aura signée).

Si la demande est justifiée, le Titulaire sera remboursé.

2. Le loueur accepte la garantie de prise en charge et prend contact directement avec l'Assureur qui se chargera alors du règlement.

Si la demande est justifiée, le loueur sera remboursé.

Dans tous les cas, l'Assureur s'engage à régler les indemnités dues sous 15 jours à partir de la date à laquelle il est en possession de tous les éléments nécessaires au règlement du dossier.

En cas de règlement par l'Assureur, soit directement auprès du loueur, soit par remboursement, l'Assuré lui donne automatiquement subrogation pour le règlement ou la récupération des dommages auprès des tiers responsables ou d'une autre compagnie.

3. ACHATS A DISTANCE

Les garanties suivantes « Livraison non-conforme », « Non-livraison » et « Assistance amiable » sont acquises conformément aux conditions, limites et exclusions exposées ci-après, quel que soit le lieu du siège social ou de l'établissement du Commerçant défini ci-dessous, à condition que l'adresse de livraison des Biens assurés soit obligatoirement en France métropolitaine, Monaco, Andorre et DROM-COM.

3.1 Définitions applicables aux garanties « Livraison non-conforme », « Non-livraison » et « Assistance amiable »

Dans le présent chapitre, les mots ci-après, qu'ils soient au singulier ou au pluriel et dans la mesure où leur première lettre est en majuscule, sont définis comme suit :

Assuré

Désigne le Titulaire de la Carte assurée.

Bien assuré

Désigne tout bien matériel meuble, d'une valeur unitaire supérieure à 15 € (**hors frais de port**) acheté neuf au moyen de la Carte assurée, faisant l'objet d'une Vente à Distance par un Commerçant à l'Assuré.

Commande

Désigne tout achat d'un ou de plusieurs Biens assurés auprès d'un même Commerçant, qui sont payés ensemble au moyen de la Carte assurée lors d'une même transaction.

Commerçant

Désigne une personne morale, dont la profession habituelle est d'exercer des actes de commerce, et proposant la Vente à Distance de Biens assurés.

Internet

Désigne le réseau informatique mondial constitué d'un ensemble de réseaux, qui sont reliés par un protocole de communication TCP-IP, et qui coopèrent dans le but d'offrir une interface unique à leurs utilisateurs.

Livraison non-conforme

La livraison est non-conforme lorsque :

- le bien livré ne correspond pas au Bien assuré effectivement commandé par l'Assuré,
- et/ou, le Bien assuré est livré défectueux, endommagé ou incomplet.

La non-conformité doit être constatée dans le délai prévu aux conditions générales de vente du Commerçant ou, à défaut, dans le délai de 7 jours francs suivant la date de la réception du bien.

Non-livraison

La non-livraison est établie lorsque le Bien assuré n'est pas livré dans le délai de 30 jours calendaires suivant l'enregistrement de tout ou partie de la transaction sur le compte bancaire de l'Assuré.

Suivi de commande

Désigne la fonctionnalité proposée par un Commerçant, permettant à l'Assuré, après que sa Commande ait été effectuée, d'en suivre l'état d'avancement jusqu'au moment de sa livraison.

Vente à Distance

Désigne la vente d'un Bien assuré conclue, sans la présence physique simultanée des parties, entre un Assuré et un Commerçant qui, pour la conclusion de ce contrat, utilisent exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance.

Constitue une Vente à Distance, notamment celle conclue sur Internet.

Toutefois, ne constitue pas une Vente à Distance, celle conclue par le moyen d'un distributeur automatique.

3.2 Garantie « livraison non-conforme »

3.2.1 Objet de la garantie

En cas de Livraison non-conforme d'un Bien assuré, la présente couverture a pour objet de rembourser à l'Assuré :

- les frais de réexpédition du Bien assuré livré,
- le prix d'achat du Bien assuré,

si, après réclamation formulée dans les conditions prévues ci-dessous auprès du Commerçant, celui-ci n'a pas livré un bien de remplacement conforme ou procédé au remboursement.

3.2.2 Limites d'indemnisation

L'indemnité maximum n'excèdera pas **1 500 €** par Sinistre et **3 000 €** par année civile.

Ce plafond d'indemnisation est commun avec la garantie « non-livraison ».

L'indemnité est calculée sur la base du prix d'achat du Bien assuré réglé par l'Assuré et des frais de réexpédition éventuels.

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

L'Assuré est indemnisé, après réception par l'Assureur des pièces justificatives, dans les 15 jours qui suivent.

3.3 Garantie « non-livraison »

3.3.1 Objet de la garantie

En cas de non-livraison d'un Bien assuré, la présente couverture a pour objet de rembourser à l'Assuré le prix d'achat de ce Bien si, après réclamation formulée dans les conditions prévues ci-dessous auprès du Commerçant, celui-ci n'a pas procédé à la livraison ou au remboursement.

3.3.2 Limites d'indemnisation

L'indemnité maximum n'excèdera pas **1 500 €** par Sinistre et **3 000 €** par année civile.

Ce plafond d'indemnisation est commun avec la garantie « livraison non-conforme ».

Il sera fait application d'une Franchise de **30 €** pour l'indemnisation des Biens assurés achetés sur Internet auprès de Commerçants n'assurant pas un Suivi de Commande.

L'indemnité est calculée sur la base du prix d'achat du Bien assuré réglé par l'Assuré et des frais de réexpédition éventuels.

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

L'Assuré est indemnisé, après réception par l'Assureur des pièces justificatives.

3.3.3 Exclusions spécifiques aux garanties « livraison non-conforme » et « non livraison »

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus :

- **les biens suivants :**
 - **les animaux,**
 - **la billetterie (concerts, spectacles, rencontres sportives...),**
 - **les véhicules à moteur,**
 - **les espèces, actions, obligations, coupons, titres, papiers, et valeurs de toute espèce,**
 - **tous les titres de transport à l'exception, en cas de non-livraison, des titres de transport sur lesquels figure en toutes lettres le nom du passager,**
 - **les bijoux et objets en métaux précieux massifs, les fourrures,**
 - **les données numériques et les éléments informatiques à visualiser ou à télécharger en ligne (fichiers mp3, photos, logiciels...),**
 - **les biens acquis sur des sites d'échange ou d'enchère et les biens achetés d'occasion,**
 - **les biens acquis sur des sites à caractère violent, pornographique, discriminatoire, portant gravement atteinte à la dignité humaine et/ou à la décence,**
 - **les biens dont le commerce est interdit et/ou acquis sur des sites interdits par le droit français.**
- **le vice caché du bien livré ou les dommages internes relevant de la garantie du fabricant,**
- **les actes d'insurrections ou de confiscation par les autorités,**
- **le remboursement des réductions dont l'Assuré a bénéficié lors de l'achat du bien.**

Au titre de la garantie « Livraison non-conforme » sont également exclus :

- **les denrées périssables, notamment les produits alimentaires, les fleurs et plantes,**

- les biens ayant fait l'objet d'une personnalisation à votre demande,
- les biens portés, utilisés, lavés.

3.3.4 Obligations de l'Assuré

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou Force Majeure, l'Assuré doit, dès qu'il constate la Livraison non conforme ou la Non-livraison du Bien assuré livré, immédiatement faire une réclamation auprès du Commerçant, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Par ailleurs, si le Bien assuré est un titre de transport nominatif, l'Assuré doit adresser cette réclamation avant la date du transport.

Dans l'hypothèse où l'Assuré reçoit finalement le Bien assuré conforme à sa commande, il conserve ce Bien assuré et renonce par conséquent à toute indemnisation par l'Assureur.

En cas de livraison du Bien assuré, après indemnisation par l'Assureur, l'Assuré peut :

- soit conserver ce Bien assuré et restituer à l'Assureur l'indemnité perçue ;
- soit conserver l'indemnité et adresser ce Bien assuré à l'Assureur, qui devient automatiquement sa propriété, contre remboursement des frais d'expédition.

Dans tous les cas, l'Assuré est tenu d'informer immédiatement l'Assureur de la réception du Bien assuré sous peine de déchéance de la garantie et de poursuites par l'Assureur.

CADRE LEGAL SPECIFIQUE DE LA GARANTIE NON-CONFORME

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis de son vendeur,
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien lorsqu'il s'agit d'un bien neuf, durant 6 mois lorsqu'il s'agit d'un bien d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le bien. Il est rappelé que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Conformément au Code de la consommation :

« Article L217-4

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a

été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L217-5

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant:

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a

présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-6

Le vendeur n'est pas tenu par les déclarations publiques du producteur ou de son représentant s'il est établi qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître.

Article L217-7

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois.

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Article L217-8

L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

Article L217-9

En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Article L217-10

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

Article L217-11

L'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur.

Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

Article L217-12

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Conformément au Code civil :

Article 1641

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1642

Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

Article 1642-1

Le vendeur d'un immeuble à construire ne peut être déchargé, ni avant la réception des travaux, ni avant l'expiration d'un délai d'un mois après la prise de possession par l'acquéreur, des vices de construction ou des défauts de conformité alors apparents.

Il n'y aura pas lieu à résolution du contrat ou à diminution du prix si le vendeur s'oblige à réparer.

Article 1643

Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

Article 1644

Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1645

Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.

Article 1646

Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

Article 1646-1

Le vendeur d'un immeuble à construire est tenu, à compter de la réception des travaux, des obligations dont les architectes, entrepreneurs et autres personnes liées au maître de l'ouvrage par un contrat de louage d'ouvrage sont eux-mêmes tenus en application des articles 1792, 1792-1, 1792-2 et 1792-3 du présent code.

Ces garanties bénéficient aux propriétaires successifs de l'immeuble.

Il n'y aura pas lieu à résolution de la vente ou à diminution du prix si le vendeur s'oblige à réparer les dommages définis aux articles

1792, 1792-1 et 1792-2 du présent code et à assumer la garantie prévue à l'article 1792-3.

Article 1647

Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents.

Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur.

Article 1648

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

Article 2232

Le report du point de départ, la suspension ou l'interruption de la prescription ne peut avoir pour effet de porter le délai de la prescription extinctive au-delà de vingt ans à compter du jour de la naissance du droit.

Le premier alinéa n'est pas applicable dans les cas mentionnés aux articles 2226, 2226-1, 2227, 2233 et 2236, au premier alinéa de l'article 2241 et à l'article 2244. Il ne s'applique pas non plus aux actions relatives à l'état des personnes.

4. ASSISTANCE AMIABLE

4.1 Définitions applicables au service d'informations juridiques à caractère documentaire et à la garantie « Assistance amiable »

Dans le présent chapitre, les mots ci-après, qu'ils soient au singulier ou au pluriel et dans la mesure où leur première lettre est en majuscule, sont définis comme suit :

Assuré

Désigne le Titulaire de la Carte assurée

Litige

Désigne tout refus opposé à une réclamation dont l'Assuré est l'auteur ou le destinataire, résultant de faits nés pendant la période de garantie et relatif à l'utilisation frauduleuse de la Carte assurée ou à l'achat d'un Bien assuré.

Service d'informations

Désigne Europ Assistance

Sinistre

Désigne la réalisation d'un Litige garanti.

Tiers

Désigne toute personne physique ou morale, autre que le Souscripteur, l'Etablissement financier, l'Assuré et l'Assureur.

4.2 Service d'informations juridiques à caractère documentaire

En prévention de tout Litige, l'Assuré a la possibilité de contacter le Service d'informations par téléphone, afin d'obtenir des informations pratiques et documentaires dans les domaines suivants, exclusivement en droit français :

- la fraude aux cartes bancaires,
- le droit de la consommation, notamment : la législation applicable en matière de vente à distance, les clauses abusives, les prix et la publicité, et plus généralement, toutes les dispositions relatives à la protection et l'information des consommateurs des produits et services.

Le Service d'informations répondra exclusivement par téléphone à l'Assuré, aucun courrier de confirmation ne lui sera adressé.

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971.

Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, le Service d'informations pourra orienter l'Assuré vers les organismes professionnels susceptibles de lui répondre. Le Service d'informations s'engage à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques.

Le Service d'informations s'efforce de répondre immédiatement à tout appel mais peut être conduit pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. Le Service d'informations sera alors amené à le recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.

Le Service d'informations ne peut être tenu pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par l'Assuré des informations communiquées.

4.3 Garantie « Assistance amiable »

4.3.1 Objet de la garantie

En cas de Litige opposant l'Assuré à un Tiers, l'Assureur intervient dans les domaines suivants :

- l'utilisation frauduleuse de la Carte de l'Assuré,
- l'achat d'un bien mobilier ou d'une prestation de service par l'Assuré, réglé au moyen de la Carte assurée.

Dès lors que des démarches amiables sont envisageables et après étude du bien-fondé de la demande de l'Assuré, l'Assureur intervient directement auprès du Tiers afin de rechercher une résolution amiable du litige conforme aux intérêts de l'Assuré.

Cette intervention se réalise au téléphone et, peut donner lieu, si nécessaire, à l'envoi d'une lettre simple ou d'un e-mail destiné à mettre en cause le Tiers. Dans ce cas, une confirmation écrite sera adressée à l'Assuré, accompagnée de la copie de la lettre ou de l'e-mail envoyé au Tiers.

En outre, lorsque l'intervention d'un huissier de justice, d'un expert ou d'un avocat est nécessaire, l'Assureur prend en charge ses frais et honoraires à hauteur de **400 € T.T.C maximum par Litige**.

4.3.2 Libre choix d'avocat

Lorsque l'intervention d'un avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur, pour défendre, représenter ou servir les intérêts de l'Assuré est nécessaire, celui-ci en a le libre choix.

L'Assureur peut, si l'Assuré n'en connaît aucun, en mettre un à sa disposition, si l'Assuré en fait la demande écrite. Avec son défenseur, l'Assuré a la maîtrise de la procédure. Le libre choix l'avocat s'exerce aussi chaque fois que survient un conflit d'intérêt, c'est-à-dire l'impossibilité pour l'Assureur de gérer, de façon indépendante, un litige qui oppose, par exemple, deux assurés.

4.3.3 Arbitrage

En cas de désaccord entre l'Assureur et l'Assuré sur les mesures à prendre pour régler le Litige déclaré :

1- L'Assuré a la faculté de soumettre ce désaccord à une tierce personne librement désignée par lui sous réserve :

- que cette personne soit habilitée à donner un conseil juridique et ne soit en aucun cas impliquée dans la suite éventuelle du dossier,
- d'informer l'Assureur de cette désignation.

Les honoraires de la tierce personne, librement désignée par l'Assuré, sont pris en charge par l'Assureur dans la limite de **200 € TTC**.

2- Conformément à l'article L.127-4 du Code des assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord avec l'Assureur ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de l'Assureur sauf décision contraire de la juridiction saisie.

Si l'Assuré engage, à ses frais, une procédure contentieuse et obtient une solution plus favorable que celle proposée par l'Assureur ou que celle proposée par l'arbitre, l'Assureur lui rembourse les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite de la garantie.

4.3.4 Exclusions spécifiques à la garantie « Assistance amiable »

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus :

- tout litige portant sur le non-paiement de sommes dues par l'Assuré, dont le montant ou l'exigibilité n'est pas sérieusement contestable ou résultant de son état d'insolvabilité ou de celui d'un tiers,
- tout litige avec les douanes.

Exclusions communes à l'ensemble des garanties

Sauf stipulation contraire figurant dans le chapitre relatif à la description des garanties d'assurance, sont exclus les sinistres dus à :

- la guerre civile ou étrangère, l'instabilité politique notoire ou les mouvements populaires, les émeutes, les actes de terrorisme, les représailles, les restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, les grèves pour autant que l'Assuré y prenne une part active, la désintégration du noyau atomique ou tout rayonnement ionisant, et/ou tout autre cas de Force Majeure,
- l'acte intentionnel ou dolosif de la part de l'Assuré, et/ou de la part de ses proches (conjoint, ascendant, descendant),
- le suicide ou la tentative de suicide de l'Assuré,
- les accidents causés ou provoqués par l'usage par l'Assuré, de drogues, de stupéfiants, de tranquillisants non prescrits médicalement,
- les accidents résultant de la conduite en état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur, égal ou supérieur à celui fixé par la loi régissant la circulation automobile française en vigueur à la date de l'accident,
- les conséquences des incidents survenus lors de la pratique de sport aérien ou à risque, dont notamment le deltaplane, le polo, le skéléton, le bobsleigh, le hockey sur glace, la plongée sous-marine, la spéléologie, le saut à l'élastique, et tout sport nécessitant l'utilisation d'un engin à moteur,
- la participation aux compétitions nécessitant une licence,
- la participation à des paris, rixes, bagarres,
- les paiements via les plateformes sécurisées telles que PayPal, dès lors que le paiement avec la Carte assurée ne peut pas être identifié.

Modalités de déclaration de Sinistres

1. DÉLAI POUR LA DÉCLARATION DE SINISTRE

Sauf stipulation contraire figurant dans la description des garanties d'assurance, l'Assuré doit déclarer à Europ Assistance tout Sinistre de nature à entraîner la mise en jeu de la garantie prévue par la Notice d'information, dans les plus brefs délais et au plus tard dans les 20 Jours suivant la date de l'événement.

Le non-respect du délai de 20 Jours entraîne la perte de tout droit à garantie pour le Sinistre en cause si Europ Assistance établit que le retard à la déclaration lui a causé un préjudice, cette déchéance ne s'appliquant pas si le retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure.

2. DOCUMENTS ET JUSTIFICATIFS À JOINDRE À LA DÉCLARATION DE SINISTRE

Europ Assistance se réserve le droit de demander tous les justificatifs nécessaires à l'appui de toute déclaration de Sinistre (certificat de décès, justificatif du lien de parenté, justificatif de domicile, justificatif de dépenses, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf le nom de l'Assuré, son adresse et les personnes composant son foyer fiscal...).

Europ Assistance intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir l'indemnité demeurait incertain au moment de la réservation du Voyage.

S'il y a plus d'une cause au Sinistre, la première des causes produite et justifiée par l'Assuré sera utilisée comme cause.

L'Assuré recevra chez lui un questionnaire qui sera à retourner dûment complété, accompagné notamment des documents justificatifs dont la liste lui aura été adressée avec le questionnaire.

Dans tous les cas, l'Assuré devra fournir les documents suivants, auxquels s'ajoutent ceux visés, le cas échéant, dans le descriptif de la garantie :

- attestation de validité de la Carte assurée,
- justificatif de paiement de la prestation assurée ou du Bien assuré au moyen de la Carte assurée, ou la preuve de réservation en cas de location d'un Véhicule,
- preuve de la qualité d'Assuré,
- relevé d'identité bancaire de l'Assuré ou du Bénéficiaire, le cas échéant,
- contrat d'assurance garantissant l'Assuré pour le même Sinistre ou attestation sur l'honneur de l'Assuré précisant qu'il n'est pas assuré par ailleurs pour ce type de Sinistre,
- et, plus généralement, toutes pièces que l'Assureur estime nécessaires pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.

Europ Assistance se réserve le droit de demander à l'Assuré des documents complémentaires et/ou de se livrer à toute enquête, afin d'établir la matérialité et le coût du Sinistre ; en cas de refus, l'Assuré est considéré comme ayant renoncé au bénéfice de la garantie.

3. COORDONNÉES POUR LA DÉCLARATION DE SINISTRE

La déclaration de Sinistre ainsi que l'envoi des documents et justificatifs devront être effectuées :

- sur le site internet : <https://sinistre.europ-assistance.fr>
- par courriel à l'adresse : sinistre@europ-assistance.fr
- par courrier postal à l'adresse suivante :

Europ Assistance France – Service Indemnisations Assurance
1 promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers cedex

S'agissant du service d'informations juridiques à caractère documentaire et de la garantie « Assistance amiable », l'Assuré est invité à contacter l'Assureur par téléphone, au numéro inscrit au dos de la Carte assurée.

Toute correspondance émanant de l'Assureur et destinée à l'Assuré ou au Bénéficiaire sera envoyée à l'adresse communiquée par celui-ci au moment où il/elle contacte l'Assureur pour introduire une demande d'indemnisation ou une demande de Certificat d'assurance.

4. RÈGLEMENT DES INDEMNITÉS

Le règlement des éventuelles indemnités au titre des Conditions générales sera effectué en euros.

En cas de frais engagés dans des pays situés en dehors de l'Union européenne ou y appartenant mais n'ayant pas adopté l'euro comme monnaie nationale, le règlement sera calculé par rapport au taux de change fixé par la Banque centrale européenne à la date du Sinistre déclaré par l'Adhérent.

Cadre de la couverture d'assurance

5. PRISE D'EFFET ET DURÉE DE LA COUVERTURE

La couverture du contrat « QONTO Débit Business Mastercard Assurance » prend effet à la même date et pour la même durée, renouvellement(s) compris, que la Carte assurée délivrée par QONTO.

6. PRISE D'EFFET DES GARANTIES

Les garanties d'assurance sont mises en œuvre pendant la durée de validité de la Carte assurée jusqu'à son échéance, quelle qu'en soit la cause.

Toutefois, la déclaration de perte ou de vol de la Carte assurée ne suspend pas les présentes garanties.

7. CESSATION DE LA COUVERTURE ET DES GARANTIES

La couverture du contrat «QONTO Débit Business Mastercard Assurance» cesse de plein droit :

- en cas retrait, blocage ou absence de renouvellement de la Carte assurée par QONTO et/ou le Titulaire ;
- en cas de fermeture, quelle qu'en soit la cause, du compte ouvert auprès de QONTO ;
- en cas de cessation du partenariat liant EUROP ASSISTANCE et TREEZOR et/ou QONTO, à la date communiquée par cette dernière aux Titulaires.

8. SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre des garanties d'assurance et/ou d'assistance, Europ Assistance est subrogée dans les droits et actions que le Bénéficiaire pourrait avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des assurances. La subrogation est limitée au montant des frais qu'Europ Assistance a engagés en exécution du contrat.

9. PRESCRIPTION

Conformément au Code des assurances :

« Article L 114-1

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

Toutefois, ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fausse 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 sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Article L114-2

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

Article L114-3

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. »

Conformément au Code civil :

« Section 3 : Des causes d'interruption de la prescription

Article 2240

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

Article 2241

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

Article 2242

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

Article 2243

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

Article 2244

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

Article 2245

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

Article 2246

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

10. ARTICLE 11 – EXPERTISE

Les dommages sont évalués de gré à gré ou à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties, l'Assuré 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.

11. FAUSSES DECLARATIONS

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent l'opinion de l'Assureur toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de la part du Bénéficiaire entraîne la nullité du contrat. Les primes payées demeurent acquises à l'Assureur qui sera en droit d'exiger le paiement des primes échues (article L113-8 du Code des assurances).

Toute omission ou déclaration inexacte de la part du Bénéficiaire dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui sera adressée au Bénéficiaire par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités (article L113-9 du Code des assurances).

12. DECHEANCE POUR DECLARATION FRAUDULEUSE

En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des garanties d'assurance, si sciemment, le Bénéficiaire utilise comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, le Bénéficiaire sera déchu de tout droit aux garanties d'assurance, prévues dans la présente Notice d'information, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

13. CUMUL DES GARANTIES

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, le Bénéficiaire doit informer Europ Assistance du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à sa connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

14. RECLAMATIONS – LITIGES

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire pourra s'adresser au Service remontées Clients d'Europ Assistance :

- soit par courrier postal :

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

- soit par courrier électronique :

service.qualite@europ-assistance.fr

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente sera adressée au Bénéficiaire 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 sa demande par notre Service Remontées Clients, le Bénéficiaire pourra 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/>

Le Bénéficiaire reste libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

15. AUTORITE DE CONTROLE

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

16. DROIT ET LANGUE APPLICABLES

La présente Notice d'information, rédigée en langue française, est interprétée et exécutée selon le droit français.

17. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex (ci-après dénommée « l'Assureur »), agissant en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel du Bénéficiaire ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'assistance et d'assurance ;
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des assurés ayant bénéficié des services d'assistance et d'assurance ;
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles ;
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque ;
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales ;
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance ;
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

Le Bénéficiaire est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du contrat.

Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes d'assistance et d'assurance du Bénéficiaire sera plus difficile voire impossible à gérer.

A cet effet, le Bénéficiaire est informé que ses données personnelles sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles du Bénéficiaire sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (*6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements*), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

Le Bénéficiaire est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont encadrés par :

- une convention de flux transfrontières établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur ;
- des contrats d'adhésion des entités de l'Assureur aux règles internes conformes à la recommandation 1/2007 du Groupe de travail de l'Article 29 sur la demande standard d'approbation des règles d'entreprise contraignantes pour le transfert de données personnelles ;
- une convention de flux transfrontières établie conformément au Privacy Shield actuellement en vigueur s'agissant des transferts de données à destination des Etats-Unis.

Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance et d'assurance. Les catégories de données suivantes sont concernées :

- données relatives à l'identité (*notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique*) et à la vie personnelle (*notamment : situation familiale, nombre des enfants*),
- données de localisation,
- données de santé, y compris le numéro de sécurité sociale (NIR).

Le Bénéficiaire, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition pour motif légitime. Le Bénéficiaire a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem. En ce qui concerne les directives générales, elles devront être adressées à un tiers qui sera désigné par Décret.

L'exercice des droits du Bénéficiaire s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr,
- soit par voie postale : EUROP ASSISTANCE – A l'attention du Délégué à la protection des données – 1, promenade de la bonnette – 92633 Gennevilliers

Enfin, le Bénéficiaire est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale Informatique et libertés.

18. DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Europ Assistance informe le Bénéficiaire, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'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