

Hello bank!

par BNP PARIBAS

CARTE VISA CLASSIC* CARTE BNP NET*

Votre guide

OCTOBRE 2018



* Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) ou fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)

VOTRE GUIDE

Vous avez souscrit une Carte Visa Classic⁽¹⁾ et/ou une Carte BNP Net⁽¹⁾ et nous vous remercions de votre confiance. Pour répondre à toutes vos questions, ce guide comprend des explications sur l'utilisation de votre carte, ainsi que les notices d'information des assurances, assistances et services complémentaires dont vous bénéficiez.

Nous vous invitons à découvrir, au sein de ce guide, tous les avantages de votre Carte Hello Bank.

Bonne lecture!

Numéros utiles

Hello Team : 01 43 63 15 15⁽²⁾

lundi - vendredi : 9h - 20h

samedi : 9h - 17h30

Centre d'opposition cartes

De France : **0 820 820 002** Service 0,12 €/min + prix appel ⁽³⁾

ouvert 24 h/24 et 7 j/7

De l'étranger : +33(0)1 40 14 44 00⁽²⁾

(1) Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à débit immédiat, ou fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)

(2) Appel non surtaxé. Coût d'un appel local (depuis la France métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon Votre opérateur téléphonique.

(3) Pour la bonne exécution de vos contrats, et en cas de réclamations/ contestations, vous pouvez contacter votre conseiller en lui envoyant un message depuis votre messagerie sécurisée.

Guide d'utilisation CARTES VISA CLASSIC ET BNP NET

P. 6

Votre carte

- P. 6 L'essentiel
- P. 6 La période de validité
- P. 6 Votre signature
- P. 7 Le numéro de votre carte
- P. 7 La puce électronique
- P. 8 Votre code confidentiel
- P. 8 Le paiement « sans contact »
- P. 8 Paylib

P. 9

Numéros utiles

P. 10

Vos paiements en France et dans le monde

- P. 10 Le réseau Visa
- P. 10 Vos plafonds de paiement

Guide d'utilisation

CARTES VISA CLASSIC ET BNP NET

P. 11 Vos retraits en France et dans le monde

- P. 11 Vos retraits
- P. 11 La tarification

P. 12 Nos conseils sécurité

- P. 12 Pour vos opérations courantes
- P. 12 En cas de perte ou de vol
- P. 13 En cas d'utilisation frauduleuse
- P. 13 La gamme BNP Sécurité en option

P. 14 Assurance, assistance et garantie

- P. 14 Assurance Individuelle Accidents Voyages
- P. 14 Assistance médicale
- P. 14 Assistance en cas de poursuites judiciaires
- P. 15 Prise en charge des frais téléphoniques
- P. 15 Prise en charge des frais de garde
- P. 15 Détail de votre contrat par Internet ou téléphone
- P. 16 Carte BNP Net

Notices d'information

CARTES VISA CLASSIC ET BNP NET

P. 20 Assurance Individuelle Accident Voyage

P. 33 Prolongation Garantie Constructeur

P. 40 Assistance en France et à l'étranger

P. 58 Assurance Internet

P. 68 Assistance Protection Juridique

VOTRE CARTE

L'essentiel

La fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) VISA CLASSIC ou BNP Net, ainsi que la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) VISA CLASSIC ou BNP Net, ci-après désignées « votre carte » permet au titulaire de la carte de régler ses achats ou de retirer de l'argent en France et à l'étranger par l'intermédiaire du réseau VISA.

Avec la carte VISACLASSIC ou BNP Net, le titulaire de la carte bénéficie également de garanties d'assurances et d'assistance complémentaires.

La période de validité

Votre carte est valable pendant 3 ans et jusqu'au dernier jour du mois indiqué après la mention « expire à fin ». Pour vous permettre de bénéficier sans interruption de tous ses services, elle sera renouvelée automatiquement quelques jours avant son expiration. Votre code secret ne change pas. Sauf avis contraire de votre part, la carte sera envoyée à votre domicile.

CONSEIL

**Avant de partir en voyage, vérifiez l'échéance de votre carte, vous ne pourrez plus l'utiliser au-delà.
Si nécessaire, vous pouvez demander à la Hello Team son renouvellement anticipé.**

Votre signature

Indispensable, elle doit être apposée au dos de votre carte dans l'espace réservé à cet effet. Cette personnalisation est le premier élément de sécurité de votre carte. De plus, l'absence de signature sur une carte de paiement peut justifier le refus d'acceptation de la carte par le commerçant.

Le numéro de votre carte

Ce numéro est la combinaison de 16 chiffres figurant au recto de votre carte. Il vous sera demandé lors de vos paiements à distance (Internet, téléphone...) en même temps que la date de fin de validité

de votre carte, ainsi que le code à 3 chiffres au verso, sur le panneau de signature. En cas de réfection de votre carte, son numéro va être changé. Pensez à mettre à jour cette information sur les sites marchands que vous utilisez.

À NOTER

Pour renforcer la sécurité de vos paiements à distance : les trois derniers chiffres qui figurent au verso de votre carte, sur le panneau de signature, pourront également vous être demandés par le commerçant. Sur Internet, le dispositif de sécurité complémentaire « Verified par Visa » vous demandera de saisir votre Clé Digitale⁽¹⁾ afin de vous protéger contre l'utilisation frauduleuse de votre carte. En cas de difficulté vous pourrez toujours saisir le code unique reçu par SMS, code 3DS.

La puce électronique

Elle sert à protéger vos transactions. Si vous tapez trois codes erronés, elle se bloque. En cas de problème, nous vous proposerons une réfection de votre carte⁽²⁾.

Votre code confidentiel

Ce numéro à 4 chiffres vous a été communiqué par courrier séparé. Il doit rester confidentiel. Si vous avez plusieurs cartes, à la souscription, le code secret est identique pour toutes. Pour des raisons de sécurité, il change en cas d'opposition de votre carte. Pour cela, apprenez-le par coeur et ne le diffusez à personne, ni à un commerçant, ni à la banque, ni même au centre d'opposition Visa ou à la police.

CONSEIL

Veillez à composer votre code confidentiel à l'abri des regards indiscrets et à ne pas le noter sur un document conservé avec votre carte.

(1) Plus d'information sur la Clé Digitale sur www.mabanque.bnpparibas.

(2) Facturation selon les Conditions et Tarifs en vigueur, disponible en agence ou sur <https://www.hellobank.fr/rsc/contrib/flipbook/Tarifs-Hello-bank/>
Coût de connexion selon fournisseur d'accès à Internet

Le paiement « sans contact »

Une nouvelle solution « sans contact » rapide, simple et sécurisée pour payer avec votre Carte Visa Classic.

Vous pouvez régler vos achats jusqu'à 30€ d'un seul geste chez tous les commerçants équipés. Vous n'avez plus à insérer votre carte ni à saisir votre code confidentiel.

Les commerçants acceptant les paiements sans contact sont reconnaissables à ce logo.



Paylib

Avec Paylib accélérez et simplifiez vos paiements.

Idéal pour vos achats en ligne depuis votre smartphone, tablette ou ordinateur... **et en magasin⁽¹⁾. Facile pour envoyer de l'argent à vos proches⁽²⁾.**

• **Pour vos achats en magasin jusqu'à 30 €, un seul geste et c'est réglé !**

Présentez votre téléphone mobile sur le terminal de paiement du commerçant. La saisie du code personnel est facultative.

- **Au-delà de 30 €,** saisissez votre code personnel sur votre téléphone.
- **Pour vos envois d'argent :** un numéro de téléphone mobile suffit! ⁽³⁾
- **Sécurisé :** BNP Paribas garantit la confidentialité de vos données.
- **Pratique :** pas besoin de sortir votre carte bancaire ou de saisir vos données bancaires
- **Gratuit :** Paylib est un service gratuit⁽⁴⁾, lié à votre carte bancaire. Vous conservez les avantages inclus dans votre carte (assurances, assistance...)

Plus d'information sur Hellobank, onglet « carte " rubrique " offre et services ».⁽⁴⁾

(1) Offre disponible sur smartphone compatible NFC et équipé d'une version Android 4.4 ou supérieure.

(2) Service de virements entre particuliers par SMS disponible à partir de Mai 2018.

(3) Service disponible quelque soit la banque du bénéficiaire, sous réserve que ce dernier soit titulaire d'au moins un compte bancaire domicilié en France ou à Monaco.

(4) Hors coût de connexion à votre fournisseur d'accès à Internet.

Numéros utiles

Hello Team : 01 43 63 15 15⁽¹⁾

lundi - vendredi 9h - 20h

samedi : 9h - 17h30

Centre d'opposition cartes

De France : **0 820 820 002** Service 0,12 €/min + prix appel ouvert 24 h/24 et 7j/7*

De l'étranger : +33 (0) 1 40 14 44 00⁽¹⁾

Assurances Carte Visa Classic et BNP Net

Assurance Individuelle Accidents Voyages :

de France : 09 70 82 04 17 ⁽¹⁾⁽²⁾

de l'étranger : +33 (0) 9 70 82 04 17 ⁽¹⁾⁽²⁾

adresse mail : classic@spb.eu

Assurance Internet Carte BNP Net

De France : 0 970 808 267⁽¹⁾

De l'étranger : +33 (0) 970 808 267⁽¹⁾

Adresse mail : carte-formule-bnynet@spb.eu

Assistance médicale Carte Visa Classic et BNP Net

Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, l'accord préalable est impératif en appelant ou faisant appeler :

de France : + 33 (0) 1 41 85 97 02⁽¹⁾⁽²⁾

de l'étranger : + 33 (0) 1 41 85 97 02⁽¹⁾⁽²⁾

Assistance Protection Juridique Carte BNP Net

De France: 0 970 808 267 (Choix n°2)⁽¹⁾

* Pour la bonne exécution de vos contrats, et en cas de réclamations/contestations, vous pouvez contacter votre conseiller en lui envoyant un message depuis votre messagerie sécurisée.

(1) Numéro non surtaxé, facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale (depuis la France Métropolitaine) ou internationale (depuis l'étranger), selon les offres de chaque opérateur.

(2) Ligne téléphonique accessible 7j/7, 24h/24 (hors jours légalement chômés et/ou fériés et sauf interdiction légale ou réglementaire).

Le réseau Visa

Votre Carte Visa Classic ou BNP Net vous donne accès au réseau Visa, premier réseau mondial d'acceptation de cartes, implanté dans plus de 200 pays.

Vous pouvez ainsi :

- régler vos achats en France et à l'étranger chez 31 millions de commerçants ;
- effectuer vos retraits d'argent dans 1 400 000 distributeurs automatiques de billets à travers le monde.

CONSEIL

Pour éviter de détenir des sommes trop importantes en espèces, privilégiez plutôt le paiement par carte.

Vos plafonds de paiement

Pensez à vérifier que votre plafond de paiement est toujours adapté à vos besoins.

CONSEIL

Vous pouvez consulter votre plafond de paiement (sur 30 jours consécutifs) et son niveau d'utilisation sur www.hellobank.fr⁽¹⁾ ou sur l'appli « Hello Bank »⁽¹⁾ (smartphone et tablette). En cas de besoin, vous pourrez le personnaliser⁽²⁾ gratuitement directement en ligne. La prise en compte de la modification est immédiate.

(1) Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : gratuit et illimité, hors coût de fourniture d'accès à internet.

(2) Sous réserve d'acceptation en ligne par BNP Paribas.

Vos retraits

Carte Visa Classic : pensez à vérifier que votre plafond de retrait est toujours adapté à vos besoins.

Vous pouvez consulter votre plafond de retrait (sur 7 jours consécutifs) et son niveau d'utilisation sur www.hellobank.fr⁽¹⁾ ou sur l'appli « Hello Bank » (smartphone et tablette)⁽¹⁾.

En cas de besoin, vous pourrez le personnaliser⁽²⁾ gratuitement directement en ligne. La prise en compte de la modification est immédiate.

À NOTER

Avec votre carte Visa Classic Hello bank! les retraits sont gratuits dans tous les distributeurs de France et de la zone Euro, quelque soit leur fréquence.⁽³⁾

Hors zone Euro, des retraits d'espèces peuvent être effectués au distributeur automatique de billets par carte bancaire sur les réseaux BNP Paribas Global Network, le réseau mondial du Groupe BNP Paribas, et Global Alliance selon un accord passé entre plusieurs grandes banques mondiales.

Retrouvez tous les pays et les banques concernés sur <https://www.hellobank.fr/fr/global-alliance>.⁽³⁾

Carte BNP Net : par défaut, la Carte BNP Net ne permet pas de retirer de l'argent dans les distributeurs de billets. Cependant, demandez à la Hello Team d'activer la fonction « retrait » de votre Carte BNP Net.

La tarification

Une commission à l'opération est appliquée à certains retraits d'espèces.

Pour connaître le détail du coût de nos prestations, nous vous invitons à vous reporter à la brochure « Conditions et Tarifs » disponible dans nos agences ou sur www.hellobank.fr⁽³⁾.

À NOTER

Pour éviter de détenir des sommes trop importantes en espèces, privilégiez plutôt le paiement par carte.

(1) Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : gratuit et illimité, hors coût de fourniture d'accès à Internet.

(2) Sous réserve d'acceptation en ligne par BNP Paribas.

(3) Coût de connexion selon fournisseur d'accès à Internet.

NOS CONSEILS SÉCURITÉ

Pour vos opérations courantes

Chez les commerçants et dans les distributeurs de billets, veillez à composer votre code secret à l'abri des regards indiscrets. Ne vous laissez pas distraire, et n'hésitez pas à cacher le clavier avec votre main libre.

Pour tous vos paiements de proximité (commerçants, restaurants, etc.), veillez à ne jamais perdre de vue votre carte.

En cas de perte ou de vol

Faites immédiatement opposition en appelant la Hello Team au 01 43 63 15 15 (lundi-vendredi 9h - 20h ; samedi 9h - 17h30) ou :

- **appel de France** : **0 820 820 002** Service 0,12 €/min + prix appel *
- **appel de l'étranger** : +33 (0) 1 40 14 44 00⁽¹⁾
- **sur Internet** : www.hellobank.fr⁽²⁾
- **sur smartphones et tablettes**: votre appli « Hello Bank »⁽²⁾

Une nouvelle carte sera mise à votre disposition en France sous 5 jours ouvrés à compter de la date de réception de votre opposition par la Hello Team.

CONSEIL

Si votre carte est avalée dans un distributeur de billets en dehors des heures d'ouverture de l'agence, il est plus prudent de la mettre en opposition.

En cas d'utilisation frauduleuse

Si vous avez constaté des opérations cartes dont vous n'êtes pas à l'origine, nous vous conseillons de mettre en opposition votre carte immédiatement.

Pour constituer ou suivre votre dossier de contestation, nous vous invitons à contacter la Hello Team au 01 43 63 15 15 (lundi - vendredi : 9h - 20h ; samedi 9h - 17h30)⁽¹⁾.

Les détenteurs d'une carte ou formule BNP Net ont la possibilité de saisir leurs contestations directement sur leur espace sécurisé www.hellobank.fr⁽²⁾.

À NOTER

Vous êtes responsable, en tant que titulaire d'une carte, de son utilisation, ainsi que de la conservation et la non divulgation de votre code secret.

Vous ne devez pas la prêter à un tiers, ni même à l'un de vos proches. En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de votre carte liée à une négligence ou imprudence de votre part, tout ou partie du montant des opérations effectuées pourrait être laissé à votre charge.

La gamme BNP Paribas Sécurité en option

La cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement BNP Paribas Sécurité vous protège en cas :

- d'utilisation frauduleuse de vos instruments de paiement perdus ou volés ;
- de perte ou de vol de vos papiers officiels ou de vos clés ;
- de vol de vos espèces par agression ou par ruse.

* Pour la bonne exécution de vos contrats, et en cas de réclamations/contestations, vous pouvez contacter votre conseiller en lui envoyant un message depuis votre messagerie sécurisée.

(1) Numéro non surtaxé, facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale (depuis la France Métropolitaine) ou internationale (depuis l'étranger), selon les offres de chaque opérateur.

(2) Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : gratuit et illimité, hors coût de fourniture d'accès à internet. .

(1) Appel non surtaxé. Coût d'un appel local (depuis la France métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon Votre opérateur téléphonique.

(2) Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : gratuit et illimité, hors coût de fourniture d'accès à internet.

Carte Visa Classic et BNP Net

Assurance Individuelle Accidents Voyages

Vous bénéficiez d'une garantie accident-décès-invalidité permanente pour vous et votre famille (conjoint et enfant à charge), si vous réglez vos titres de transport (public, aérien, maritime ou terrestre) et vos locations de voitures avec votre Carte Visa Classic ou BNP Net. Cette assurance intervient en cas de décès et peut atteindre 46 000 €.

Assistance médicale

Avec votre carte, vous bénéficiez de prestations d'assistance (transport, rapatriement, retour des accompagnants, prise en charge des frais d'hébergement, accompagnement des enfants) en cas de maladie, blessure ou décès pour tout déplacement en France et à l'étranger.

Assistance en cas de poursuites judiciaires

À l'étranger, une assistance juridique est également prévue en cas de poursuites judiciaires à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation du pays dans lequel vous vous trouvez.

Vous pouvez bénéficier d'avances sur la caution pénale et les honoraires d'avocat sont pris en charge à concurrence de 800 € sous déduction d'une franchise de 50 €.

Prise en charge des frais téléphoniques

Dans le cadre des prestations d'assistance médicale, vous pouvez bénéficier d'un remboursement des frais téléphoniques engagés dans la limite de 100 €.

Prise en charge des frais de garde

En cas de rapatriement et sans autre aide possible de votre entourage sur place, vous bénéficiez d'une prise en charge des frais de garde de vos enfants de moins de 15 ans pendant 5 jours et dans la limite de 200 € par jour.

Détail de votre contrat par Internet ou téléphone

Vous pouvez appeler la Hello Team au 01 43 63 15 15⁽¹⁾ ou consulter le site Internet www.hellobank.fr⁽²⁾ pour obtenir les renseignements dont vous avez besoin au sujet de votre carte.

(1) Appel non surtaxé. Coût d'un appel local (depuis la France métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon Votre opérateur téléphonique.

(2) Coût de connexion selon le fournisseur d'accès à Internet.

ASSURANCE, ASSISTANCE ET GARANTIE

Services exclusifs de la Carte BNP Net

La Carte BNP Net est destinée aux internautes et permet de régler les achats sur Internet en toute sérénité. Son plafond de retrait est de 0 € en standard mais personnalisable sur simple demande en agence dans les conditions définies au paragraphe retraits d'espèces (cf page 11). Outre ses fonctionnalités de Carte Visa « traditionnelle », la Carte BNP Net est constituée de solutions rassurantes, simples et innovantes qui vous permettent de mieux suivre vos achats sur Internet et de bénéficier de conditions de sécurité accrues.

Elle permet de limiter les risques de fraude sur vos achats en ligne ou en vente à distance

- La carte BNP Net est munie d'un cryptogramme dynamique⁽²⁾ qui vous apporte une protection supplémentaire contre le piratage : en cas de vol des données de votre carte, celles-ci deviennent rapidement inutilisables.

Elle permet de mieux s'informer pour mieux réagir sur

www.hellobank.fr⁽¹⁾

- La maîtrise des comptes est accrue car vous êtes informé via la messagerie sécurisée de www.hellobank.fr⁽¹⁾ dès qu'un achat a été réalisé au moyen de votre Carte BNP Net.
- Le suivi de vos achats Internet devient plus simple dans son utilisation quotidienne. Le suivi est rendu plus aisé grâce à la séparation sur deux écrans différents des achats en vente à distance ou VAD (Internet, vente par correspondance...), de ceux de Proximité (commerçants traditionnels).
- En cas de fraude, votre capacité de réaction est meilleure car vous pouvez contester sur www.hellobank.fr⁽¹⁾ tout achat de VAD. La lettre de contestation (formulaire interbancaire), nécessaire pour valider l'opération, est disponible en ligne. Vous n'avez plus qu'à la signer puis à l'adresser à notre centre de gestion. Ainsi, vous gagnez du temps.

(1) Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : gratuit et illimité, hors coût de fourniture d'accès à internet.

(2) Les 3 chiffres au dos de la carte changent automatiquement et régulièrement

Elle permet d'acheter partout dans le monde en toute confiance

- Vous bénéficiez de deux assurances⁽²⁾ pour vos achats de plus de 15 € TTC réalisés en vente à distance, en cas de :
 - non-livraison : c'est-à-dire en cas de perte, de vol... dès lors que votre bien acheté au moyen de votre Carte BNP Net ne vous est pas livré,
 - livraison non conforme : c'est-à-dire si le bien livré n'est pas conforme à celui de votre bon de commande ; ainsi, vous serez indemnisé du préjudice financier subi.

L'assurance vous est accordée à concurrence de 1250 € par sinistre et 2500 € par an.

Vous bénéficiez d'une assistance protection juridique⁽²⁾ pour vos achats en ligne réalisés auprès de particuliers.

Ce service d'assistance concerne vos achats de biens transportables d'une valeur comprise entre 75€ et 2500€ et présentant les caractéristiques de non livraison, ou livraison non conforme.

À NOTER

Avec votre Carte BNP Net, vous bénéficiez, sans frais supplémentaires, d'une suite de sécurité protégeant votre ordinateur contre tout virus, attaques informatiques et spams.

Rendez-vous sur www.carte-formule-bnpnet.com⁽¹⁾.

(1) Coût de connexion selon le fournisseur d'accès à Internet.

(2) Selon les conditions en vigueur dans les Notices d'Information d'Assurance et d'Assistance disponibles dans votre Guide Carte.

Notices d'information

CARTES VISA CLASSIC ET BNP NET

P. 20 Assurance Individuelle
Accident Voyage

P. 33 Prolongation Garantie
Constructeur

P. 40 Assistance en France
et à l'étranger

P. 58 Assurance Internet

P. 68 Assistance Protection Juridique

ASSURANCE INDIVIDUELLE ACCIDENT VOYAGE

NOTICE D'INFORMATION

Carte Visa Classic

Notice d'information du contrat d'assurance n° PM2 (dénommé ci-après « **Contrat** »), régi par le Code des assurances et souscrit :

▶ **par BNP Paribas**, Société Anonyme au capital de 2.499.597.122 euros divisé en 1.249.798.561 actions de 2 euros nominal, siège social 16 boulevard des Italiens, 75009 Paris, France, Immatriculée au RCS Paris 662 042 449 auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 022 735 (www.orias.fr), souscripteur du contrat d'assurance qui possède des droits propres au titre de ce Contrat à l'encontre de l'Assureur.

Ci-après désignée « le Souscripteur ».

▶ **auprès d'Europ Assistance** (dénommé ci-après l'« **Assureur** »), entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 35 402 786 €, 451 366 405 RCS Nanterre, dont le siège social se situe 1 promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, agissant également au nom et pour le compte de sa succursale irlandaise, dont le nom commercial est EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH et dont le principal établissement est situé au 4th Floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01 N5W8, Ireland, enregistrée en Irlande sous le certificat N° 907089.

Ci-après désignée « Europ Assistance » ou « l'Assureur ».

▶ **par l'intermédiaire de SPB**, société par actions simplifiée de courtage d'assurance, au capital de 1 000 000 €, ayant son siège social 71 Quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du Havre sous le n° 305 109 779 et à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le n° 07 002 642, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

Europ Assistance délègue la gestion des sinistres en assurance à **SPB**.

Le présent contrat, régi par le Code des assurances, permet aux Assurés de bénéficier des prestations d'assurance mentionnées ci-dessous au cours d'un Voyage Garanti.

Chapitre 1 - Information des Assurés

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

La preuve de la remise de la présente Notice d'Information au titulaire de la Carte Assurée et de l'information relative aux modifications contractuelles incombe à BNP Paribas, souscripteur et signataire du présent contrat.

En cas de modification des conditions, ou en cas de résiliation du présent contrat, BNP Paribas informera par tout moyen à sa convenance le titulaire de la Carte Assurée dans les conditions prévues dans les conditions générales du contrat de la Carte Assurée conclu avec BNP Paribas.

Chapitre 2 - Dispositions diverses

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

Les garanties de ce contrat sont acquises à l'Assuré à compter de la date de délivrance de la Carte Assurée et pendant sa durée de validité.

Les garanties de ce contrat prennent fin, pour chaque Assuré :

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

Le non renouvellement de ce contrat entraîne la cessation des garanties pour chaque Assuré à partir de la date d'effet de cette résiliation.

Le présent contrat d'assurance prend effet à compter du 1^{er} janvier 2017 à 0H00 et ce pour une durée de 3 ans. Les présentes dispositions s'appliquent aux Sinistres dont la date de survenance est postérieure au 1^{er} janvier 2017 à 0h00.

Courtier Gestionnaire

SPB, immatriculé auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 002 642 (www.orias.fr), est l'interlocuteur privilégié de l'Assuré pour toute information relative à son contrat d'assurance ou aux événements qui en découlent.

Chapitre 3 - Définitions

Pour une meilleure compréhension des prestations d'assurance, 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.

Accident Garanti

Une Blessure dont l'Assuré est victime au cours d'un Voyage Garanti en tant que simple passager d'un Moyen de Transport Public et dont le titre de transport a été réglé au moyen de la Carte Assurée.

Sont également garantis les Blessures survenues lors du déplacement le plus direct pour se rendre à un aéroport, une gare ou un terminal ou en revenir à partir du lieu de domicile, du lieu de travail habituel ou du lieu de séjour et inversement :

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

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

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, partenaire dans le cadre d'un P.A.C.S.⁽¹⁾ ou concubin⁽¹⁾ vivant sous le même toit et pouvant justifier de cette situation.

- ▶ Leurs enfants célibataires de moins de 25 ans 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, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'État Civil Français.
- ▶ Les enfants du titulaire ou ceux de son conjoint ou concubin⁽¹⁾, célibataires de moins de 25 ans.

(1) 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.

▶ 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.

Bénéficiaire

En cas de décès accidentel du titulaire de la Carte Assurée:

▶ toute personne désignée par lui au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée à SPB. Vous pouvez à tout moment modifier le ou les Bénéficiaire(s) désigné(s). Toute modification ou nouvelle notification de Bénéficiaire interviendra à compter de la date d'envoi à SPB de Votre lettre recommandée avec avis de réception, le cachet de la poste faisant foi.

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

- ▶ au conjoint survivant de l'Assuré, ni divorcé ni séparé de corps ou à son concubin,
- ▶ à défaut, les enfants légitimes, reconnus ou adoptifs de l'Assuré, vivants ou représentés, par parts égales entre eux,
- ▶ à défaut, les petits-enfants de l'Assuré par parts égales entre eux,
- ▶ à défaut, le père et la mère de l'Assuré par parts égales entre eux,
- ▶ à défaut, les frères et sœurs de l'Assuré par parts égales entre eux,
- ▶ à défaut, les héritiers de l'Assuré.

En cas de décès accidentel d'un autre Assuré et/ou du titulaire de la Carte Assurée sans qu'il n'y ait eu de désignation spécifique d'un Bénéficiaire, les sommes prévues en cas de décès accidentel de l'Assuré sont versées suivant l'ordre indiqué ci-dessus.

En cas d'Infirmité Permanente Totale ou d'Infirmité Permanente Partielle : l'Assuré, sauf si celui-ci se trouve dans les cas d'incapacité visés par l'Article 489 du Code Civil. La somme prévue sera alors versée au représentant légal de l'Assuré.

Blessure

Par Blessure on entend toute atteinte physique médicalement constatée, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure atteignant l'Assuré et non intentionnelle de la part de ce dernier.

Carte Assurée

Carte Visa Classic BNP Paribas de la Gamme Carte Visa.

Guerre Civile

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

Guerre Étrangère

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

Infirmité Permanente Partielle

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

Infirmité Permanente Totale

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

Incapacité Permanente Totale

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

Moyen de Transport Public

Moyen de transport commercial (terrestre, maritime, fluvial ou aérien) agréé pour le transport payant de passagers.

Perte d'un bras

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

Perte d'une jambe

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

Perte totale de la vue des deux yeux

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

Perte totale de la vue d'un œil

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

Sinistre

Survenance d'un événement de nature à entraîner la mise en œuvre d'une des garanties du présent contrat d'assurance.

Substances Biologiques

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

Substances Chimiques

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

Substances Nucléaires

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

Territorialité

Les garanties du présent contrat sont acquises à l'Assuré, dans le monde entier, au cours d'un Voyage Garanti.

Véhicule de Location

Tout engin terrestre à moteur à quatre roues immatriculé faisant l'objet d'un contrat de location auprès d'un loueur professionnel et dont le règlement est facturé sur la Carte Assurée.

Voyage Garanti

Tout déplacement effectué dans le monde entier, à titre privé, par tous Moyens de Transport Public, tout trajet par Véhicule de Location, ou tout trajet en véhicule privé sous réserve que le prix du transport ou celui du Véhicule de Location soit payé à l'unité, par carte d'abonnement ou dans une facturation globale au moyen de la Carte Assurée avant la survenance du Sinistre.

À l'occasion d'un Sinistre, il appartient à l'Assuré d'apporter le justificatif de ce règlement, l'Assureur se réservant le droit de demander tout autre élément constituant la preuve du paiement par la Carte Assurée.

Chapitre 4 - Descriptif de la garantie

ARTICLE 1

Objet de la garantie

La présente garantie a pour objet de couvrir l'Assuré contre les risques de décès accidentel ou d'Infirmité Permanente Accidentelle résultant des suites d'une Blessure pouvant survenir au cours d'un Voyage Garanti.

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

► En cas de Décès accidentel

Lorsqu'un Assuré, victime d'une Blessure survenue pendant un Voyage Garanti, décède des suites de celui-ci dans les 100 jours suivant la date de la Blessure, l'Assureur verse au(x) Bénéficiaire(s) un capital dont le montant est forfaitairement fixé à **46 000 €**.

► En cas d'Infirmité Permanente Accidentelle

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

- **46 000 €** si l'Assuré est atteint d'Infirmité Permanente Totale,
- **23 000 €** si l'Assuré est atteint d'Infirmité Permanente Partielle.

ARTICLE 2

Limite de notre engagement

Indépendamment du nombre de Cartes Assurées utilisées pour le paiement, notre limite d'engagement est fixée à 46 000 € par Sinistre et par Assuré.

Aucune Blessure ne peut donner droit au versement à la fois du capital décès accidentel et à celui de l'Infirmité Permanente Totale ou de l'Infirmité Permanente Partielle. Toutefois, dans le cas où, après avoir perçu une indemnité résultant d'une Infirmité Permanente Totale ou d'une Infirmité Permanente Partielle, l'Assuré viendrait à décéder dans un délai de 2 ans des suites d'une même Blessure, nous verserons au Bénéficiaire le capital prévu en cas de décès accidentel après déduction de l'indemnité déjà versée au titre de l'Infirmité Permanente Totale ou de l'Infirmité Permanente Partielle.

ARTICLE 3

Effet, cessation et durée de la garantie

Effet de la garantie

La garantie prend effet :

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

Cessation de la garantie

La garantie cesse :

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

ARTICLE 4 Exclusions

Le présent contrat ne couvre pas les Blessures, leurs conséquences, les dommages ou les atteintes corporelles résultant :

- ▶ **De la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré.**
- ▶ **Des conséquences ou étant occasionnés par un fait de Guerre Étrangère et/ou Guerre Civile.**
- ▶ **De la participation de l'Assuré à des rixes, des crimes, des paris, des insurrections, des émeutes et des mouvements populaires, sauf cas de légitime défense ou s'il se trouve dans l'accomplissement du devoir professionnel ou dans un cas d'assistance à personne en danger.**
- ▶ **De tout Sinistre, toute suite et/ou conséquence directe ou indirecte provenant d'une quelconque mise en contact et/ou contamination par des substances dites nucléaires, biologiques ou chimiques.**
- ▶ **D'un suicide ou de sa tentative.**
- ▶ **Des dommages dus aux effets directs ou indirects d'explosions, de dégagement de chaleur ou d'irradiation provenant du fait de transmutation de noyaux d'atome et de la radioactivité ainsi que les dommages dus aux effets de radiation provoqués par l'accélération artificielle de particules.**
- ▶ **Les infections bactériennes à l'exception des infections pyogéniques résultant d'une coupure ou d'une Blessure accidentelle.**
- ▶ **Toute forme de maladie, accident cardiaque, rupture d'anévrisme.**
- ▶ **Les interventions médicales ou chirurgicales sauf si elles résultent d'un Accident Garanti.**
- ▶ **Toute activité militaire (période militaire, opérations militaires).**
- ▶ **Les Blessures résultant de l'utilisation de drogues et médicaments non prescrits médicalement ainsi que les Blessures résultant d'un 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 la Blessure.**

Chapitre 5 - Modalités de mise en jeu des garanties

ARTICLE 1 Délai de règlement des sinistres

L'Assureur versera à l'Assuré ou au Bénéficiaire le capital garanti dans les 5 jours suivant la réception de tous les éléments nécessaires au règlement.

ARTICLE 2 Déclaration des sinistres

L'Assuré ou le Bénéficiaire doit déclarer tout Sinistre de nature à entraîner la mise en jeu de la garantie prévue par le présent contrat, dans les 15 jours qui suivent la date à laquelle l'Assuré ou le Bénéficiaire en a eu connaissance. **Le non-respect de ce délai entraîne la perte de tout droit à garantie pour le Sinistre en cause** si nous établissons que le retard à la déclaration nous a causé un préjudice, cette disposition ne s'appliquant pas si le retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure.

En cas de Sinistre, L'Assuré doit contacter SPB par l'un des canaux suivants :

▶ Par Internet :

Adresse du site : <https://bnppvoyage.spb.eu>

▶ Par téléphone :

Via la ligne **09 70 82 04 17(1)**

▶ Par mail :

À l'adresse suivante : classic@spb.eu

▶ Par voie postale :

À l'adresse :

SPB Assurance Carte Visa Classic BNP Paribas

CS 90000

76095 Le Havre Cedex

▶ Par télécopie :

Via la ligne **09 70 82 03 58**

Les documents communiqués par l'Assuré ou le Bénéficiaire doivent être des originaux ou des documents certifiés conformes :

- ▶ la preuve de la qualité d'Assuré de la personne sinistrée au moment de la mise en jeu de la garantie,
- ▶ la preuve du paiement par la Carte Assurée des prestations garanties : l'attestation de BNP Paribas dûment complétée adressée à l'Assurée par SPB ou à défaut le relevé de compte bancaire ou la facture de paiement,
- ▶ les documents originaux matérialisant les prestations garanties : titres de transport (billets d'avion, de train...), contrat de location de véhicule, ...), etc.,
- ▶ un Relevé d'Identité Bancaire,

(1) numéro non surtaxé, facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur), ligne téléphonique accessible 7j / 7, 24h / 24 (hors jours légalement chômés et/ou fériés et sauf interdiction légale ou réglementaire.

- ▶ un certificat de décès ou les certificats médicaux établissant les invalidités (rapport d'expertise médicale...),
- ▶ le procès-verbal des autorités locales (police, pompiers...),
- ▶ les coordonnées du notaire en charge de la succession,
- ▶ un document légal permettant d'établir la qualité du Bénéficiaire, notamment la copie d'une pièce d'identité,
- ▶ en cas de Blessure pouvant entraîner une invalidité, se soumettre à toute expertise requise par l'Assureur.

En complément des documents à communiquer, l'Assureur pourra demander, selon les circonstances du Sinistre, toute pièce supplémentaire pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.

Réclamations ou litiges

Étape 1 – Votre réclamation

En cas de désaccord avec les services proposés, Vous pouvez adresser Votre réclamation au Département Réclamations de SPB, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- ▶ formulaire de réclamation en ligne sur le site www.spb-assurance.fr
- ▶ adresse mail : reclamations-cartevisa@spb.eu
- ▶ adresse postale : **SPB Département Réclamations**

CS 90000

76095 Le Havre Cedex

- ▶ télécopie : 02 32 74 29 69

Le Département Réclamations de SPB s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables suivant sa date de réception (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et, en tout état de cause, à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 mois suivant sa date de réception.

Étape 2 – Faire appel

Si la réponse fournie ne correspond pas à Vos attentes, Vous pouvez Vous adresser directement au Responsable de la Relation Clientèle par courrier à l'adresse suivante :

Responsable de la relation clientèle - Europ Assistance

Service Remontées Clients

1 promenade de la Bonnette,

92633 Gennevilliers Cedex.

Étape 3 – Contacter le médiateur

Si le litige persiste après examen de Votre demande, 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.

Les dispositions qui précèdent n'empêchent pas l'Assuré d'utiliser toute autre voie d'action légale.

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, le titulaire de la Carte Assurée et l'Assureur, choisit un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert. Les trois experts opèrent d'un commun accord et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le tribunal de commerce de Paris. Cette nomination a lieu sur simple requête de la partie la plus diligente faite au plus tôt 15 jours après l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée de mise en demeure avec avis de réception. Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et s'il y a lieu, la moitié des honoraires du tiers expert et des frais de sa nomination.

Chapitre 6 - Cadre juridique

Subrogation dans Vos droits et Actions

Après avoir engagé des frais dans le cadre de ses garanties d'assurance, Nous sommes subrogés 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 à 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'Évènement 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. »

Loi Informatique et Libertés

Données de l'assuré

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex, agissant à travers sa succursale irlandaise, dont le nom commercial est Europ Assistance SA Irish Branch (« L'Assureur »), en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel de l'Assuré 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.

L'Assuré 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 de l'Assuré sera plus difficile voire impossible à gérer.

A cet effet, l'Assuré 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 de l'Assuré 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.

L'Assuré 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).

L'Assuré, 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. L'Assuré 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 de l'Assuré 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 : EUROPE ASSISTANCE – A l'attention du Délégué à la protection des données – 1, promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers

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

Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

Europ Assistance informe l'Assuré, 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

Pluralité d'assurances

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, Vous devez Nous informer 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 Votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

Fausse déclaration

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse de Votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées Nous demeurent acquises et Nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues (Article L113-8 du Code des assurances).

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

Droit applicable / Tribunaux compétents / langue

La présente Notice d'Information, rédigée en langue française, est régie par le droit français.

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.

Engagement de l'Assureur

L'Assuré est exclusivement garanti pour le montant attaché à la couverture de la Carte Assurée. Si le titulaire de la Carte Assurée est titulaire d'autres cartes de la gamme Carte Visa, l'Assuré bénéficie exclusivement de l'assurance liée à la Carte Assurée sans possibilité de cumul avec les garanties prévues par d'autres contrats souscrits par BNP Paribas.

PROLONGATION GARANTIE CONSTRUCTEUR

Carte Visa Classic sur les options Tercéo et/ou Provisio

NOTICE D'INFORMATION

Carte Visa Classic

Notice d'information au contrat groupe 6481.2624 "Prolongation Garantie Constructeur". La présente notice d'information est extraite des conditions générales du Contrat d'assurance de groupe n° 6481.2624 (ci-après désigné par "Contrat") souscrit par :

▶ **par BNP Paribas**, SAS au capital de 2.499.597.122 euros divisé en 1.249.798.561 actions de 2 euros nominal, RCS 662 042 449 Paris, siège social 16 bd des Italiens 75009 Paris, pour le compte de ses clients titulaires de l'option TERCÉO et/ou de l'option crédit PROVISIO, adossée aux cartes émises par BNP Paribas, ainsi que toute Personne physique à qui le titulaire de ladite carte fait cadeau des Biens garantis, BNP Paribas sera ci-après dénommé le "Souscripteur",

▶ **auprès de Chubb European Group Limited** compagnie d'assurance de droit anglais sise 100 Leadenhall Street, London, EC3A 3BP, immatriculée sous le numéro 1112892 et dont la succursale pour la France est sise Le Colisée, 8, avenue de l'Arche à Courbevoie (92400), numéro d'identification 450 327 374 R.C.S. Nanterre. Chubb European Group Limited est soumise aux contrôles de la Prudential Regulation Authority PRA (20 Moorgate, London EC2R 6DA, Royaume Uni) et de la Financial Conduct Authority FCA (25 The North Colonnade, Canary Wharf, Londres E14 5HS, Royaume Uni). (ci-après dénommé "Assureur") »,

▶ **par l'intermédiaire de SPB**, SAS de courtage d'assurance au capital de 1 000 000 € soumise au contrôle de l'ACPR - Siège social : 71 quai Colbert, 76600 Le Havre - RCS Le Havre 305 109 779 - immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07 002 642 (www.orias.fr) ci-après dénommé "Courtier".

ARTICLE 1

Définitions

▶ **Assuré** : personne physique titulaire à titre personnel d'une Carte bénéficiant de l'option TERCÉO et/ou PROVISIO, émise par le Souscripteur ainsi que toute personne physique à qui le titulaire fait cadeau de Biens garantis. L'Assuré doit avoir son domicile en France métropolitaine.

▶ **Assureur / Nous** : Chubb European Group Limited dont les coordonnées sont indiquées ci-dessus. Carte : toute carte bancaire émise par BNP Paribas bénéficiant de l'option TERCÉO et/ou PROVISIO.

▶ **Biens garantis** : tous biens meubles neufs bénéficiant d'une garantie constructeur ou distributeur n'excédant pas 24 mois, acquis totalement avec la Carte bénéficiant de l'option TERCÉO et/ou de l'option crédit PROVISIO, en France ou à l'étranger, et dont le prix de vente est supérieur à 75 euros TTC, à l'exception :

- des véhicules terrestres à moteur ;
- des engins flottants ou aériens ;
- des montres, pendules, horloges.

Lorsque les Biens garantis font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'ensemble au complet sera considéré comme constituant un Bien garanti.

▶ **Sinistre** : événement susceptible de mettre en oeuvre la garantie du présent Contrat.

▶ **Souscripteur** : BNP Paribas qui demande l'établissement du présent Contrat, le signe et s'engage à en payer les primes pour le compte de ses clients titulaires de la Carte.

▶ **Territorialité** : la garantie s'exerce en France métropolitaine et Principauté de Monaco. Valeur d'achat : valeur du Bien garanti figurant sur sa facture d'achat.

ARTICLE 2

Objet de la Garantie - Durée

La garantie a pour objet de prolonger de 24 mois, dans les limites et sous réserve des exclusions stipulées à l'article 5 ci-dessous, la garantie constructeur ou distributeur sur les Biens garantis. Sont seuls couverts, les dommages ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique, internes au Bien garanti. La

garantie est acquise pour les frais de réparation à compter du jour suivant la fin de la garantie constructeur ou distributeur du Bien garanti.

La garantie est conclue pour une durée de 24 mois à compter de l'expiration de la garantie constructeur ou distributeur initiale

ARTICLE 3

Prise d'effet et cessation des garanties

La garantie prend effet pour les Biens garantis pendant toute la période de détention de la Carte. Les garanties prennent fin, pour chaque Assuré sur les biens achetés après :

- ▶ la date de la mise en opposition ou du retrait de la Carte ;
- ▶ la date de la suppression de l'option TERCÉO dont bénéficie la Carte ;
- ▶ le retrait total d'agrément de l'Assureur, conformément à l'article L.326-12, alinéa 1 du Code des assurances ;
- ▶ la date d'effet de la résiliation du Contrat quelle que soit la cause. Le non-renouvellement du contrat entraîne la cessation des garanties pour chaque Assuré à partir de la date d'effet de cette résiliation. L'Assureur est cependant tenu au règlement des Sinistres survenus pendant la période de validité du contrat, même si la déclaration des Sinistres est postérieure ;

La garantie prend fin à l'expiration de la garantie "PROLONGATION GARANTIE CONSTRUCTEUR", et dans la limite de 48 mois, cette limite incluant la durée de la garantie constructeur d'origine du bien garanti.

ARTICLE 4

Plafond de la Garantie

La garantie s'exerce à concurrence d'un plafond annuel de 5 000 euros par Carte, quel que soit le nombre de Sinistres.

Le montant de l'indemnisation est limité à un pourcentage de la Valeur d'achat du Bien garanti, déterminé en fonction de sa date d'achat :

- ▶ du 13^e au 24^e mois inclus à compter de la date d'achat du Bien garanti : indemnisation limitée à 85 % ;
- ▶ du 25^e au 36^e mois inclus à compter de la date d'achat du Bien garanti : indemnisation limitée à 75 % ;
- ▶ du 37^e au 48^e mois inclus à compter de la date d'achat du Bien garanti : indemnisation limitée à 60 %.

ARTICLE 5

Exclusions de garantie

Sont seuls exclus de la garantie "Prolongation Garantie Constructeur" :

- ▶ les dommages, pannes, défaillances ou défauts, imputables à des causes d'origine externe au Bien garanti ;
- ▶ les pannes résultant de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine du Bien garanti ;
- ▶ les frais de remise en service, ainsi que les défauts de fonctionnement constatés lors de celle-ci ;
- ▶ les pièces en caoutchouc (à l'exception des joints de portes qui sont garantis) ;
- ▶ les réglages accessibles à l'utilisateur sans démontage de l'appareil ;
- ▶ le non-respect des instructions du constructeur et des conditions d'utilisation du Bien garanti ;
- ▶ les appareils utilisés à des fins professionnelles ou commerciales ;
- ▶ le contenu des appareils (sans être exhaustif : denrées, vêtements) ;
- ▶ le calage des matériels encastrés, les dommages résultant d'une erreur de manipulation ;
- ▶ une réparation ou les dommages subis par le Bien garanti ;
- ▶ après une réparation effectuée par toutes autres personnes qu'un SAV agréé par le vendeur ;
- ▶ les dommages survenant lorsque le Bien garanti est confié à un réparateur ;
- ▶ les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome ;
- ▶ les frais de devis suivis ou non de réparation ;
- ▶ les dommages exclus dans les notices remises par le constructeur ou le distributeur ;
- ▶ l'inconfort de vision lié à la panne de pixel ;
- ▶ les dommages dus aux vieillissements des composants électriques ;
- ▶ les dommages aux logiciels, les frais de reconstitution des informations et des données stockées dans la mémoire de l'unité centrale ;
- ▶ les dommages dus à la corrosion, à l'oxydation, à l'incrustation de rouille, de l'encrassement ou à la détérioration graduelle du bien garanti ;
- ▶ les conséquences de dysfonctionnement immatériel y compris en cas de sabotage immatériel ;
- ▶ les dommages aux logiciels autres que les systèmes d'exploitation ;
- ▶ les pannes afférentes aux accessoires tels que tuyau extérieur de vidange ou câble d'alimentation, antenne, casque d'écoute ;
- ▶ les dommages d'ordre esthétique ;
- ▶ les contrefaçons et fausses pièces détachées ;
- ▶ les conséquences de guerre civile ou étrangère ou d'insurrections, ou de confiscation par les autorités.

ARTICLE 6

En cas de sinistre

Sous peine de déchéance de garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré devra déclarer par tous moyens tout Sinistre dans les 10 jours ouvrés qui suivent la date de survenance du dommage. Cette déclaration doit être faite directement à SPB :

- par courrier postal, à SPB – Service BNPP Terceo/Provisio –76095 Le Havre Cedex ;

- par téléphone au 0 970 808 254 (appel facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur). Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 8 h à 19 h, le samedi de 8 h à 13 h 30, hors jours fériés et/ ou chômés ;

- par fax au 02 32 74 22 87 ;

- par mail à bnpp-pgcterceo@spb.eu.

Formalités

Suite à cette déclaration, l'Assuré recevra un formulaire de demande d'indemnisation, qu'il devra retourner, accompagné des documents justificatifs, dans les 30 jours qui suivent la date d'envoi du formulaire par SPB. Les délais ci-dessus doivent impérativement être respectés par l'Assuré sous peine de déchéance de tout droit à indemnité, à condition que Nous apportions la preuve que le retard dans la déclaration de l'Assuré Nous cause un préjudice.

Les pièces justificatives réclamées seront notamment :

- ▶ la facture d'achat du Bien garanti ou un duplicata ;
- ▶ la photocopie de tout document permettant de justifier que le Bien garanti a été payé avec la Carte ;
- ▶ la facture de réparation détaillée du Bien garanti sur laquelle devront figurer :
 - ▶ le nom, l'adresse et la signature du client,
 - ▶ la date de la panne,
 - ▶ la marque, le genre et le type du Bien garanti,
 - ▶ le motif d'appel du client et le défaut constaté par le technicien,
 - ▶ la nature des travaux effectués,
 - ▶ le détail chiffré des fournitures, des frais de main-d'oeuvre et de déplacement,
 - ▶ le nom du technicien ayant effectué la réparation ;
 - ▶ le justificatif de la garantie accordée par le fabricant ou le distributeur (livret de garantie).

L'Assureur aura la faculté de nommer un expert pour évaluer le préjudice et pourra réclamer tout justificatif nécessaire afin d'apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.

Lorsque le Bien garanti est irréparable, nous garantissons le remboursement du bien, dans la limite de sa valeur d'achat, dans les conditions fixées à l'article 4.

Règlement

L'indemnité éventuelle due par l'Assureur sera réglée au comptant dans les 10 jours qui suivent la réception du formulaire de demande d'indemnisation et des pièces justificatives.

En cas d'achats effectués à l'étranger, il sera tenu compte du montant débité sur le relevé bancaire ou relevé compte carte de l'Assuré.

ARTICLE 7

Dispositions diverses

Subrogation

En cas de règlement partiel ou total d'indemnités, l'Assureur est subrogé automatiquement dans tous droits et actions sur la part des indemnités réglées. En cas de règlement total, l'Assureur devient automatiquement propriétaire du Bien garanti faisant l'objet de la réclamation.

Propriété de l'assureur

L'appareil garanti, dont le dommage est avéré, deviendra de plein droit la propriété de l'Assureur en cas d'indemnisation de l'Assuré (article L.121-14 du Code des assurances).

Renonciation à recours

De convention expresse entre les parties, il est entendu que l'Assureur renonce à exercer son droit de recours, sauf à l'encontre des transporteurs, installateurs et d'une façon générale, de tous professionnels dont la responsabilité pourrait être engagée.

Conservation des Biens Garantis

En cas de règlement d'indemnité, l'Assuré s'engage à conserver à la disposition de l'Assureur, ou de ses représentants, les Biens Garantis endommagés pendant un délai de 30 jours à compter de la date de règlement, sauf s'il en a été convenu autrement.

Pluralité d'Assurances

Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans le respect des dispositions de l'article L.121-4 du Code des assurances.

Prescription

Conformément aux articles L.114-1 et L.114-2 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites au-delà de 2 ans à compter de la date 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. La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption, ainsi que dans les cas ci-après :

- désignation d'expert à la suite d'un Sinistre ;

- envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception (par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne le paiement de la cotisation ; par l'Assuré ou le bénéficiaire à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité) ;

- citation en justice (même en référé) ;

- commandement ou saisie signifiés à celui que l'on veut empêcher de prescrire.

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.

Correspondances

Toute demande de renseignements, précisions complémentaires ou déclaration de Sinistre doit être systématiquement et exclusivement adressée à : **SPB - Service BNPP Terceo/ Provisio -76095 LE HAVRE CEDEX** - Télécopie : 02 32 74 22 87 – Téléphone : 0 970 808 254 (numéro facturé au prix d'une communication locale, régionale, ou nationale, selon les offres de chaque opérateur), adresse mail bnpp-pgcterceo@spb.eu.

Fausse déclaration

Conformément aux articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances, **toute fraude, réticence, ou fausse déclaration intentionnelle ayant pour objet de Nous induire en erreur sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un Sinistre, entraîne la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce Sinistre.** Si l'indemnité a déjà été réglée, elle devra Nous être remboursée.

Informatique et Libertés

La fourniture des informations nominatives et personnelles de l'Assuré recueillies dans le cadre de ce contrat est obligatoire, car ces informations sont indispensables à la gestion de ce contrat. Ces informations pourront être conservées jusqu'au terme de la prescription des actions juridiques pouvant découler du Contrat. Elles sont exclusivement destinées au Souscripteur, à l'Assureur et au Courtier (ainsi qu'à leurs partenaires contractuels concourant à la réalisation de cette gestion) pour ladite gestion, ainsi, le cas échéant, qu'aux autorités administratives et judiciaires concernées. L'Assureur fait partie d'un groupe mondial de sociétés et les informations personnelles des Assuré-e-s peuvent être partagées avec d'autres sociétés de son groupe, situées dans des pays étrangers, dès lors que ce partage est nécessaire à la gestion ou l'exécution de la police d'assurance, ou à la conservation des informations des Assuré-e-s. L'Assureur utilise également des prestataires de services de confiance, qui peuvent avoir accès aux Informations personnelles des Assuré-e-s, conformément aux instructions et sous le contrôle de l'Assureur.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004 et au Règlement Général européen sur la Protection des Données à caractère personnel (RGPD), l'Assuré dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition pour motif légitime, de rectification et de portabilité sur les données personnelles le concernant qui figurent dans les fichiers du Souscripteur, de l'Assureur, du Courtier et de leurs partenaires contractuels. Ces droits s'exercent selon les modalités définies par les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au traitement des données personnelles, en contactant, par écrit accompagné d'un justificatif d'identité daté et signé le siège social du Souscripteur, de l'Assureur ou du Courtier.

Cette mention d'information est une explication abrégée de l'utilisation faite des informations personnelles. Pour en savoir plus, l'Assureur recommande fortement la lecture de sa Politique de confidentialité principale, disponible au lien suivant : <https://www2.chubb.com/fr-fr/footer/politique-de-confidentialite%C3%A9-en-ligne.aspx>.

Le Souscripteur et les Assuré-e-s peuvent demander à l'Assureur une copie papier de la Politique de confidentialité à tout moment, en contactant celui-ci par email dataprotectionoffice.europe@chubb.com. L'Assuré peut également transmettre (et modifier à tout moment) des directives concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données à caractère personnel après son décès et le cas échéant désigner une personne afin de les mettre en œuvre. En l'absence de directives et/ou de désignation, les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au traitement des données personnelles s'appliqueront. Toute déclaration fautive ou irrégulière peut faire l'objet d'un

traitement spécifique destiné à prévenir ou identifier une fraude.

Les conversations téléphoniques entre l'Adhérent et SPB sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des sinistres.

Examen des réclamations

En cas de réclamation portant sur la mise en œuvre de la garantie, l'Assuré peut s'adresser par écrit à SPB qui veillera à lui répondre dans les meilleurs délais (SPB - Département Satisfaction Clientèle - 71 quai Colbert, 76600 Le Havre). Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, l'Assuré peut s'adresser à l'Assureur (à Monsieur le Directeur du Département «Assurances de Personnes» - Chubb, Le Colisée, 8 avenue de l'Arche à Courbevoie 92400). Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, l'Assuré peut demander l'avis du Médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurances dont les coordonnées lui seront communiquées par l'Assureur, et ce sans préjudice des autres voies d'actions légales.

Election de juridiction

Le contrat est soumis au droit français.

Autorité de Contrôle

L'autorité chargée du contrôle de l'Assureur - Chubb European Group Limited, compagnie d'assurance de droit anglais, sise 100 Leadenhall Street, London, EC3A 3BP, immatriculée sous le numéro 01112892 et dont la succursale pour la France est sise Le Colisée, 8, avenue de l'Arche à Courbevoie (92400), numéro d'identification 450 327 374 R.C.S. Nanterre - est la Prudential Regulation Authority PRA (20 Moorgate, London EC2R 6DA, Royaume Uni) et la Financial Conduct Authority FCA (25 The North Colonnade, Canary Wharf, Londres E14 5HS, Royaume Uni)

ASSISTANCE EN FRANCE ET À L'ÉTRANGER

NOTICE D'INFORMATION
Carte Visa Classic
Contrat France et étranger
Déplacement privé

Notice d'information du contrat d'assistance n° PM1 (dénommé ci-après « Contrat »), régi par le Code des assurances et souscrit :

► **par BNP Paribas**, Société Anonyme au capital de 2.499.597.122 euros divisé en 1.249.798.561 actions de 2 euros nominal, siège social 16 boulevard des Italiens, 75009 Paris, France, Immatriculée au RCS Paris 662 042 449 auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 022 735 (www.oriass.fr), souscripteur du contrat d'assurance qui possède des droits propres au titre de ce Contrat à l'encontre de l'Assureur.

Ci-après désignée « le Souscripteur ».

► **auprès d'Europ Assistance**, Entreprise régie par le Code des assurances, société anonyme au capital de 35 402 786 €, 451 366 405 RCS Nanterre, dont le siège social se situe 1 promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, agissant également au nom et pour le compte de sa succursale irlandaise, dont le nom commercial est EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH et dont le principal établissement est situé au 4th Floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01 N5W8, Ireland, enregistrée en Irlande sous le certificat N° 907089

Ci-après désignée « Europ Assistance » ou « l'Assureur ».

► **par l'intermédiaire de SPB**, société par actions simplifiée de courtage d'assurance, au capital de 1 000 000 €, ayant son siège social 71 Quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du Havre sous le n° 305 109 779 et à l'ORIAS (www.oriass.fr) sous le n° 07 002 642, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout, 75436 Paris, Cedex 09.

Ci-après désignée SPB.

RÈGLES À OBSERVER EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE

- Assistance Carte Visa ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.
- Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, Vous devez impérativement :
 - Obtenir l'accord préalable d'Assistance Carte Visa en appelant ou en faisant appeler sans attendre Assistance Carte Visa, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, au :
Téléphone : + 33 (0) 1 41 85 97 02⁽¹⁾
Télécopie : + 33 (0) 1 41 85 98 26⁽¹⁾
 - Indiquer le numéro de la Carte Assurée, émise par BNP Paribas ainsi que la qualité de l'Assuré,
 - Vous conformer aux procédures et aux solutions préconisées par Assistance Carte Visa.

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 économique 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 économique Européen (EEE) ou de la Suisse, il doit se renseigner, avant son départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, il doit consulter sa Caisse d'Assurance Maladie pour vérifier si une convention a été conclue et s'il a des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire...).

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

- L'attestation d'assistance médicale relative à l'obtention d'un visa est délivrée sans frais par SPB pour le compte d'Europ Assistance dans un délai maximum de 8 jours ouvrés à compter de la réception de la demande écrite de l'Assuré assortie de tous les éléments nécessaires à sa rédaction. Cette attestation est disponible aux conditions indiquées sur Internet : <https://bnppvoyage.spb.eu>
- Lors de Vos déplacements, n'oubliez pas d'emporter les 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.

(1) Appel non surtaxé. Coût d'un appel local (depuis la France métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon Votre opérateur téléphonique.

Objet du contrat d'assistance

Europ Assistance, également dénommée « L'Assureur » ou « Assistance Carte Visa » au sein de la présente Notice d'Information, permet aux Assurés de bénéficier des prestations décrites dans la présente Notice d'Information en cas de Maladie, Blessure, décès et poursuites judiciaires. Le présent contrat d'assistance est régi par le Code des assurances.

Information des assurés

Ce contrat est conclu pour une durée de 3 ans à compter du 01/01/2017 00h00 GMT.

Le présent document constitue la Notice d'Information que BNP Paribas 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 BNP Paribas.

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

Lorsqu'un Assuré souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application des garanties, il peut appeler Europ Assistance au **+ 33 (0) 1 41 85 97 02⁽¹⁾**.

Conditions d'application de la garantie

IMPORTANT

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

La garantie prend effet 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 BNP Paribas 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 privé :

▶ si le Pays de Résidence est situé en France : en France, et pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du Pays de résidence, à savoir hors de France.

(1) Appel non surtaxé. Coût d'un appel local (depuis la France métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon Votre opérateur téléphonique.

▶ si le Pays de Résidence est situé hors de France : hors du Pays de Résidence pendant les 90 premiers jours du déplacement.

Cette territorialité s'applique à toutes les garanties à l'exception des garanties Avance sur frais d'hospitalisation (1.9), Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux engagés (1.10), Assistance en cas de poursuites judiciaires (4), pour lesquelles les conditions d'application sont indiquées dans leur descriptif.

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 (et ce quel que soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...), explosions, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure (liste susceptible de modifications. Informations disponibles auprès d'Assistance Carte Visa).

Justificatifs nécessaires à l'exécution des prestations

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

- ▶ tout document afin de justifier de son lieu de Résidence et de la durée de son déplacement (photocopie du passeport pour le visa d'entrée dans le pays, justificatifs de résidence),
- ▶ tout document afin de justifier de la qualité d'Assuré (carte d'invalidité, certificat de vie maritale, copie de son avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf Votre nom, Votre adresse et les personnes composant Votre 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 Assistance Carte Visa de les utiliser,
 - rembourser à Assistance Carte Visa les montants dont l'Assuré obtiendrait le remboursement.

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

Définitions

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.

Assistance Carte Visa

Europ Assistance, également désignée dans le texte par « Nous », « Notre », « Nos », est le gestionnaire des prestations d'assistance.

Assuré

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

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, partenaire dans le cadre d'un P.A.C.S.⁽¹⁾ ou concubin⁽¹⁾ vivant sous le même toit et pouvant justifier de cette situation.

- ▶ Leurs enfants célibataires de moins de 25 ans 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, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'État Civil Français.
- ▶ Les enfants du titulaire ou ceux de son conjoint, partenaire ou concubin⁽¹⁾, célibataires de moins de 25 ans.
- ▶ 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, partenaire ou 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 leur grand-parent titulaire 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.

Autorité médicale

Toute personne titulaire d'un diplôme, en état de validité, de médecine ou de chirurgie.

Avion

Avion de ligne régulière en classe économique.

Blessure

Toute atteinte corporelle médicalement constatée, consécutive à un évènement soudain et fortuit, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure atteignant l'Assuré et non intentionnelle de la part de ce dernier.

Carte assurée

Carte Visa Classic Hello bank! de la gamme Carte Visa.

(1) 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.

Évènement

Toute Maladie ou Blessure à l'origine d'une demande d'intervention auprès d'Assistance Carte Visa.

France

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

Maladie

Altération de santé, dûment constatée par une Autorité médicale habilitée, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

Membre de la Famille

- Les enfants, le conjoint/concubin/partenaire de P.A.C.S. de l'Assuré, la mère, le père de l'Assuré, les parents du conjoint de l'Assuré, les petits-enfants de l'Assuré,
- ainsi que la sœur ou le frère, y compris les enfants du conjoint/concubin/partenaire de P.A.C.S. du père ou de la mère 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 d'Assistance Carte Visa.

Résidence

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

Train

Train en première classe (place assise en 1^{re} classe, couchette 1^{re} classe ou wagon-lit).

Prestations d'Assistance

Assistance Carte Visa intervient à la condition expresse que l'évènement qui l'amène à fournir la prestation demeure incertain au moment du départ.

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

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), sont consenties sous réserve que préalablement, l'Assuré, un Membre de sa Famille ou un tiers communique à Assistance Carte Visa 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'Assuré

1.1. TRANSPORT/RAPATRIEMENT

Lorsqu'un Assuré en déplacement privé subit une Maladie ou une Blessure, les médecins d'Assistance Carte Visa se mettent en relation avec l'Autorité médicale locale qui a reçu l'Assuré à la suite de l'Évènement.

Les informations recueillies, auprès de l'Autorité médicale locale et éventuellement du médecin traitant habituel, permettent à Assistance Carte Visa, après décision de ses médecins, de déclencher et d'organiser en fonction des seules exigences médicales, soit le retour de l'Assuré 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 de nos médecins, Assistance Carte Visa 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 de son lieu de Résidence. Le service médical d'Assistance Carte Visa peut effectuer les démarches de recherche de place dans un service médicalement adapté.

Seuls la situation médicale de l'Assuré 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 d'Assistance Carte Visa et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorités médicales.
- ▶ Par ailleurs, dans le cas où l'Assuré refuse de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins d'Assistance Carte Visa, il décharge expressément Assistance Carte Visa 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. RETOUR DES ACCOMPAGNANTS

Lorsqu'un Assuré est transporté dans les conditions définies ci-dessus, Assistance Carte Visa organise et prend en charge le transport des autres Assurés se déplaçant avec lui, jusqu'au lieu de l'hospitalisation ou jusqu'au lieu de Résidence de l'Assuré, par Train ou Avion.

1.3. PRÉSENCE HOSPITALISATION

Un Assuré est hospitalisé sur le lieu de l'Évènement et les médecins d'Assistance Carte Visa ne préconisent pas un Transport / Rapatriement (1.1) **avant 10 jours**.

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

S'il s'agit d'un Assuré de moins de 15 ans ou d'un Assuré dans un état jugé critique par les médecins d'Assistance Carte Visa, aucune franchise de durée d'hospitalisation n'est appliquée.

1.4. PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HÉBERGEMENT

▶ Dans le cadre de la prestation 1.3, un Assuré est hospitalisé sur le lieu de l'Évènement et les médecins d'Assistance Carte Visa ne préconisent pas un Transport / Rapatriement (1.1) **avant 10 jours**, Assistance Carte Visa 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 de l'Assuré, à **concurrence de 65 € par nuit et pour 10 nuits maximum**.

▶ Si un Assuré est dans l'obligation de prolonger son séjour pour raisons médicales avérées, sans hospitalisation et après accord du médecin d'Assistance Carte Visa, Assistance Carte Visa prend en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner de l'Assuré à **concurrence de 65 € par nuit et pour 10 nuits maximum**.

1.5. FRAIS DE PROLONGATION D'HÉBERGEMENT

Dans l'hypothèse où l'Assuré, hospitalisé **depuis 10 jours** n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation Transport / Rapatriement (1.1), sont pris en charge les frais d'hôtels supplémentaires, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne venue à son chevet, à **concurrence de 65 € par nuit et pour un montant maximum de 305 €**.

1.6. ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS

L'Assuré, en déplacement privé, ayant subi une Maladie ou une Blessure, 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, Assistance Carte Visa organise et prend en charge le voyage aller et retour par Train ou Avion d'une personne choisie par l'Assuré ou par un Membre de sa Famille pour raccompagner les enfants jusqu'à leur lieu de Résidence. À défaut, Assistance Carte Visa missionne une hôtesse pour accompagner les enfants jusqu'à leur lieu de Résidence.

Les frais d'hébergement, de repas et de boisson de la personne choisie pour ramener les enfants restent à la charge de l'Assuré. Les titres de transport des enfants restent également à la charge de l'Assuré.

1.7. GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Lorsqu'un Assuré 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, Assistance Carte Visa prend en charge à **concurrence de 200 € par jour et pendant 5 jours maximum** la présence d'une personne qualifiée au domicile de l'Assuré. Le remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation d'une facture détaillée originale

1.8. RAPATRIEMENT DES ANIMAUX DOMESTIQUES

L'Assuré, en déplacement privé, ayant subi une Maladie ou une Blessure, dans les conditions de la prestation 1.1, se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de son animal **(chien ou chat exclusivement)**. Si aucune personne l'accompagnant ne peut s'occuper de l'animal, Assistance Carte Visa organise son rapatriement vers le domicile d'un proche de l'Assuré ou vers une structure spécialisée dans le Pays de Résidence de l'Assuré.

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 tels que la Finlande, Gibraltar, la Grande-Bretagne, l'Irlande, la Norvège, la Suède, etc.

Pour cette prestation, l'Assuré ou une personne autorisée par l'Assuré doit remettre au prestataire, qu'Assistance Carte Visa aura sollicité, le carnet de vaccination de l'animal.

1.9. AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION

► **Pour les Assurés dont le Pays de Résidence est la France, cette prestation est rendue hors de France pendant les 90 premiers jours de tout déplacement privé .**

► **Pour les Assurés dont le Pays de Résidence est situé hors de France, cette prestation n'est jamais accessible.**

Assistance Carte Visa fait l'avance des frais d'hospitalisation engagés **jusqu'à concurrence de 11 000 € par Assuré et par Évènement**, pour les soins prescrits en accord avec les médecins d'Assistance Carte Visa. Cette prestation est acquise, tant que les médecins d'Assistance Carte Visa jugent l'Assuré intransportable après recueil des informations auprès de l'Autorité médicale locale.

Assistance Carte Visa adresse préalablement à l'Assuré, 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 Assistance Carte Visa.

Le signataire s'engage à rembourser Assistance Carte Visa dans les 60 jours à compter de la date d'envoi de la facture par cette dernière, indépendamment de toute procédure de remboursement engagée auprès d'organismes d'assurance maladie et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auxquels l'Assuré cotise. **À défaut de paiement dans les 60 jours à compter de la date d'envoi de la facture, Assistance Carte Visa se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles.**

1.10. REMBOURSEMENT À TITRE COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX ENGAGÉS

► **Pour les Assurés dont le Pays de Résidence est la France, cette prestation est rendue hors de France pendant les 90 premiers jours de tout déplacement privé.**

► **Pour les Assurés dont le Pays de Résidence est situé hors de France, cette prestation n'est jamais accessible.**

Assistance Carte Visa rembourse **à concurrence de 11 000 € par Assuré et par Évènement** 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 auquel l'Assuré cotise.

Assistance Carte Visa remboursera à l'Assuré les frais non pris en charge par les organismes susvisés, déduction faite d'une **franchise de 50 €** par dossier, et sous réserve de la communication à Assistance Carte Visa des justificatifs originaux de remboursement émanant de ces organismes.

Dans l'hypothèse où les organismes auxquels l'Assuré cotise ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, Assistance Carte Visa les remboursera **à concurrence de 11 000 €** sous réserve de la communication par l'Assuré des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes.

Nature des frais ouvrant droit à remboursement complémentaire

- Honoraires médicaux.
- Examens médicaux.
- Frais de médicaments prescrits par l'Autorité médicale locale.
- Frais d'ambulance prescrite par l'Autorité médicale locale 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 garantie Avance sur frais d'hospitalisation (1.9).
- Urgence dentaire considérée comme telle par les médecins d'Assistance Carte Visa et prise en charge **à concurrence de 500 €**.

1.11. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

À la demande de l'Assuré, à la suite d'une Maladie, d'une Blessure ou du décès d'un Assuré, Assistance Carte Visa pourra se charger de la transmission de messages urgents à son employeur ou à sa famille.

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

1.12. REMBOURSEMENT DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES

Dans le seul cas d'organisation d'une garantie par Assistance Carte Visa après une Maladie, une Blessure ou le décès d'un Assuré, Assistance Carte Visa rembourse **à concurrence de 100 € par Évènement** les frais téléphoniques restant à la charge de l'Assuré correspondant aux seuls appels à destination ou provenant d'Assistance Carte Visa. Ce remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation de la facture détaillée originale de l'opérateur téléphonique.

2 - Décès de l'Assuré

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

Assistance Carte Visa prend également en charge 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 de l'Assuré.

Assistance Carte Visa 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, Assistance Carte Visa organise et prend en charge le transport du corps **à concurrence des frais** qu'aurait supposé le rapatriement du corps sur le lieu de Résidence de l'Assuré décédé 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, Assistance Carte Visa ne prend en charge que les frais d'inhumation ou de crémation du corps de l'Assuré décédé **à concurrence de 800 €**.

3 - Retour anticipé de l'Assuré

Un Assuré, en déplacement privé, apprend l'hospitalisation non planifiée et de plus de 24 heures (hospitalisations ambulatoire et de jour non comprises) ou le décès d'un Membre de la Famille.

Pour permettre à l'un des Assurés de se rendre au chevet du Membre de la Famille ou d'assister aux obsèques, Assistance Carte Visa organise et prend en charge le voyage par Train ou 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 **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 d'Assistance Carte Visa, un bulletin d'hospitalisation ou un certificat de décès ainsi que tout justificatif établissant le lien de parenté avec le Membre de la Famille concerné.**

4 - Assistance en cas de poursuites judiciaires

▶ **Ces prestations sont rendues hors du Pays de Résidence de l'Assuré, pendant les 90 premiers jours de tout déplacement privé et dans tous les cas, hors de France.**

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

- fait l'avance de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, **à concurrence de 7 770 €**,
- fait l'avance du montant des honoraires d'avocat **à concurrence de 3 100 €**,
- prend en charge le montant réel des honoraires d'avocat **à concurrence de 800 €** sous déduction d'une **franchise de 50 €**.

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

5 - Exclusions communes à toutes les prestations

- ▶ **Les frais engagés sans accord préalable d'Assistance Carte Visa 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, et les frais s'y rapportant.**
- ▶ **Les Événements survenus dans les pays exclus de la présente Notice d'Information, à savoir Afghanistan, Burundi, Corée du Nord, Irak, Libye, Mali, République Centrafricaine, Somalie, Soudan, Soudan du Sud, Syrie, Yémen. Cette liste est susceptible d'évoluer, il sera dans ce cas impossible de vous délivrer des attestations d'assistance. Vous pouvez vous référer au site <https://bnppvoyage.spb.eu> pour consulter la liste à jour.**
- ▶ **Un Événement trouvant son origine dans une Maladie et/ou une 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.
- ▶ L'organisation des recherches et secours des personnes, notamment en montagne, en mer ou dans le désert, et les frais s'y rapportant.
- ▶ 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 et/ou d'accouchement.
- ▶ 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, explosions, 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 nationales 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.

6 - Circonstances exceptionnelles

Assistance Carte Visa ne pourra être tenue pour responsable des manquements ou 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 Évènements 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 et faits de 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 Assistance Carte Visa pour y être hospitalisé.
- ▶ En cas de recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels Assistance Carte Visa a l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.
- ▶ En cas de restrictions susceptibles d'être opposées par les transporteurs de personnes (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.

7 - Cadre juridique

Subrogation dans vos droits et actions

Après avoir engagé des frais dans le cadre de ses prestations d'assistance, Nous sommes subrogés 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

Déchéance pour déclaration frauduleuse

En cas de sinistre ou 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 Notice d'information, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

Prescription

Conformément à 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'Évènement 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. »

Loi Informatique et Libertés

Données de l'assuré

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex, agissant à travers sa succursale irlandaise, dont le nom commercial est Europ Assistance SA Irish Branch (« l'Assureur »), en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel de l'Assuré 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.

L'Assuré 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 de l'Assuré sera plus difficile voire impossible à gérer.

A cet effet, l'Assuré 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 de l'Assuré 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.

L'Assuré 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).

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

Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

Europ Assistance informe l'Assuré, 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

Réclamations ou litiges

Étape 1 – Votre réclamation

En cas de réclamation ou de litige, Vous pourrez vous adresser au Service Remontées Clients d'Europ Assistance :

- ▶ par e-mail à l'adresse suivante : Service.qualite@europ-assistance.fr.
- ▶ par courrier à l'adresse suivante : **Europ Assistance - Service Remontées Clients**
1 promenade de la Bonnette,
92633 Gennevilliers Cedex.

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.

Étape 2 – Faire appel

Si la réponse fournie ne correspond pas à Vos attentes, Vous pouvez Vous adresser directement au Responsable de la Relation Clientèle par courrier à l'adresse suivante :

Europ Assistance - Responsable de la relation clientèle
Service Remontées Clients
1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers Cedex.

Étape 3 – Contacter le médiateur

Si le litige persiste après examen de Votre demande, 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.

(1) pendant les 90 premiers jours du déplacement.

(2) sauf déplacements en France.

Pluralité d'Assurances

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, Vous devez Nous informer 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 Votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

Droit applicable / Tribunaux compétents / Langue

La présente Notice d'Information, rédigée en langue française, est régie par le droit français.

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.

Récapitulatif des prestations d'assistance

En cas de Maladie, Blessure, décès ou poursuites judiciaires, Vous pouvez bénéficier des Prestations d'Assistance dont les conditions et modalités d'application Vous ont été présentées dans les paragraphes précédents, dans le monde entier, sans franchise kilométrique, lors de tout déplacement privé dans les conditions suivantes :

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 ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.1
Retour des accompagnants	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.2
Présence hospitalisation	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.3
Prise en charge des frais d'hébergement	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.4
Frais de prolongation d'hébergement	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.5
Accompagnement des enfants	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.6
Garde des enfants de moins de 15 ans	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.7
Rapatriement des animaux domestiques	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.8
Avance sur frais d'hospitalisation	non	oui ⁽¹⁾	non	non	1.9
Remboursement des frais médicaux	non	oui ⁽¹⁾	non	non	1.10
Transmission de messages urgents	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.11
Remboursement des frais téléphoniques	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	1.12
Décès de l'Assuré	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	2
Retour Anticipé de l'Assuré	oui	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾	3
Assistance en cas de poursuites judiciaires :					
- Avance de caution pénale	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾⁽²⁾	4
- Avance honoraires d'avocats	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾⁽²⁾	4
- Prise en charge montant réel des honoraires d'avocats	non	oui ⁽¹⁾	non	oui ⁽¹⁾⁽²⁾	4

ASSURANCE INTERNET

Carte et Formule BNP Net

Notice d'information de l'Assurance Internet

Notice d'information du contrat

« ASSURANCE Internet » n° ICICDBP17 souscrit :

► par **BNP Paribas**, SA au capital de 2.499.597.122 euros divisé en 1.249.798.561 actions de 2 euros nominal - Siège social : 16 boulevard des Italiens, 75009 Paris - RCS Paris n° 662 042 449 - Id. CE FR76 662042449 - ORIAS n° 07 022 735 (ci-après dénommée « BNP Paribas »),

► auprès de **LA PARISIENNE ASSURANCES**, Société anonyme au capital 4 397 888 €, Entreprise gérée par le Code des assurances, Siège social : 120-122 rue de Réaumur 75002 Paris - France, (ci-après dénommée « l'Assureur » ou « LA PARISIENNE ASSURANCES »), représentée par IN CONFIDENCE INSURANCE SAS au capital de 1000 €, Siège social : Tour d'Asnières Hall D - 4 Avenue Laurent Cely - 92600 Asnières Sur Seine, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 798 338 182, immatriculée à l'ORIAS sous le n° 14 000 507 (www.orias.fr), (ci-après dénommée « IN CONFIDENCE INSURANCE ») agissant au nom et pour le compte de la Parisienne en sa qualité de mandataire d'assurance,

► par **l'intermédiaire de SPB**, SAS de courtage d'assurances au capital de 1 000 000 € immatriculée au RCS du Havre sous le n° 305 109 779 RCS Le Havre, ayant son siège social au 71 Quai Colbert 76600 Le Havre et inscrite à l'ORIAS sous le numéro 07002642 (www.orias.fr), (ci-après dénommée « SPB » ou « Courtier Gestionnaire »).

Le Contrat est géré par SPB, au nom et pour le compte de LA PARISIENNE ASSURANCES. LA PARISIENNE ASSURANCES, In Confidence et et SPB sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située au 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

1 - Objet du contrat d'assurance

Le contrat Assurance Internet a pour objet de sécuriser les opérations de commerce électronique réalisées par l'Assuré au moyen de sa Carte de Paiement Hello bank! dans les conditions de garanties ci-après définies.

2 - Définitions

Pour la compréhension du présent contrat, il est entendu entre les parties que les termes suivants signifient:

Assuré

Toute personne physique porteur d'une Carte de Paiement Hello bank!.

Assureur

(1) Appel non surtaxé - coût d'un appel local (depuis la France métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon votre opérateur téléphonique

LA PARISIENNE ASSURANCES

Biens garantis

Pour la Garantie Attaque Virale: l'ordinateur personnel sur lequel l'Assuré a installé la version à jour de l'antivirus exclusivement disponible sur le serveur <http://www.carte-formule-bnpnet.com>. Pour la Garantie Défaut de Livraison ou Livraison non Conforme: les biens mobiliers neufs ou d'occasion (à l'exception de ceux énumérés à l'article 7) achetés par l'Assuré au moyen de sa Carte de Paiement Hello bank! sur Internet et dont le prix d'achat (frais de port inclus) excède 15 € TTC.

Carte de Paiement Hello bank!

On entend par Carte de Paiement Hello bank!:

- la Carte Visa Classic bénéficiant de la Formule BNP Net,
- la Carte BNP Net.

Commerçant

Tout Commerçant proposant la vente de biens mobiliers neufs ou d'occasion sur Internet.

Frais de réexpédition

Frais engagés par l'Assuré pour réexpédier les biens livrés suivant des modalités d'acheminement identiques à celles utilisés par le Commerçant.

Echéance annuelle

Date anniversaire de la date d'effet des garanties.

Livraison non conforme

Les biens réceptionnés ne correspondent pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le site du Commerçant ou sur le bon de commande; ou les biens sont livrés défectueux ou cassés ou incomplets.

Défaut de Livraison

Au plus tôt 30 jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur le relevé bancaire de l'Assuré, au plus tard 90 jours après ledit débit.

Territorialité

La garantie est acquise dans le monde entier.

Virus

Tout Virus informatique contracté suite à une connexion Internet ou via un support externe.

3 - Installation du logiciel antivirus

Mode d'installation

Au plus tôt 48 heures après l'adhésion, l'Assuré doit obtenir la licence du logiciel antivirus

(1) Appel non surtaxé. Coût d'un appel local (depuis la France Métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon votre opérateur téléphonique. Horaires d'ouverture : du lundi au samedi de 8h00 à 19h00 (hors jours légalement chômés et/ou fériés et sauf interdiction légale ou réglementaire).

en se connectant via Internet et exclusivement sur le serveur <http://www.carte-formule-bnpnet.com> ou en téléphonant à la SPB au **0 970 808 267**⁽¹⁾.

L'Assuré devra ensuite télécharger et installer, grâce à sa licence, le fichier d'installation sur son ordinateur personnel, puis poursuivre l'installation en local. En vue de bénéficier des mises à jour du logiciel antivirus, l'Assuré devra communiquer son adresse e-mail lors de son inscription initiale exclusivement sur le site <http://www.carte-formule-bnpnet.com>

Mode de téléchargement annuel du logiciel antivirus

À chaque téléchargement annuel du logiciel antivirus, l'Assuré recevra l'information automatiquement sur son e-mail. Ceci lui permettra, via Internet et exclusivement sur le serveur <http://www.carte-formule-bnpnet.com>, de mettre à jour son logiciel antivirus. SPB informera l'Assuré par e-mail de chaque mise à jour. Cependant, si l'Assuré ne peut recevoir l'information de la dernière mise à jour pour des raisons le concernant (ex : changement d'adresse e-mail, changement de PC...), il devra, pour continuer à bénéficier des garanties, se connecter au site (<http://www.carte-formule-bnpnet.com>)

En cas de problème d'installation ou de mise à jour de l'antivirus, un support technique est disponible par e-mail: carte-formule-bnpnet@SPB.eu.

4 - Garantie attaque virale

La Garantie attaque virale prévoit le remboursement des frais d'intervention d'un professionnel en cas de Virus détecté et non reconnu par l'antiVirus, sous réserve que l'Assuré ait installé le logiciel antivirus et sa dernière mise à jour (suite à sa notification par l'antivirus ou par e-mail dans le cadre de la mise à jour annuelle du produit).

Si aucune solution ne peut être apportée par l'antivirus dans les 72 heures:

- ▶ L'Assuré devra avant toute intervention contacter l'assistance téléphonique SPB au **0970 808 267**⁽¹⁾ qui l'aidera dans le diagnostic et le conseillera sur la démarche à suivre.
- ▶ L'Assuré a besoin de faire intervenir un professionnel spécialiste pour désinfecter son PC (liste non exhaustive communiquée par la SPB). La garantie couvre les frais d'intervention (formatage du disque dur, réinstallation des logiciels...) du professionnel dans la limite de 150 € TTC par Sinistre et par an. Le remboursement de la prestation, dans les limites prévues, se fera sur justificatif (facture).

5 - Garantie livraison non conforme

La garantie s'applique à toute Livraison non Conforme, au sens de l'Article 2, constatée dans les 30 jours à compter de la réception du bien acheté au moyen de la Carte de Paiement BNP Paribas de l'Assuré; elle intervient dans les trois cas de figure suivants:

- ▶ si le Commerçant accepte le retour du bien pour, ensuite, expédier un produit de remplacement ou effectuer un remboursement auprès de l'Assuré, alors la garantie couvre les Frais de réexpédition du bien au Commerçant.
- ▶ si le Commerçant accepte le retour du bien mais n'expédie pas de produit de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès de l'Assuré, alors la garantie couvre les Frais de réexpédition et le remboursement du Bien.

- ▶ si le Commerçant n'accepte pas le retour du bien, alors la garantie couvre les Frais de réexpédition des biens à la SPB - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex et le remboursement du bien.

6 - Garantie défaut de livraison

La garantie s'applique à tout Défaut de Livraison constaté (après relance du Commerçant par courrier papier ou électronique), au plus tôt 30 jours après le débit constaté de la transaction d'achat dudit bien sur le relevé bancaire de l'Assuré (ou avis de débit de l'Assuré de la commande en ligne) et au plus tard 90 jours après ledit paiement:

- ▶ l'assureur prend en charge un montant correspondant à la valeur d'achat du bien dans la limite du paiement des sommes effectivement réglées au Commerçant.
- ▶ ou, l'Assuré (après accord express de la SPB) pourra effectuer l'achat d'un bien identique chez un autre Commerçant de son choix (physique ou électronique).

Si la valeur du bien de remplacement dépasse le prix du bien de la commande originale, la somme remboursée par l'assureur sera plafonnée à un dépassement de 30 % du prix initial.

7 - Exclusions

- ▶ **Sont exclus de toutes les garanties décrites ci-dessus les dommages causés par:**
 - la faute intentionnelle de l'Assuré,
 - un vice propre de la chose (relevant de garanties légales ou commerciales du constructeur),
 - les conséquences d'une guerre civile ou étrangère, d'insurrections ou de confiscation par les autorités,
 - les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome.
- ▶ **Sont exclus des garanties décrites à l'article 4, les dommages causés par:**
 - toute autre cause qu'une attaque virale logicielle,
 - les attaques virales sur un PC non équipé d'une version de l'antivirus à jour,
 - une panne matérielle.
- ▶ **Sont exclus des garanties décrites à l'article 5:**
 - la Livraison non Conforme de titre de transports, fleurs et plantes,
 - la non-conformité liée au reconditionnement du produit.
- ▶ **Sont exclus des garanties décrites aux articles 5 et 6, les types de biens suivants :**
 - les biens, denrées périssables, boissons,
 - les biens, armes, médicaments interdits en France, les biens qui font l'objet d'une confiscation en douane ainsi que tout bien contrefait,
 - les animaux vivants,
 - les véhicules à moteur,
 - les espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers, valeurs de toute espèce,
 - les données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne (fichiers MP3,

(1) Appel non surtaxé. Coût d'un appel local (depuis la France Métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon votre opérateur téléphonique. Horaires d'ouverture : du lundi au samedi de 8h00 à 19h00 (hors jours légalement chômés et/ou fériés et sauf interdiction légale ou réglementaire).

- photos, logiciels...),
- les achats sur des sites permettant des transactions entre consommateurs sauf si le vendeur est un commerçant.

8 - Plafonds de garantie

- ▶ La garantie Attaque Virale (article 4) est accordée à concurrence de **150 € TTC par Sinistre et par an**.
- ▶ La garantie Achats sur Internet (articles 5 et 6) est accordée à concurrence de **1250 € TTC par Sinistre et 2500 € TTC par an**.

9 - Déclarations des sinistres – Pièces justificatives – Expertise – Règlement

9.1. DÉCLARATION

Tout sinistre devra être déclaré directement par l'Assuré à SPB - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex **dans les trente jours** ouvrés qui suivent la date de survenance du dommage ou à la date à laquelle l'Assuré en a eu connaissance.

Si l'Assuré n'a pas déclaré son sinistre dans le délai précité, sauf cas fortuit ou de force majeure, et si l'Assureur prouve que le retard lui a causé un préjudice, l'Assuré ne bénéficiera pas des garanties (Article L. 113-2 du Code des assurances).

9.2. GARANTIE ATTAQUE VIRALE (ARTICLE 4)

- ▶ La déclaration devra être faite par écrit (Courrier, Fax ou Mail) ou par téléphone au **0 970 808 267⁽¹⁾**.
- ▶ Suite à cette déclaration, l'Assuré recevra un formulaire de demande d'indemnisation, qu'il devra retourner, accompagné des documents justificatifs, **dans les trente jours** qui suivent la date d'envoi du formulaire.
- ▶ Les pièces justificatives réclamées seront notamment:
 - le numéro de licence antivirus que SPB lui aura communiqué,
 - le rapport de contrôle d'activité de l'antivirus dans le cas d'une infection autre que système,
 - la facture d'achat du PC concerné,
 - la facture d'intervention logicielle du spécialiste professionnel,
 - un relevé d'identité bancaire,
 - et plus généralement, toutes pièces que l'assureur estimera nécessaire pour évaluer la matérialité du Sinistre.

9.3. GARANTIE LIVRAISON NON CONFORME ET DÉFAUT DE LIVRAISON (ARTICLES 5 ET 6)

- ▶ Cette déclaration devra être faite par écrit (courrier, fax : 02 32 74 22 87, ou par mail « carte-formule-bnpnet@SPB.eu »), ou par téléphone au **0 970 808 267⁽¹⁾**.
- ▶ Suite à cette déclaration, l'Assuré recevra un formulaire de demande d'indemnisation,

qu'il devra retourner, accompagné des documents justificatifs, **dans les trente jours** qui suivent la date d'envoi du formulaire.

- ▶ Les pièces justificatives réclamées seront notamment:
 - le relevé de compte sur lequel figure l'opération de débit réalisée avec la Carte de Paiement Hello bank!,
 - l'impression du justificatif de la commande ou du mail de confirmation d'acceptation de commande en provenance du Commerçant,
 - en cas de non-réception au plus tôt dans les 30 jours suivant la date de commande du bien, une déclaration sur l'honneur de non-livraison du bien commandé et payé,
 - en cas de renvoi du bien chez le Commerçant ou à SPB, le justificatif du montant des frais d'expédition,
 - dans le cas d'un achat effectué chez un autre Commerçant, sous réserve d'acceptation par l'assureur, la facture présentant les libellés et le montant de l'article,
 - un relevé d'identité bancaire (RIB),
 - et plus généralement, toutes pièces que l'assureur estimera nécessaire pour évaluer la matérialité du Sinistre: correspondance prouvant l'existence d'un litige avec le Commerçant, témoignages...

9.4. RÈGLEMENT

Le règlement de l'indemnité due se fera **dans les huit jours** qui suivent la réception des pièces justificatives nécessaires à l'instruction du dossier. L'indemnité est versée en euro et toutes taxes comprises.

10 - Prise d'effet des garanties - Durée

- ▶ Les garanties Assurance Internet prennent effet pour l'Assuré :
 - dès la signature manuscrite/signature électronique des conditions particulières d'adhésion à la Carte BNP Net;
 - dès la signature manuscrite/signature électronique de la Formule BNP Net associée à la Carte de Paiement bénéficiant de la Formule BNP Net.
- ▶ Les garanties sont accordées pendant 12 mois, sous réserve d'être porteur d'une carte BNP Net ou d'une Formule BNP Net associée à votre carte bancaire.
- ▶ Les garanties se renouvellent ensuite d'année en année par tacite reconduction, sauf dénonciation prévue dans les conditions détaillées à l'article suivant.
- ▶ Droit de renonciation à la Carte de Paiement BNP Paribas ou à la Formule BNP Net.

Vous bénéficiez de la faculté de renoncer à votre adhésion sans frais ni pénalité dans un délai de quatorze (14) jours à compter du jour de la conclusion de votre contrat.

En cas de démarchage (Article L. 112-9 du Code des assurances) :

« Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de

pénalités ».

Vous bénéficiez également de la faculté de renonciation, selon les modalités ci-dessus en cas de vente à distance ou en agence.

Modèle de lettre à adresser à la Hello Team :

« Je soussigné(e) (M./Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer à mon contrat n° Le (date) Signature ».

Il vous sera remboursé l'intégralité des sommes éventuellement versées dans un délai maximal de 30 jours calendaires révolus à compter de la réception de la lettre de renonciation. À partir de l'envoi de cette lettre, le contrat et les garanties prennent fin.

Dans le cas de la Formule BNP Net, renonciation en cas de garantie antérieure similaire : Si l'Assuré justifie d'une garantie antérieure similaire pour l'un des risques couverts par le contrat, il peut renoncer à son adhésion pour ce motif (Article L. 112-10 du Code des assurances) selon les modalités indiquées dans la fiche qui vous a été remise préalablement à votre adhésion.

11 - Fin des garanties

11.1 LES GARANTIES PRENNENT FIN

- ▶ à la date de clôture du compte sur lequel fonctionne la Carte de Paiement Hello bank!,
- ▶ à la date de résiliation du contrat ASSURANCE Internet ICICDBP17, par l'assureur ou BNP Paribas, à l'échéance principale dudit contrat et moyennant un préavis de 2 mois.

Dans ce cas, une information par courrier (postal ou électronique) sera réalisée auprès de chaque adhérent. Chaque adhésion continuera de produire ses effets jusqu'à son échéance annuelle.

- ▶ En cas de retrait total d'agrément de l'Assureur, conformément à l'Article L 326-12, alinéa 1 du Code des assurances.

11.2. L'ADHÉSION EST RÉSILIALE

▶ Par l'Assuré

L'Assuré peut résilier son contrat d'adhésion à la Carte de Paiement BNP Paribas ou à la Formule BNP Net à chaque Échéance annuelle, moyennant un préavis de 1 mois. Cette résiliation devra être notifiée à BNP Paribas, par lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi ; la garantie prendra fin à l'Échéance annuelle de son adhésion. Dans le cas de la Formule BNP Net, l'Assuré peut également résilier son adhésion à la Formule BNP Net à tout moment à compter du 1^{er} renouvellement de l'adhésion en envoyant une lettre recommandée à BNP Paribas. La résiliation prendra effet un mois après que BNP Paribas en aura reçu notification.

▶ Par l'Assureur

L'Assureur peut résilier l'adhésion de l'Assuré :

- en cas de non-reversement de la prime due (conformément à l'Article L 113-3 du Code des assurances).
- de plein droit (conformément à l'Article L 113-12 du Code des assurances). La résiliation

par l'Assureur doit être notifiée par courrier 2 mois avant l'échéance annuelle.
- en cas de Sinistre (selon les dispositions de l'Article R 113-10 du Code des assurances).
La résiliation par l'Assureur doit être notifiée par lettre recommandée avec accusée de réception. La résiliation prendra effet un mois après la notification.

12 - Conventions diverses

12.1. EXPERTISE/ENQUÊTE

L'Assureur se réserve la possibilité de missionner un expert ou un enquêteur pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à une évaluation du préjudice.

12.2. SUBROGATION LÉGALE

Conformément à l'article L. 121-12 du Code des assurances, l'Assureur est subrogé jusqu'à concurrence de l'indemnité versée, dans les droits et actions de l'Assuré contre le ou les tiers responsable(s) du sinistre.

L'Assureur peut être déchargé, en tout ou partie de ses engagements envers l'Assuré quand la subrogation ne peut, par le fait de ce dernier, s'opérer à son profit.

12.3. FAUSSE DÉCLARATION

L'Assureur se réserve le droit d'annuler l'adhésion au contrat sans préavis, en cas de fausse déclaration ou d'utilisation frauduleuse du service par l'Assuré, sans préjudice de dommages et intérêts éventuels, conformément à l'Article L. 113-8 du Code des assurances.

12.4. PLURALITÉ D'ASSURANCES

L'Assuré est tenu de déclarer l'existence d'autres assurances couvrant les mêmes risques que le présent contrat lors de la déclaration d'un Sinistre. Conformément aux dispositions de l'Article L. 121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L. 121-1 du Code des assurances.

12.5. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

L'Assuré est expressément informé de l'existence et déclare accepter le traitement automatisé des informations nominatives et personnelles recueillies auprès de lui par l'Assureur et par SPB (et leurs mandataires) dans le cadre du contrat, ainsi qu'en cours de gestion de celui-ci. Il lui est expressément rappelé que, conformément à la réglementation en vigueur, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire à l'obtention des garanties ainsi qu'à la gestion du contrat. Ces informations sont destinées exclusivement à l'Assureur et à SPB (et leurs mandataires) pour les besoins de la gestion du contrat, à leurs partenaires contractuels concourant à la réalisation de cette gestion ainsi, le cas échéant, qu'aux Autorités de tutelle.

L'Assuré dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de suppression, et de portabilité des informations le concernant figurant dans les fichiers de l'Assureur ou de SPB, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur, en contactant SPB par lettre recommandée avec avis de réception.

Toute déclaration fautive ou irrégulière peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné

à prévenir ou identifier une fraude.

Les conversations téléphoniques entre l'Assuré et SPB sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des sinistres.

Les données recueillies pour la gestion du contrat et des sinistres peuvent être transmises, dans les conditions et modalités prévues par les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au traitement des données personnelles et les autorisations obtenues auprès de la CNIL, aux filiales et sous-traitants de SPB hors Union européenne.

L'Adhèrent a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en se rendant sur le site www.bloctel.gouv.fr.

12.6. PRESCRIPTION

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

La prescription peut notamment être interrompue par la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ou par l'envoi par l'Assureur ou l'Assuré à l'autre partie d'une lettre recommandée avec avis de réception (les Articles L. 114-1, L. 114-2 et L. 114-3 du Code des assurances, relatifs à la prescription sont reproduits ci-après).

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'évènement 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 ».

Article L. 114-2 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 cotisation et par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ».

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription, visées aux Articles 2240 à 2246 du Code civil, sont l'assignation en justice, même en référé, le commandement ou la saisie, de même que la reconnaissance par une partie du droit de l'autre partie.

Article L. 114-3 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 ».

12.7. RÉCLAMATION/MÉDIATION

En cas de difficulté relative à la gestion de son sinistre, l'Assuré peut adresser sa réclamation au Département Réclamations de SPB, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

▶ formulaire de réclamation en ligne sur le site www.spb-assurance.fr

▶ adresse mail : reclamations@spb.eu

▶ adresse postale : SPB Département Réclamations
CS 90000
76095 Le Havre Cedex

▶ télécopie : 02 32 74 29 69

Le Département Réclamations de SPB s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables suivant sa date de réception (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 mois suivant sa date de réception (sauf circonstances particulières dont l'Assuré est alors tenu informé).

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation par le Département Réclamations de SPB, l'Assuré peut alors s'adresser par écrit à l'Assureur (en mentionnant les références du dossier concerné et en joignant une copie des éventuelles pièces justificatives) :

LA PARISIENNE ASSURANCES
Service « Relations Clients »
120 / 122 rue Réaumur
TSA 60235
75083 Paris Cedex 02

La situation de l'Assuré sera étudiée avec le plus grand soin : un accusé réception lui sera adressé sous 8 jours et une réponse lui sera alors adressée dans un délai de 40 jours (sauf si la complexité nécessite un délai complémentaire). La procédure ci-dessus ne s'applique pas si une juridiction a été saisie du litige que ce soit par l'Assuré ou par l'Assureur.

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, l'Assuré peut solliciter l'avis de la Médiation de l'Assurance dont les coordonnées lui seront communiquées par l'Assureur.

L'Adhèrent a également la possibilité d'utiliser la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Les dispositions du présent article s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

12.8. LITIGES

Tout litige né de l'exécution ou de l'interprétation de la présente Notice d'Information sera de la compétence des juridictions françaises.

12.9. PREUVE

En cas de souscription dématérialisée en agence, l'Assuré est responsable de l'utilisation du code non jouable envoyé par SMS sur son numéro de téléphone portable et valant authentification.

L'Assuré convient que la signature électronique effectuée en ligne pourra être admise au même titre qu'une signature manuscrite sur support papier, avec la même force probante.

ASSISTANCE PROTECTION JURIDIQUE

Carte et Formule BNP Net

Notice d'information de l'Assistance Protection Juridique

Notice d'information du contrat n° 7389478604 souscrit par BNP Paribas auprès de Juridica par l'intermédiaire de la Société de Prévoyance Bancaire

1 - LES DEFINITIONS

La présente partie définit les principaux termes employés dans ce document. Les définitions des termes ci-dessous font partie intégrante de la présente notice d'information valant conditions générales. Elles s'appliquent chaque fois que l'un de ces termes y est mentionné. On entend par :

Le souscripteur : BNP Paribas» désigne BNP Paribas - SA au capital de 2.499.597.122 euros divisé en 1.249.798.561 actions de 2 euros nominal - siège social : 16 bd des Italiens 75009 Paris - 662 042 449 RCS Paris - ORIAS n° 07 022 735. BNP Paribas est le souscripteur des contrats d'assurance collectives de dommages ci-après le « Contrat ».BNP Paribas est aussi le distributeur du Contrat.

Vous (l'assuré) : vous-même, porteur d'une carte BNP Net ou d'une Formule BNP Net associée à votre carte bancaire.

Le Courtier : désigne SPB - SAS de courtage d'assurance au capital de 1 000 000 euros - siège social : 71 quai Colbert CS 90000 76095 Le Havre Cedex - 305 109 779 RCS Le Havre - ORIAS n° 07 002 642 (www.orias.fr). SPB est le Courtier gestionnaire du Contrat.

L'Assureur (ou Nous) : Juridica dont le siège social se situe au 1, place Victorien Sardou - 78166 Marly le Roi Cedex.

Dol : Manoeuvres, mensonges, silence sur une information (réticence dolosive) ayant pour objet de tromper l'une des parties en vue d'obtenir son consentement.

Intérêts en jeu : Montant du Litige, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes.

Litige : Opposition d'intérêts, désaccord ou refus opposé à une réclamation dont Vous êtes l'auteur ou le destinataire, vous conduisant à faire valoir des prétentions en demande ou en défense, que ce soit à l'amiable ou devant une juridiction.

Particulier : Personne exerçant des actes de commerce sur internet de façon ponctuelle et ne relevant pas de son activité principale.

Période de validité de votre garantie : Période comprise entre la date de prise d'effet de votre garantie et celle de sa cessation, soit la période pendant laquelle vous êtes porteur d'une carte BNP Net ou d'une Formule BNP Net associée à votre carte bancaire.

Prescription : Période au-delà de laquelle une demande n'est plus recevable. Ce délai est décrit à l'article 6 de la présente notice d'information

2 - LES PRESTATIONS

L'objet de cette garantie Protection Juridique est de vous apporter un accompagnement juridique lorsque vous rencontrez un litige lié à l'achat d'un bien sur Internet auprès de particuliers.

2.1. LA PREVENTION JURIDIQUE : PRESTATIONS D'INFORMATIONS JURIDIQUES PAR TELEPHONE

En cas de difficulté juridique ou en prévention de tout Litige lié à l'Univers de la Consommation, survenant dans votre vie privée, une équipe de juristes est à votre écoute. Ils Vous délivrent une information juridique et pratique et vous orientent sur les démarches à entreprendre. Cette prestation est délivrée en droit français, du lundi au vendredi, de 9 h 30 à 19 h 30, au 0 970 808 267, choix n°2 (Appel non surtaxé)¹ sauf jours fériés.

2.2. PRESTATIONS EN CAS DE LITIGE : LA DEFENSE DE VOS DROITS

À l'amiable : conseil - recherche d'une solution amiable – sans prise en charge de frais et honoraires quels qu'ils soient.

Nous analysons les aspects juridiques de votre situation litigieuse, Nous Vous délivrons un conseil personnalisé en vue de sa résolution et déterminons la meilleure conduite à adopter pour défendre vos intérêts.

À condition que l'action soit opportune (voir article 4.4). Nous intervenons directement auprès de la partie adverse par téléphone, email, courrier simple ou recommandé selon le cas pour lui exposer notre analyse de votre Litige et lui rappelons vos droits. Cette prestation ne comprend **aucune prise en charge de frais et honoraires.**

3 - LES DOMAINES DE GARANTIES

En cas d'achat sur Internet : Vous êtes garantis en cas de litige vous opposant à un vendeur Particulier à l'occasion de l'achat d'un bien mobilier.

Pour être garanti, ce bien doit revêtir les caractéristiques cumulatives suivantes :

- ▶ être transportable ;
- ▶ être acheté sur internet, quel que soit le mode de paiement ;
- ▶ être d'une valeur comprise entre 75 € et 2 500 €.

De surcroît, ce bien doit présenter les caractéristiques alternatives suivantes :

- ▶ non livraison
- ▶ livraison non conforme :
- ▶ ne correspond pas au bien indiqué dans l'annonce de vente
- ▶ livré cassé ; livré incomplet ;
- ▶ livré défectueux.

¹ Coût d'un appel local (depuis la France Métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon votre opérateur téléphonique

LES EXCLUSIONS

Sont exclus les Litiges :

- ▶ Liés à la révision constitutionnelle d'une loi.
- ▶ Liés à l'achat, la détention ou la cession de parts sociales ou de valeurs mobilières, y compris la multipropriété ;
- ▶ Liés à un recouvrement de vos créances ; de cautionnements que vous avez donnés, ou de mandats que vous avez reçus.
- ▶ Liés à l'achat d'animaux et de végétaux ;
- ▶ Liés à l'achat d'orfèvrerie, de pierres précieuses, de peintures, de sculptures, de tapis, d'espèces, de lingots, de collections de timbres, de collections de pièces de monnaie, de collections de billets, d'effets de commerce, de valeurs mobilières, d'actions, d'obligations, de coupons, de titres et papiers de créance ou de propriété, de bons de caisse, de timbres postes et fiscaux, de titres de transport, de titres d'accès à des activités de loisirs ;
- ▶ Liés à l'achat de biens et denrées périssables ;
- ▶ Liés à l'achat de médicaments au sens du droit français ;
- ▶ Liés à l'achat d'armes de toutes catégories au sens du droit français ;
- ▶ Liés à l'achat de véhicules terrestres à moteur ;
- ▶ Liés à l'achat de données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne ;
- ▶ Liés à l'achat de biens achetés pour être revendus comme marchandises ;
- ▶ Liés à l'achat de biens à usage industriel ;
- ▶ Liés à l'achat de biens non livrés en raison d'une grève du service postal ou du Transporteur, d'un lock-out ou d'un sabotage ;
- ▶ Liés à la vente ou l'achat de biens interdits par la réglementation française en vigueur ;
- ▶ Liés à l'achat de biens à caractère violent, pornographique, discriminatoire ou portant atteinte à la dignité humaine ;
- ▶ Liés à la contestation du prix d'achat du bien ;
- ▶ Liés à l'achat de prestations immobilières.

4 - LES CONDITIONS ET MODALITES D'INTERVENTION

4.1. LES CONDITIONS DE GARANTIE

Pour que le Litige soit garanti, les conditions suivantes doivent être remplies :

- ▶ l'achat doit être réalisé entre la date de prise d'effet de votre garantie et celle de sa cessation
- ▶ Vous devez Nous déclarer votre Litige entre la date de prise d'effet de votre garantie et celle de sa cessation, soit la période pendant laquelle vous êtes porteur d'une carte BNP Net ou d'une Formule BNP Net associée à votre carte bancaire ;
- ▶ le montant des Intérêts en jeu à la date de déclaration du Litige doit être supérieur à 75 euros TTC.

▶ Vous ne devez faire aucune déclaration inexacte sur les faits, les événements ou la situation qui sont à l'origine du Litige ou plus généralement sur tous les éléments pouvant servir à la résolution du Litige. À défaut, Vous serez entièrement déchu de tout droit à garantie pour le Litige considéré ;

▶ Vous vous engagez à Nous transmettre tout document en votre possession que Nous serions amenés à Vous demander, à Nous faire connaître les éventuels autres assureurs pouvant intervenir dans la gestion du Litige et dans son indemnisation et à Nous déclarer toute somme perçue ou à percevoir au titre du Litige. À défaut, sauf cas fortuit ou cas de force majeure, Nous pourrions mettre à votre charge une indemnité proportionnelle au préjudice qui peut en résulter pour Nous.

4.2. LA TERRITORIALITE

Les garanties de votre contrat vous sont acquises pour les litiges découlant de faits survenus dans l'un des pays énumérés ci-après, qui relèvent de la compétence d'un tribunal de l'un de ces pays, et dont l'exécution des décisions rendues s'effectue également dans l'un de ces pays :

France et Monaco ;

Etats membres de l'Union européenne au 1er janvier 2017, Andorre, Liechtenstein, Norvège, Saint-Marin, Suisse et Vatican

4.3. DECLARATION DU LITIGE ET INFORMATION DE JURIDICA

Pour bénéficier de toutes les prestations du contrat d'assurance de protection juridique, Nous Vous invitons à contacter le service dédié, au 0 970 808 267, choix n°2 (Appel non surtaxé)² du lundi au vendredi, de 9 heures 30 à 19 heures 30 sauf jours fériés. Nous Vous invitons à Nous communiquer le numéro de police groupe n° 7389478604 et un exposé chronologique des circonstances du Litige. Nous Vous aidons à constituer votre dossier et à préserver vos droits.

Vous devez alors Nous transmettre, dès réception, tous avis, lettres, convocations, actes d'huissiers, assignations et pièces de procédure qui Vous seraient adressés, remis ou signifiés. Cette rapidité est importante pour préserver vos droits et actions.

4.4. EN CAS DE DESACCORD

En application de l'Article L127-4 du Code des Assurances : Après analyse des informations transmises, Nous envisageons l'opportunité des suites à donner à votre Litige à chaque étape significative de son évolution. Nous Vous en informons et en discutons avec Vous.

² Coût d'un appel local (depuis la France Métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon votre opérateur téléphonique

Vous bénéficiez de nos conseils sur les mesures à prendre et les démarches à effectuer. Le cas échéant, et en accord avec Vous, Nous mettons en oeuvre les mesures adaptées.

En cas de désaccord entre Vous et Nous portant sur le fondement de vos droits ou sur les mesures à prendre pour régler le Litige, Vous pouvez :

- ▶ soit exercer l'action, objet du désaccord, à vos frais ;
- ▶ soit soumettre cette difficulté à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou désignée à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance. Nous prenons en charge les frais exposés pour la mise en oeuvre de cette action.

Cependant, le Président du Tribunal de Grande Instance peut les mettre à votre charge s'il considère que Vous avez mis en oeuvre cette action dans des conditions abusives.

4.5. EN CAS DE CONFLITS D'INTERETS

En vertu de l'article L.127-5 du Code des assurances, Vous avez la liberté de choisir l'avocat de votre connaissance chaque fois que survient un conflit d'intérêts entre Vous et Nous.».

5 - PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE

Les garanties Assurance Internet prennent effet pour l'Assuré :

- ▶ dès la signature manuscrite/signature électronique des Conditions Particulières d'adhésion à la Carte BNP Net,
- ▶ dès la signature manuscrite/signature électronique de la Formule BNP Net associée à la Carte de paiement bénéficiant de la Formule BNP Net.

Les garanties sont accordées pendant 12 mois, sous réserve d'être porteur d'une carte BNP Net ou d'une Formule BNP Net associée à votre carte bancaire.

6 - PRESCRIPTION

Conformément aux dispositions prévues par l'article L.114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- ▶ en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où nous en avons eu connaissance,
- ▶ en cas de sinistre, que du jour où vous en avez eu connaissance, sous réserve que vous prouviez l'avoir ignoré jusque-là.

Quand votre action contre nous 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 vous ;
- ▶ où vous l'avez indemnisé.

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

- ▶ toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- ▶ tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- ▶ toute reconnaissance par nous du droit à votre garantie, ou toute reconnaissance de dette de votre part envers nous ;
- ▶ la demande d'aide juridictionnelle qui dure jusqu'au moment où le bureau d'aide juridictionnelle rend une décision définitive.

Elle est également interrompue par :

- ▶ la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- ▶ l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par :
 - nous à vous en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
 - vous à nous en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

7 - LE TRAITEMENTS DES RECLAMATIONS

Pour toute réclamation concernant la mise en oeuvre de la garantie de Protection Juridique, indépendamment de votre droit d'engager une action en justice, vous pouvez dans un premier temps contacter Juridica, par téléphone ou par écrit : 0 970 808 267, choix n°2 (Appel non surtaxé) ³

Juridica –
Service Réclamation –
1 place Victorien Sardou
78166 Marly-le-Roi CEDEX

Par la suite, et si une incompréhension subsiste, vous pouvez faire appel au service Réclamations en écrivant à l'adresse suivante :

Juridica –
Service Réclamation –
1 place Victorien Sardou
78166 Marly-le-Roi CEDEX

(3) Coût d'un appel local (depuis la France Métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon votre opérateur téléphonique

Votre situation sera étudiée avec le plus grand soin ; un accusé réception vous sera adressé dans un délai de 8 jours et une réponse motivée vous sera alors adressée dans un délai de 40 jours conformément à la recommandation ACPR 2015-R-03 du 26 février 2015 (sauf circonstances particulières dont nous vous tiendrons informé / vous serez informé). Enfin, dans l'hypothèse où aucune solution n'a été trouvée, vous pourrez ensuite faire appel au Médiateur de l'Assurance, en écrivant à l'adresse suivante- La Médiation de l'Assurance TSA 50110- 75441 Paris Cedex 09 ou sur son site internet :

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

Ce recours est gratuit.

Le Médiateur formulera un avis dans les 3 mois à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et vous laissera toute liberté pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

8 - LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Dans le cadre de votre relation avec JURIDICA et SPB pour un contrat d'assurance, cette dernière va principalement utiliser vos données pour la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution de celui-ci. Elle sera également susceptible de les utiliser (i) dans le cadre de contentieux, (ii) pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, (iii) afin de se conformer à une réglementation applicable, ou (iv) pour l'analyse de tout ou partie des données collectées vous concernant, évaluer votre situation ou la prédire (scores d'appétence) et personnaliser votre parcours client (offres et publicités ciblées). **Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies seront exclusivement utilisées pour l'exécution de votre contrat, ce à quoi vous consentez en le signant.**

Vos données seront conservées le temps nécessaire à ces différentes opérations, ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou la loi (prescriptions légales).

Elles seront uniquement communiquées aux intermédiaires d'assurance, réassureurs, partenaires ou organismes professionnels habilités qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces opérations. Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité (i) aux pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données ou (ii) une autorisation de transfert a été obtenue auprès de la CNIL par l'assureur. **Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies ne seront communiquées qu'aux seuls sous-traitants habilités de la société avec laquelle vous avez signé votre contrat.**

Lors de la souscription de votre contrat, certaines questions sont obligatoires. En cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à votre égard pourront être la nullité du contrat souscrit (article L.113-8 du Code des assurances) ou la réduction des indemnités versées (article L.113-9 du Code des assurances).

Nous sommes légalement tenus de vérifier que vos données sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Nous pourrions ainsi vous solliciter pour le vérifier ou être amenés à compléter votre dossier (par exemple en enregistrant votre email si vous nous avez écrit un courrier électronique).

Vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données, définir des directives relatives à leur sort après votre décès, choisir d'en limiter l'usage ou vous opposer à leur traitement. Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de vos données, vous pouvez la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application de votre contrat.

Vous pouvez écrire à notre délégué à la protection des données pour exercer vos droits par email (cellulecnil@axa-juridica.com) ou par courrier (JURIDICA – Cellule CNIL – 1 Place Victorien Sardou 78160 MARLY LE ROI). En cas de réclamation, vous pouvez choisir de saisir la CNIL.

Pour plus d'informations, consultez <https://www.juridica.fr/donnees-personnelles-et-cookies/>

L'Adhérent a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en se rendant sur le site www.bloctel.gouv.fr

L'organisme chargé du contrôle de Juridica et de SPB est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution

61 rue Taitbout - 75436 PARIS CEDEX 09.

Une question ? **La Hello team vous répond !**



Par messagerie sécurisée
depuis votre Espace Client⁽¹⁾



Par chat depuis l'appli mobile⁽¹⁾



Appelez-nous au

01 43 63 15 15

Appel
non surtaxé

⁽¹⁾ Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) :
gratuit et illimité, hors coût de fourniture d'accès à internet.

BNP Paribas, SA au capital de 2 499 597 122 euros divisé en 1 249 798 561 actions de 2 euros nominal - Siège social: 16 boulevard des Italiens, 75009 Paris - Immatriculée sous le n° 662 042 449 RCS Paris. Orias n° 07 022 735. www.orias.fr - Hello bank! : 01 43 63 15 15 (coût d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine). www.hellobank.fr - Réf. : PV22884D - 10/2018