

## ASSISTANCE VOYAGE CARTE SOCREDO UPI CLASSIC NOTICE D'INFORMATION

### Sommaire

<b>CHAPITRE 1 – INTRODUCTION</b>	<b>P 2</b>	<b>CHAPITRE 4 - DÉCÈS DE L'ASSURÉ</b>	<b>P 5</b>
1. CONSEILS AUX VOYAGEURS	P 2	<b>CHAPITRE 5 - RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ</b>	<b>P 6</b>
2. PREALABLE AU VOYAGE	P 2	<b>CHAPITRE 6 - ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITE JUDICIAIRE</b>	<b>P 6</b>
<b>CHAPITRE 2 - DISPOSITIONS COMMUNES</b>	<b>P 2</b>	<b>CHAPITRE 7 EXCLUSIONS GÉNÉRALES</b>	<b>P 6</b>
1. OBJET DU CONTRAT D'ASSISTANCE	P 2	1. EXCLUSION COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS	P 6
2. DÉFINITIONS	P 3	2. LIMITES DE RESPONSABILITÉ ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES	P 7
<b>CHAPITRE 3 – ASSISTANCE MEDICALE</b>	<b>P 4</b>	<b>CHAPITRE 8 - CADRE JURIDIQUE</b>	<b>P 7</b>
1. TRANSPORT / RAPATRIEMENT	P 4	1. SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS	P 7
2. RETOUR DES ACCOMPAGNANTS	P 4	2. PRESCRIPTION	P 7
3. PRÉSENCE D'HOSPITALISATION	P 4	3. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS	P 8
4. PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HÉBERGEMENT	P 4	4. RÉCLAMATIONS OU LITIGES	P 8
5. FRAIS DE PROLONGATION D'HÉBERGEMENT	P 4	5. PLURALITÉ D'ASSURANCES	P 8
6. ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS	P 4	6. DROIT APPLICABLE / TRIBUNAUX COMPÉTENTS / LANGUE	P 8
7. GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS	P 5	7. AUTORITÉ DE CONTRÔLE	P 8
8. RAPATRIEMENT DES ANIMAUX DOMESTIQUES	P 5	<b>TABLEAU RÉCAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE</b>	<b>P 9</b>
9. AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION	P 5		
10. REMBOURSEMENT À TITRE COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX ENGAGÉS	P 5		
11. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS	P 5		
12. REMBOURSEMENT DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES	P 5		

### Notice d'information du contrat d'assurance n°RQ5 (dénommé ci-après "Contrat"), régi par le Code des assurances et souscrit :

- par **Banque Socredo**, Société Anonyme d'Economie Mixte au Capital de 22.000.000.000 F CFP. 115, Rue Dumont d'Urville - Papeete - B.P.130, 98713 Papeete RCS TPI 59 1 B PAPEETE - N° TAHITI : 075390, est souscripteur du Contrat et 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. 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 len° 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.

## CHAPITRE 1 INTRODUCTION

### 1.1. CONSEILS AUX VOYAGEURS

- Europ Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.
- Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, Vous devez impérativement :
  - Obtenir l'accord préalable d'Europ Assistance en appelant ou en faisant appeler sans attendre Europ Assistance, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, au :  
Téléphone : + 33 (0) 1 41 85 99 28 (1)  
Télécopie : + 33 (0) 1 41 85 98 26(1)
- Indiquer le numéro de la Carte Assurée, émise par Banque Socredo ainsi que la qualité de l'Assuré,
- Vous conformer aux procédures et aux solutions préconisées par Europ Assistance.

### 1.2. PREALABLE AU VOYAGE

- L'Assuré doit porter à la connaissance des personnes l'accompagnant lors de son déplacement les règles à observer en cas de demande d'assistance détaillées ci-dessus.
- Si l'Assuré est assuré au titre d'un régime légal d'assurance maladie d'un Pays Membre de l'Espace Economique Européen (EEE) ou de la Suisse et souhaite bénéficier des prestations de l'assurance maladie lors de son déplacement dans l'un de ces pays, il lui est nécessaire d'être titulaire de la carte européenne d'assurance maladie (individuelle et nominative) en cours de validité.

Si l'Assuré se déplace dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen (EEE) ou de la Suisse, il doit se renseigner, avant son départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, il doit consulter sa Caisse d'Assurance Maladie pour 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://cartesocredo.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.

## CHAPITRE 2 DISPOSITIONS COMMUNES

### 2.1 OBJET DU CONTRAT

Europ Assistance, également dénommée « l'Assureur » ou « Europ Assistance » 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 Contrat est régi par le Code des assurances.

### INFORMATION DES ASSURES

Ce contrat est conclu à compter du **20 novembre 2017 00h00**.

Le présent document constitue la Notice d'Information que Banque Socredo s'engage à remettre au titulaire de la Carte Assurée. La Notice d'Information du Contrat 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 Banque Socredo.

En cas de modification des conditions du Contrat ou en cas de résiliation de celui-ci, Banque Socredo 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 99 28\*(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 Banque Socredo 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 ou professionnel selon les conditions suivantes :

- si le Pays de Résidence est situé en France : la garantie s'applique en France, et pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du Pays de résidence, à savoir hors de France.
- si le Pays de Résidence est situé hors de France : la garantie s'applique exclusivement 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 » (3.9), « Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux engagés » (3.10), « Assistance en cas de poursuites judiciaires » (6), 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'Europ Assistance).**

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

## JUSTIFICATIFS NECESSAIRES A L'EXECUTION DES PRESTATIONS

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

- tout document afin de justifier de son lieu de Résidence et de la durée de son déplacement (photocopie du passeport pour le Visa d'entrée dans le pays, justificatifs de résidence),
- tout document afin de justifier de la qualité d'Assuré (carte d'invalidité, certificat de vie maritale, copie de son avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf son nom, son adresse et les personnes composant son foyer fiscal),
- les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement peut être demandé. **Toute prestation non utilisée ne peut donner lieu à versement d'indemnité compensatoire.**
- lorsqu'un transport est organisé et pris en charge :
  - les titres de transport originaux non utilisés que l'Assuré détient,
  - réserver le droit à Europ Assistance de les utiliser,
  - rembourser à Europ Assistance les montants dont l'Assuré obtiendrait le remboursement.

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

## 2.2 DEFINITIONS

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

### Europ Assistance

Europ Assistance, également désignée dans le texte par « Nous », « Notre », « Nos », est l'assureur du Contrat ayant pour objet la mise en œuvre 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.\* ou concubin\* vivant sous le même toit et pouvant justifier de cette situation ainsi que :

- leurs enfants célibataires de moins de 25 ans et, le cas échéant, leurs enfants qui viendraient à naître au cours de la validité du Contrat,
- 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'Etat Civil Français,
- les enfants du titulaire de la Carte Assurée ou ceux de son conjoint, partenaire ou concubin\*, 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 leurs grands-parents titulaires de la Carte Assurée et exclusivement pendant la durée du déplacement, quel que soit leur mode de transport :** les petits-enfants, célibataires de moins de 25 ans.

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

### 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 événement 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 SOCREDO UPI CLASSIC

### Evénement

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

### 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

- le conjoint/concubin/partenaire de PACS de l'Assuré, les enfants ou petits-enfants de l'Assuré ou ceux de son conjoint/concubin/partenaire de PACS,
- la mère ou le père de l'Assuré ou ceux de son conjoint/concubin/partenaire de PACS,
- ainsi que la sœur ou le frère de l'Assuré, y compris les enfants du conjoint/concubin/partenaire de PACS 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'Europ Assistance.

### Résidence

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

### Train

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

## PRESTATIONS D'ASSISTANCE

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

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

### ATTENTION

- Les montants de prise en charge garantis s'entendent toutes taxes comprises.
- Les avances de frais : Avance de la caution pénale (6), Avance du montant des honoraires d'avocat (6), sont consenties sous réserve que préalablement, l'Assuré, un Membre de sa Famille ou un tiers communique à Europ Assistance toute information utile et donne son accord par écrit pour le débit de la somme correspondante sur son compte bancaire.

## CHAPITRE 3

### ASSISTANCE MEDICALE

#### 3.1. TRANSPORT / RAPATRIEMENT

Lorsqu'un Assuré en déplacement privé ou professionnel subit une Maladie ou une Blessure, les médecins d'Europ Assistance 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 Europ Assistance, 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, Europ Assistance peut déclencher et organiser dans certains cas, un premier transport vers un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche de son lieu de Résidence. Le service médical d'Europ Assistance peut effectuer les démarches de recherche de place dans un service médicalement adapté.

Seule 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'Europ Assistance 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'Europ Assistance, il décharge expressément Europ Assistance de toute responsabilité, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou encore en cas d'aggravation de son état de santé.

#### 3.2. RETOUR DES ACCOMPAGNANTS

Lorsqu'un Assuré est transporté dans les conditions définies ci-dessus, Europ Assistance 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.

#### 3.3. PRESENCE HOSPITALISATION

Un Assuré est hospitalisé sur le lieu de l'Évènement et les médecins d'Europ Assistance ne préconisent pas un Transport / Rapatriement (3.1) **avant 10 jours**.

Europ Assistance 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'Europ Assistance, aucune franchise de durée d'hospitalisation n'est appliquée.

#### 3.4. PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HEBERGEMENT

- Dans le cadre de la prestation 1.3, un Assuré est hospitalisé sur le lieu de l'Évènement et les médecins d'Europ Assistance ne préconisent pas un Transport / Rapatriement (3.1) **avant 10 jours**, Europ Assistance prend en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne qui a été choisie ou de la personne déjà présente au chevet de l'Assuré, jusqu'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'Europ Assistance, Europ Assistance prend en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner de l'Assuré jusqu'à **concurrence de 65 € par nuit et pour 10 nuits maximum**.

#### 3.5. FRAIS DE PROLONGATION D'HEBERGEMENT

Dans l'hypothèse où l'Assuré, hospitalisé **depuis 10 jours** n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation Transport / Rapatriement (3.1), sont pris en charge les frais d'hôtels supplémentaires, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne venue à son chevet, **jusqu'à concurrence de 65 € par nuit et pour un montant maximum de 325 €**.

#### 3.6. ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS

Si l'Assuré, en déplacement privé ou professionnel, 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, Assurés de moins de 15 ans** qui l'accompagnent et qu'aucune personne l'accompagnant n'est en mesure de s'en occuper, Europ Assistance 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. A défaut, Europ Assistance 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.**

### 3.7. GARDE DES ENFANTS, ASSURES DE MOINS DE 15 ANS

Lorsqu'un Assuré est transporté dans le cadre de la prestation 3.1 et que personne ne peut s'occuper de ses enfants, Assurés de moins de 15 ans, Europ Assistance prend en charge **jusqu'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.

### 3.8. RAPATRIEMENT DES ANIMAUX DOMESTIQUES

L'Assuré, en déplacement privé ou professionnel, ayant subi une Maladie ou une Blessure, dans les conditions de la prestation 3.1, se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de son animal (**chien ou chat exclusivement**) qui voyageait avec lui. Si aucune personne l'accompagnant ne peut s'occuper de l'animal, Europ Assistance organise son rapatriement dans le Pays de Résidence de l'Assuré, soit vers le domicile d'un proche de l'Assuré, soit vers une structure spécialisée.

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'Europ Assistance aura sollicité, le carnet de vaccination de l'animal.

### 3.9. 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 ou professionnel.
- Pour les Assurés dont le Pays de Résidence est situé hors de France, cette prestation n'est jamais accessible.

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

Europ Assistance 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 Europ Assistance.

**Le signataire s'engage à rembourser Europ Assistance 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. **A défaut de paiement dans les 60 jours à compter de la date d'envoi de la facture, Europ Assistance se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles.**

### 3.10. REMBOURSEMENT A TITRE COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX ENGAGES

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

Europ Assistance rembourse **jusqu'à concurrence de 11 000 € par Assuré et par Événement** 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.

Europ Assistance 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 Europ Assistance 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, Europ Assistance les remboursera **jusqu'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 A REMBOURSEMENT COMPLEMENTAIRE HONORAIRES MEDICAUX.

- 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 (3.9).
- Urgence dentaire considérée comme telle par les médecins d'Europ Assistance et prise en charge **jusqu'à concurrence de 500 €.**

### 3.11. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

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

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

### 3.12. REMBOURSEMENT DES FRAIS TELEPHONIQUES

Dans le cadre de la mise en œuvre d'une garantie par Europ Assistance après une Maladie, une Blessure ou le décès d'un Assuré, Europ Assistance rembourse **jusqu'à concurrence de 100 € par Événement** les frais téléphoniques restant à la charge de l'Assuré correspondant aux seuls appels à destination ou provenant d'Europ Assistance. Ce remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation de la facture détaillée originale de l'opérateur téléphonique.

## CHAPITRE 4 DECES DE L'ASSURE

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

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

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

**Les autres frais, et notamment les frais de cérémonie, convois locaux, inhumation, restent à la charge de la famille de l'Assuré.**

Europ Assistance organise et prend également en charge le retour, par Train ou Avion, des autres Assurés qui voyageaient avec l'Assuré décédé afin qu'ils puissent assister aux obsèques.

- Dans le cas d'une inhumation hors du Pays de Résidence de l'Assuré, Europ Assistance organise et prend en charge le transport du corps jusqu'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, Europ Assistance ne prend en charge que les frais d'inhumation ou de crémation du corps de l'Assuré décédé jusqu'à concurrence de 800 €.

## CHAPITRE 5

### RETOUR ANTICIPE DE L'ASSURE

Un Assuré, en déplacement privé ou professionnel, 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, Europ Assistance 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 **jusqu'à concurrence des frais de transport** qu'aurait supposé le retour de l'Assuré sur son lieu de Résidence dans les conditions prévues ci-dessus.

#### IMPORTANT

- La prestation Retour Anticipé de l'Assuré en cas d'hospitalisation d'un Membre de sa Famille n'est rendue qu'aux conditions suivantes :
  - que l'hospitalisation soit de plus de 24 heures, hospitalisation ambulatoire et de jour non comprises,
  - que le retour de l'Assuré tel que prévu à l'origine de son déplacement n'intervienne pas dans les 24 heures suivant la demande d'assistance.
- La prestation Retour Anticipé de l'Assuré n'est rendue qu'à condition que l'Assuré fournisse, à la demande d'Europ Assistance, 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.

## CHAPITRE 6

### 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 ou professionnel 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. Europ Assistance :

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

Europ Assistance 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 Europ Assistance par virement ou chèque de banque.

## CHAPITRE 7

### EXCLUSIONS GÉNÉRALES

#### 7.1. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES PRESTATIONS

- Les frais engagés sans accord préalable d'Europ Assistance ou non expressément prévus par la présente Notice d'Information, les frais non justifiés par des documents originaux.
- Les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence, tels que SAMU, pompiers, et les frais s'y rapportant.
- Les Evénements 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://cartesocredo.spb.eu> pour consulter la liste à jour.
- Un Evénement 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, 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 sanitaires locales du pays où l'Assuré séjourne et/ou nationales du pays d'origine.

- Les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, de l'usage abusif d'alcool.
- Les conséquences de tentative de suicide.
- Les conséquences d'actes intentionnels de la part de l'Assuré ou les conséquences d'actes dolosifs.
- Les cures thermales, les interventions à caractère esthétique et leurs conséquences éventuelles, les séjours en maison de repos, la rééducation, kinésithérapie, chiropraxie, les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant.
- Les dommages survenus à l'Assuré se trouvant sous la responsabilité de l'autorité militaire.
- Les frais de restaurant, les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un rapatriement par avion de ligne régulière, les frais de douane, les frais d'annulation de séjour.
- Les cautions exigées à la suite d'une conduite en état d'ivresse ou d'une faute intentionnelle.

## 7.2. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

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

## CHAPITRE 8 CADRE JURIDIQUE

### 8.1. SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS

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

### 8.2. DECHEANCE POUR DECLARATION 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.**

### 8.3. 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'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

**1° En cas de réticence**, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;

**2° En cas de sinistre**, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

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

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

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

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

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

## 8.4. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les données personnelles de l'Assuré recueillies dans le cadre de l'adhésion au contrat ainsi qu'en cours de gestion de celui-ci, sont destinées à l'Assureur et à SPB, responsables de traitement. Elles sont obligatoires et sont notamment utilisées par l'Assureur et SPB, pour étudier Vos demandes de prise en charge de Vos sinistres.

A cet effet, l'Assuré est informé que ses données personnelles seront communiquées aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur et de SPB, qui exécutent, en ou hors Union européenne et pour le compte de ces derniers, certaines tâches matérielles et techniques indispensables à la réalisation des prestations.

L'Assuré est également prévenu que les conversations téléphoniques entre lui et SPB seront susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des sinistres.

L'Assuré est informé que ses données personnelles pourront donner lieu à l'exercice du droit d'accès, de rectification et d'opposition, dans les conditions prévues par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, par courrier adressé à :

**SPB - clients Banque Socredo  
CS 9000  
76095 Le Havre Cedex**

L'Assuré est informé, 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 pourra 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**

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

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

## 8.5. RECLAMATIONS OU LITIGES

### Etape 1 – Votre réclamation

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

- par e-mail: [service.qualite@europ-assistance.fr](mailto:service.qualite@europ-assistance.fr).
- par courrier:

**Europ Assistance - Service Remontées Clients  
1 promenade de la Bonnette  
2633 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.

### Etape 2 – Faire appel

Si la réponse fournie ne correspond pas à Vos attentes, Vous pouvez Vous adresser par courrier à l'adresse suivante :

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

### Etape 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.

## 8.6. PLURALITE 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.

## 8.7. DROIT APPLICABLE – TRIBUNAUX COMPETENTS – LANGUE

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

## 8.8. AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle est :

**L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR  
61 rue Taitbout  
75436 Paris CEDEX 09**

## RECAPITULATIF 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 ou professionnel 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)	3.1
Retour des accompagnants	oui	oui (1)	non	oui (1)	3.2
Présence hospitalisation	oui	oui (1)	non	oui (1)	3.3
Prise en charge des frais d'hébergement	oui	oui (1)	non	oui (1)	3.4
Frais de prolongation d'hébergement	oui	oui (1)	non	oui (1)	3.5
Accompagnement des enfants	oui	oui (1)	non	oui (1)	3.6
Garde des enfants de moins de 15 ans	oui	oui (1)	non	oui (1)	3.7
Rapatriement des animaux domestiques	oui	oui (1)	non	oui (1)	3.8
Avance sur frais d'hospitalisation	non	oui (1)	non	non	3.9
Remboursement des frais médicaux	non	oui (1)	non	non	3.10
Transmission de messages urgents	oui	oui (1)	non	oui (1)	3.11
Remboursement des frais téléphoniques	oui	oui (1)	non	oui (1)	3.12
Décès de l'Assuré	oui	oui (1)	non	oui (1)	4
Retour Anticipé de l'Assuré	oui	oui (1)	non	oui (1)	5
Assistance en cas de poursuites judiciaires :					
- Avance de caution pénale	non	oui (1)	non	oui (1) (2)	6
- Avance honoraires d'avocats	non	oui (1)	non	oui (1) (2)	6
- Prise en charge montant réel des honoraires d'avocats	non	oui (1)	non	oui (1) (2)	6

(1) pendant les 90 premiers jours du déplacement  
(2) sauf déplacements en France