NOTICE D'INFORMATION
VALANT CONVENTION D'ASSISTANCE

ASSISTANCE MEDICALE

« CARTE VISA INFINITE»

Valable à compter du 01/01/2020

N° 922081

Les prestations d'assistance de la présente notice d'information n° 922081, ci-après « Notice d'Information », sont :

Souscrites par :

VISA EUROPE LIMITED
Société de droit anglais dont le siège social est situé :
1 Sheldon Square, Londres W2 6TT, Royaume Uni
Immatriculé sous le numéro 5139966
Agissant au travers de sa succursale française
Située 21, Boulevard de la Madeleine - 75038 Paris Cedex 01
509 930 699 RCS Paris

Auprès de :

FRAGONARD ASSURANCES
SA au capital de 37 207 660,00 €
479 065 351 RCS Paris
Siège social : 2 rue Fragonard - 75017 Paris
Entreprise régie par le Code des assurances
Soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 4 Place de Budapest
CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 – https://acpr.banque-france.fr/

Et sont mises en œuvre par :

AWP FRANCE SAS
SAS au capital de 7 584 076,86 €
490 381 753 RCS Bobigny
Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - http://www.orias.fr/

Fragonard Assurances et AWP France SAS, opérant sous la dénomination commerciale « Mondial Assistance », sont ci- après conjointement dénommées *« Assistance Infinite »*

BANQUE CHAABI DU MAROC - Société anonyme au capital de 47.478.000 € - R.C.S Paris B 722 047 552- ORIAS n°12 065 338 - 49 avenue Kléber - 75016 Paris
Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local) – Fax : +33(0)144 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552

CHAPITRE 1 – COMMENT METTRE EN ŒUVRE LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ?

EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE

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

Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, l'*Assuré* doit impérativement :

- **Obtenir l'accord préalable d'*Assistance Infinite* en contactant sans attendre *Assistance Infinite*, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7:**

  *** Par internet : www.votre-assistance.fr**
  *** Par téléphone au numéro de téléphone inscrit au dos de la carte Visa Infinite**
  *** Par télécopie : + 33 (0) 9.69.32.10.61**
  *** Par courrier électronique : medical@votreassistance.fr**
  *** Accès sourds et malentendants : https://accessibilite.votreassistance.fr**

- **Indiquer le numéro de la *Carte Assurée*, la qualité d'*Assuré* ainsi que le nom de la Banque Émettrice de la *Carte Assurée*.**

- **Se conformer aux procédures et aux solutions préconisées par *Assistance Infinite*.**

CONSEILS AUX VOYAGEURS

- **L'*Assuré* doit porter à la connaissance des personnes l'accompagnant lors de son déplacement les règles à observer en cas de demande d'assistance détaillées ci-dessus.**

- **Si l'*Assuré* est assuré au titre d'un régime légal d'assurance maladie d'un pays membre de l'Espace Économique Européen (EEE) ou de la Suisse et souhaite bénéficier des garanties de l'assurance maladie lors de son déplacement dans l'un de ces pays, il lui est nécessaire d'être titulaire de la carte européenne d'assurance maladie (individuelle et nominative) en cours de validité.**

- **Si l'*Assuré* se déplace dans un pays hors de l'Espace Économique Européen (EEE) ou de la Suisse, il doit se renseigner, avant son départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, il doit consulter sa Caisse d'Assurance Maladie pour savoir s'il entre dans le champ d'application de ladite convention et s'il a des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire...).**
  Pour obtenir ces documents, l'Assuré doit s'adresser avant son départ à l'institution compétente et en France, auprès de la Caisse d'Assurance Maladie.

- **L'attestation d'assistance médicale relative à l'obtention d'un visa est délivrée sans frais par *Assistance Infinite* dans un délai de 8 jours ouvrés à compter de la réception de la demande écrite de l'*Assuré* assortie de tous les éléments nécessaires à sa rédaction.**
  Cette attestation est également disponible sur le site http://attestation.mondial-assistance.fr

- **Lors de ses déplacements, l'*Assuré* ne doit pas oublier d'emporter les documents justifiant de son identité et tout document nécessaire à son voyage : passeport, carte nationale d'identité, carte de séjour, visa d'entrée, visa de retour, carnet de vaccination de son animal s'il l'accompagne, etc. et de vérifier leur date de validité.**

- **Certains types de séjours ou certaines destinations sont inadaptés pour les très jeunes *Enfants*. Compte tenu des risques d'affection liés à la durée et les conditions de transport, la situation sanitaire ou encore le climat, il convient de consulter le médecin traitant ou le pédiatre lors du projet de voyage.**

- **Chaque *Enfant* mineur voyageant seul ou accompagné doit être muni de ses papiers d'identité en cours de validité. Lorsqu'il voyage seul ou s'il n'est pas accompagné par l'un de ses parents, il doit être muni d'une autorisation de sortie du territoire (AST). Dans tous les cas, lors d'un éventuel rapatriement de l'*Enfant* mineur, *Assistance Infinite* ne pourra être tenue responsable du retard occasionné pour régulariser sa situation administrative.**

- **En raison des risques pouvant mettre en danger la santé des femmes ayant atteint un stade avancé dans leur grossesse, les compagnies aériennes appliquent des restrictions, différentes selon les compagnies, et susceptibles d'être modifiées sans préavis : examen médical au maximum 48 heures avant le départ, présentation d'un certificat médical, demande de l'accord médical de la compagnie...**
  En cas de nécessité, et si leur contrat le prévoit, les sociétés d'assistance organisent et prennent en charge le transport par avion à la condition expresse que les médecins et/ou les compagnies aériennes ne s'y opposent pas.

BANQUE CHAABI DU MAROC - Société anonyme au capital de 47.478.000 € - R.C.S Paris B 722 047 552- ORIAS n°12 065 338 - 49 avenue Kléber - 75016 Paris
Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local) – Fax : +33(0)144 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552

CHAPITRE 2 – CONDITIONS D'APPLICATION

OBJET DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE

Assistance Infinite permet aux *Assurés* de bénéficier des prestations d'assistance décrites dans la présente convention d'assistance ci-après « Convention d'assistance » en cas *d'Accident,* de *Maladie,* de décès, de poursuites judiciaires, de perte ou vol de documents ou d'objets.

INFORMATION DES ASSURÉS

La Banque Émettrice de la *Carte Assurée* a mandaté Visa Europe Limited pour souscrire et signer un contrat d'assistance en son nom et au bénéfice des détenteurs de la carte Visa Infinite conformément aux dispositions de l'article L.112-1 du Code des assurances.

Le présent document constitue la Notice d'Information que la Banque Émettrice de la *Carte Assurée* s'engage à remettre au titulaire de la *Carte Assurée*. La Notice d'Information valant Convention d'assistance définit les modalités d'entrée en vigueur, le champ d'application des prestations ainsi que les formalités à accomplir en cas de besoin d'assistance. En vertu du contrat signé entre Visa Europe Limited et Fragonard Assurances, la preuve de la remise de la Notice d'Information au titulaire de la Carte Assurée incombe à la Banque Emettrice de la Carte Assurée.

En cas de modification des conditions du contrat d'assistance ou en cas de résiliation de celui-ci, la Banque Émettrice de la *Carte Assurée* s'engage à informer par tout moyen à sa convenance le titulaire de la *Carte Assurée* au moins 3 mois avant la date d'effet de la modification ou de la résiliation.

Lorsqu'un *Assuré* souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application des garanties, il peut appeler le Service d'Assistance Téléphonique de la Banque Émettrice.

CONDITIONS D'ACCÈS

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

DATE D'EFFET ET DURÉE DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE

La Convention d'assistance prend effet pour l'*Assuré* le jour de la souscription à la *Carte Assurée* et est liée à la durée de validité de la *Carte Assurée*. Elle est automatiquement résiliée aux mêmes dates en cas de non-renouvellement ou en cas de retrait ou de blocage de la *Carte Assurée* par la Banque Émettrice ou par le titulaire de la *Carte Assurée* ou en cas de fin, pour quelque raison que ce soit, du contrat d'assistance entre Visa Europe Limited, mandaté par la Banque Émettrice, et *Assistance Infinite*. Dans cette dernière hypothèse l'*Assuré* recevra une nouvelle convention d'assistance et continuera à bénéficier de prestations d'assistance qui seront assurées par le nouveau prestataire.

La déclaration de perte ou vol de la Carte Assurée ne suspend pas les prestations d'assistance.

ÉTENDUE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Les prestations s'appliquent dans le monde entier, lors de tout déplacement de l'*Assuré :*

- dans son *Pays de Résidence*
- à l'*Etranger*, uniquement pendant les 90 premiers jours du déplacement.

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

Ces conditions sont valables pour toutes les prestations d'assistance, **à l'exception des prestations : Avance des frais d'Hospitalisation (article 1.14), Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux (article 1.15), Chauffeur de remplacement (article 3), Assistance en cas de poursuites judiciaires (article 5), Aide à la poursuite du voyage (article 6) et Acheminement d'objets (article 7) pour lesquelles les conditions d'application sont indiquées dans le « Tableau récapitulatif des prestations d'assistance » ainsi que dans leur descriptif.**
Les prestations sont mises en œuvre vers le lieu de *Résidence* de l'*Assuré,* sauf mention contraire dans la Convention d'assistance.

BANQUE CHAABI DU MAROC - Société anonyme au capital de 47.478.000 € - R.C.S Paris B 722 047 552- ORIAS n°12 065 338 - 49 avenue Kléber - 75016 Paris
Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local) – Fax : +33(0)144 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552

CHAPITRE 3 – DÉFINITIONS

Les définitions des termes repris en italique et commençant par une lettre majuscule dans le texte de cette Notice d'Information s'appliquent à l'ensemble des prestations.

Assuré(s)
Le titulaire de la *Carte Assurée* et son *Conjoint* ainsi que :

- leurs *Enfants*,
- leurs ascendants et descendants titulaires d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80 % (Art. L241-3 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 (personnes titulaires de la carte d'invalidité prévue à l'article L241-3 du Code de l'action sociale et des familles) et :
  - fiscalement à charge,
    ou
  - auxquels sont versées, par le titulaire de la *Carte Assurée* ou son *Conjoint*, des pensions alimentaires permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus,

qu'ils se déplacent ensemble ou séparément et quel que soit leur mode de transport ;

- les petits-enfants célibataires de moins de 25 ans sont couverts uniquement lorsqu'ils séjournent avec leur grand-parent, titulaire de la *Carte Assurée* et exclusivement pendant la durée du déplacement, quel que soit leur mode de transport.

Accident
Toute atteinte corporelle, non intentionnelle et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure, constatée par une autorité médicalement compétente.

Animaux domestiques
Chiens et chats, **à l'exclusion de tout autre animal,** à condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires.

Avion
Avion de ligne régulière en classe affaire.

Carte Assurée / Carte
Carte Visa Infinite.

Carte verte
Carte internationale d'assurance automobile délivrée par la compagnie d'assurance du *Véhicule* du titulaire de la Carte.

Conjoint
Conjoint, partenaire de PACS ou concubin notoire du titulaire de la *Carte Assurée* et vivant habituellement sous son toit.
La preuve du PACS sera apportée par un certificat de PACS et celle de concubinage sera apportée par un certificat de vie commune ou de concubinage ou un justificatif de domicile aux noms des *Assurés*, établi antérieurement à la demande de prestation ou à défaut par une attestation sur l'honneur de vie maritale.

Enfants

- Enfants du titulaire de la *Carte Assurée* ou de son *Conjoint,* célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge et, le cas échéant, leurs enfants qui viendraient à naître au cours de la validité de la Convention d'assistance.
- Enfants adoptés du titulaire de la *Carte Assurée ou de son Conjoint,* célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'état civil français.
- Enfants du titulaire de la *Carte Assurée* ou de son *Conjoint*, célibataires de moins de 25 ans, rattachés au foyer fiscal d'un de leurs parents.

Etranger
Tout pays, **à l'exclusion :**

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

Événement garanti
Tout *Accident*, *Maladie*, décès, poursuites judiciaires, perte ou vol de documents ou d'objets garantis donnant droit aux prestations d'assistance, survenus lors de tout déplacement (privé ou professionnel) de l'*Assuré*.

Frais d'hébergement
Frais d'hôtel (petit déjeuner compris), **à l'exclusion de tout autre frais de restauration, de boisson et de pourboires.**

BANQUE CHAABI DU MAROC - Société anonyme au capital de 47.478.000 € - R.C.S Paris B 722 047 552- ORIAS n°12 065 338 - 49 avenue Kléber - 75016 Paris
Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local) – Fax : +33(0)144 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552

Frais funéraires
Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et frais du cercueil (ou frais d'urne que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix), nécessaires au transport et conformes à la législation locale, **à l'exclusion des frais d'inhumation (ou de crémation), d'embaumement et de cérémonie.**

France

- ✓ **Pour les prestations d'assistance « Avance des frais d'*Hospitalisation* » (1.14) et « Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux » (1.15) :** La France métropolitaine (Corse comprise), la Principauté de Monaco, la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion, Mayotte, la Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin(partie française), St Barthélémy et la Nouvelle Calédonie.
- ✓ **Pour toutes les autres prestations d'assistance :** La France métropolitaine (Corse comprise), les Principautés d'Andorre et de Monaco, la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion, Mayotte, la Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin (partie française), St Barthélémy et la Nouvelle Calédonie.

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

Hospitalisation
Tout séjour dans un établissement de soins public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est-à-dire non programmée et ne pouvant être reportée.

Maladie
Toute altération de l'état de santé, dûment constatée par une autorité médicale habilitée, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

Membre de la Famille
Le conjoint ou le concubin, les enfants, les petits-enfants, les frères, les sœurs, le père, la mère, les beaux-parents, les grands-parents de *l'Assuré*.

Pays de Résidence
Pays où l'*Assuré* a son lieu de *Résidence* de plus de 90 jours consécutifs lors de la demande d'assistance effectuée auprès d'*Assistance Infinite*, **à l'exclusion des *Pays non couverts*.**

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

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

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

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

Les « pocket bike », les quads, les karts, les voiturettes immatriculées conduites sans permis, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), taxis, ambulances, véhicules de location, véhicules de courtoisie, auto-écoles, véhicules écoles, les véhicules d'une cylindrée inférieure à 125 cm3, et les corbillards sont exclus.

BANQUE CHAABI DU MAROC - Société anonyme au capital de 47.478.000 € - R.C.S Paris B 722 047 552- ORIAS n°12 065 338 - 49 avenue Kléber - 75016 Paris
Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local) – Fax : +33(0)144 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552

CHAPITRE 4 – JUSTIFICATIFS NÉCESSAIRES A L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

L'*Assuré* s'engage à la demande d'*Assistance Infinite* à lui communiquer :

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

À défaut de présentation des justificatifs demandés, *Assistance Infinite* refusera la prise en charge des frais d'assistance ou refacturera les frais déjà engagés à l'*Assuré*.
L'*Assuré* s'engage également à rembourser à *Assistance Infinite* les montants dont il obtiendrait le remboursement.

CHAPITRE 5 – DESCRIPTIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Les prestations d'*Assistance Infinite* sont subordonnées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités administratives compétentes.

Dès lors que l'*Assuré* fait appel au service médical d'*Assistance Infinite,* les décisions relatives à la nature, à l'opportunité et à l'organisation des mesures à prendre appartiennent exclusivement à *Assistance Infinite.*

ATTENTION
Les montants de prise en charge garantis s'entendent TTC.

I - MALADIE OU ACCIDENT DE L'ASSURÉ

1.1 TRANSPORT/ RAPATRIEMENT

Lorsqu'un *Assuré,* en déplacement, est malade ou victime d'un *Accident*, les médecins *d'Assistance Infinite* :

- se mettent en relation avec le médecin local qui a examiné l'*Assuré* à la suite de l'*Événement garanti*,
- recueillent toute information nécessaire auprès du médecin local et éventuellement du médecin traitant habituel de l'*Assuré*.

Assistance Infinite organise et prend en charge le transport de l'*Assuré* vers son lieu de *Résidence* ou vers un établissement hospitalier le plus proche de son lieu de *Résidence* et/ou le plus apte à prodiguer les soins exigés par son état de santé.

Lorsque l'*Hospitalisation* n'a pu se faire à proximité du lieu de *Résidence* de l'*Assuré*, le transfert vers un hôpital plus proche est pris en charge dès que l'état de l'*Assuré* le permet.

Dans ce cas, si l'*Assuré* le souhaite, *Assistance Infinite* peut organiser ensuite, dès que son état de santé le permet, le retour à son lieu de *Résidence*.

BANQUE CHAABI DU MAROC - Société anonyme au capital de 47.478.000 € - R.C.S Paris B 722 047 552- ORIAS n°12 065 338 - 49 avenue Kléber - 75016 Paris
Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local) – Fax : +33(0)144 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552

IMPORTANT
Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical de l'*Assuré* et appartiennent exclusivement aux médecins d'*Assistance Infinite* en accord avec les médecins traitants locaux.

Le rapatriement de l'*Assuré* est décidé et géré par un personnel médical titulaire d'un diplôme légalement reconnu dans le pays où ce personnel médical exerce habituellement son activité professionnelle.

Seuls, l'intérêt médical de l'*Assuré* et le respect des règlements sanitaires en vigueur, sont pris en considération pour arrêter la décision de transport ainsi que le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'*Hospitalisation* éventuelle.

Si l'*Assuré* refuse de suivre les décisions prises par le service médical d'*Assistance Infinite*, il dégage *Assistance Infinite* de toute responsabilité des conséquences d'une telle initiative, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou en cas d'aggravation de son état de santé, et perd tout droit à prestation et indemnisation de la part d'*Assistance Infinite.* Par ailleurs, *Assistance Infinite* ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge : *Assistance Infinite* devient propriétaire des titres de transport originaux non utilisés de l'*Assuré*.

1.2 RETOUR DES ACCOMPAGNANTS ASSURÉS

Lorsqu'un *Assuré* est transporté dans le cadre de la prestation « Transport/Rapatriement » (article 1.1), *Assistance Infinite* organise et prend en charge, le transport, par *Train* ou *Avion*, des autres *Assurés* se déplaçant avec lui jusqu'au lieu de l'*Hospitalisation* ou au lieu de *Résidence* de l'*Assuré*, à condition que les moyens initialement prévus pour leur voyage retour ne soient pas utilisables ou modifiables.

1.3 PRÉSENCE AU CHEVET EN CAS D'HOSPITALISATION DE L'ASSURÉ

Si un *Assuré* est hospitalisé sur le lieu de l'*Événement garanti*, alors qu'aucun *Membre* majeur *de la Famille* ne l'accompagnait pendant son déplacement et que les médecins d'*Assistance Infinite* ne préconisent pas un Transport/Rapatriement (article 1.1) **avant 7 jours**, *Assistance Infinite* organise et prend en charge le transport aller et retour, par *Train* ou *Avion,* d'une personne choisie par l'*Assuré* ou par un *Membre de la Famille* pour lui permettre de se rendre à son chevet.

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

- l'*Assuré* est un *Enfant* de moins de 15 ans,
- l'*Assuré* est dans un état jugé critique par les médecins d'*Assistance Infinite.*

1.4 PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HÉBERGEMENT

- Dans le cadre de la prestation « Présence au chevet en cas d'*Hospitalisation* de l'*Assuré* » prévue à l'article 1.3, si un *Assuré* est hospitalisé sur le lieu de l'*Événement garanti* alors qu'aucun *Membre* majeur *de la Famille* ne l'accompagnait pendant son déplacement et que les médecins d' *Assistance Infinite* ne préconisent pas un Transport/Rapatriement (article 1.1) **avant 7 jours**, *Assistance Infinite* prend en charge, sur présentation des justificatifs, les *Frais d'hébergement* de la personne qui a été choisie par l'*Assuré* ou de la personne déjà présente au chevet de l'*Assuré,* **jusqu'à concurrence de 200 € par nuit, dans la limite de 10 nuits**.

- Si à la suite d'une *Maladie* ou d'un *Accident*, un *Assuré* est dans l'obligation de prolonger son séjour pour raisons médicales avérées, sans *Hospitalisation* et après accord du médecin d'*Assistance Infinite*, *Assistance Infinite* prend en charge ses *Frais d'hébergement* supplémentaires **jusqu'à concurrence de 200 € par nuit, dans la limite de 10 nuits**.

1.5 FRAIS DE PROLONGATION D'HÉBERGEMENT

Si l'*Assuré* est hospitalisé **depuis 7 jours,** et n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation « Transport / Rapatriement » (article 1.1), *Assistance Infinite* prend en charge, en complément de la prestation « Prise en charge des *Frais d'hébergement* » (article 1.4), les *Frais* d'*hébergement* supplémentaires, de la personne qui a été choisie par l'*Assuré* ou de la personne déjà présente au chevet de l'*Assuré*, **jusqu'à concurrence de 200 € par nuit et pour un montant maximum de 375 €.**

BANQUE CHAABI DU MAROC - Société anonyme au capital de 47.478.000 € - R.C.S Paris B 722 047 552- ORIAS n°12 065 338 - 49 avenue Kléber - 75016 Paris
Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local) – Fax : +33(0)144 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552

1.6 FRAIS DE PROLONGATION DE SÉJOUR

Si l'*Assuré* est toujours hospitalisé à la date initialement prévue de la fin de son séjour, *Assistance Infinite* prend en charge les *Frais* d'*hébergement* supplémentaires sur place, **jusqu'à concurrence de 200 € par nuit et pendant 10 nuits maximum** d'une personne qui était en déplacement avec l'*Assuré* et souhaitant rester à son chevet.

1.7 RETOUR DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE

Lorsqu'un *Assuré* résidant hors de *France* a été transporté dans un pays de proximité, dans les conditions de la prestation « Transport / Rapatriement » prévue à l'article 1.1, *Assistance Infinite* prend en charge un billet de *Train* ou d'*Avion*, permettant son retour dans son *Pays de Résidence*, dès que son état de santé ne nécessite plus l'accompagnement d'un médecin ou d'un infirmier. *Assistance Infinite* prend également en charge le billet de *Train* ou d'*Avion* vers le *Pays de Résidence* des *Assurés* qui l'ont accompagné dans un premier temps dans ce pays de proximité.

1.8 ENVOI D'ENVOI D'UN INTERPRÉTE SUR PLACE

En cas d'*Hospitalisation* et à la demande de l'*Assuré*, si son état ou les circonstances l'exigent, *Assistance Infinite* organise et prend en charge l'envoi auprès de l'*Assuré* ou de la personne se trouvant à son chevet d'un interprète afin de l'assister dans ses contacts avec les médecins locaux.
Si l'*Assuré* souhaite un interprète pour faciliter ses démarches auprès des administrations, en cas de complications administratives, les honoraires de cet interprète seront à la charge de l'*Assuré*.

1.9 SUIVI QUOTIDIEN

Un suivi quotidien, par téléphone ou par mail, est assuré entre le plateau médical d'*Assistance Infinite* et l'*Assuré* ou la personne se trouvant à son chevet.

1.10 ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Lorsqu'un *Assuré*, en déplacement, malade ou victime d'un *Accident,* a été transporté ou rapatrié dans le cadre de la prestation « Transport/ Rapatriement » (article 1.1) et se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses ***Enfants* de moins de 15 ans** qui l'accompagnent et qu'aucune personne l'accompagnant n'est en mesure de s'occuper d'eux, *Assistance Infinite* organise et prend en charge un billet de *Train* ou d'*Avion* aller et retour d'une personne choisie par l'*Assuré* ou par un *Membre de la Famille* pour raccompagner les *Enfants* jusqu'à leur lieu de *Résidence.*
À défaut, *Assistance Infinite* 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*.
Le transport des *Enfants* est effectué dans les conditions de la prestation « Retour des Accompagnants *Assurés* » (article 1.2).

1.11 GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Lorsqu'un *Assuré* est transporté dans le cadre de la prestation « Transport/ Rapatriement » (article 1.1) et que personne ne peut s'occuper de ses *Enfants* de moins de 15 ans, *Assistance Infinite* rembourse **jusqu'à concurrence de 200 € par jour et dans la limite de 10 jours**, la présence d'une personne qualifiée au domicile de l'*Assuré*.
Le remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation d'une facture détaillée originale.

1.12 TRANSPORT DES ANIMAUX DOMESTIQUES

Si l'*Assuré* malade ou victime d'un *Accident* transporté ou rapatrié dans le cadre de la prestation « Transport/ Rapatriement » (article 1.1), se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de son *Animal domestique* qui l'accompagne et si aucune personne accompagnant l'*Assuré* ne peut s'occuper de l'*Animal domestique*, *Assistance Infinite* organise le transport de l'*Animal domestique*, vers le domicile d'un proche de l'*Assuré* ou vers une structure spécialisée, dans le *Pays de Résidence* de l'*Assuré*.

Les frais de transport, frais de cage compris, restent à la charge 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 ainsi qu'à la législation et aux règlements sanitaires en vigueur dans chacun des pays (vaccinations à jour, caution, etc.) et notamment ceux imposant des périodes de quarantaine.

BANQUE CHAABI DU MAROC - Société anonyme au capital de 47.478.000 € - R.C.S Paris B 722 047 552- ORIAS n°12 065 338 - 49 avenue Kléber - 75016 Paris
Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local) – Fax : +33(0)144 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552

Pour cette prestation, l'*Assuré* ou une personne autorisée par l'*Assuré* doit préalablement remettre le carnet de vaccination de *l'Animal domestique* au prestataire que *Assistance Infinite* aura sollicité.

1.13 GARDE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

Si à la suite d'un rapatriement organisé par *Assistance Infinite*, *l'Assuré* ne peut s'occuper de son *Animal domestique*, *Assistance Infinite* prend en charge les frais d'hébergement de cet *Animal domestique* dans une structure spécialisée pendant **10 jours maximum**, **jusqu'à concurrence de 30 € par jour.**

1.14 AVANCE DES FRAIS D'HOSPITALISATION

Cette prestation est rendue :

- **dans tous les cas hors de *France*, et hors du *Pays de Résidence de l'Assuré*,**
- **pendant les 90 premiers jours du déplacement de l'*Assuré* , à l'*Étranger.***

IMPORTANT

- **Cette prestation n'est acquise qu'à la condition et tant que les médecins d'*Assistance Infinite* jugent l'*Assuré* intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.**
- **Cette prestation cesse le jour où le service médical d'*Assistance Infinite* est en mesure d'effectuer le transport de l'*Assuré* et ce nonobstant la décision de l'*Assuré* de rester sur place.**

Assistance Infinite peut procéder à l'avance des frais d'*Hospitalisation* imprévus engagés **jusqu'à concurrence de 156 000 € par *Assuré* et par *Événement garanti*** pour les soins prescrits en accord avec les médecins d'*Assistance Infinite*.
Assistance Infinite adresse préalablement à l'*Assuré*, à un *Membre de la Famille* ou le cas échéant à un tiers, un formulaire de « Demande d'avance de frais médicaux » que celui-ci retourne signé à *Assistance Infinite*.

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

1.15 REMBOURSEMENT À TITRE COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX

Cette prestation est rendue :

- **dans tous les cas hors de *France*,**
- **pendant les 90 premiers jours du déplacement de l'*Assuré* , à l'*Étranger.***

Pour bénéficier de ces remboursements, l'*Assuré* doit obligatoirement relever d'un régime primaire d'assurance maladie ou de tout organisme de prévoyance et effectuer toutes les démarches nécessaires au remboursement de ces frais auprès de son organisme social de base de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance.

Assistance Infinite rembourse **jusqu'à concurrence de 156 000 € par *Assuré* et par *Événement garanti*** le montant des frais médicaux restant à la charge de l'*Assuré* après intervention de son organisme social de base, de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance auxquels l'*Assuré* cotise, déduction faite d'une **franchise de 50 € par dossier d'assistance** et sous réserve de la communication par l'*Assuré* à *Assistance Infinite* des factures originales des frais médicaux et des justificatifs originaux de remboursement émanant de ces organismes.
Dans l'hypothèse où les organismes auxquels l'*Assuré* cotise ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, *Assistance Infinite* le remboursera **jusqu'à concurrence de 156 000 €** 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.

Frais médicaux imprévus ouvrant droit au remboursement complémentaire :

- Honoraires médicaux,
- Frais de médicaments prescrits par un médecin,
- Frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par la Sécurité Sociale ou tout autre organisme d'assurance maladie,
- Frais d'*Hospitalisation*,
- Urgence dentaire considérée comme telle par les médecins *d'Assistance Infinite* **jusqu'à concurrence de 1 000 € par *Assuré* et par *Événement garanti*, déduction faite de la franchise de 50 € par dossier d'assistance.**

BANQUE CHAABI DU MAROC - Société anonyme au capital de 47.478.000 € - R.C.S Paris B 722 047 552- ORIAS n°12 065 338 - 49 avenue Kléber - 75016 Paris
Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local) – Fax : +33(0)144 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552

1.16 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

Suite à une *Maladie*, un *Accident* ou au décès d'un *Assuré*, *Assistance Infinite* pourra se charger de la transmission de messages urgents à la famille ou à l'employeur de l'*Assuré*.

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

1.17 REMBOURSEMENT DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES

Dans le seul cas d'organisation d'une prestation par *Assistance Infinite* après un *Accident*, *Maladie* ou suite au décès d'un *Assuré*, *Assistance Infinite* rembourse **jusqu'à concurrence de 100 € par *Evénement garanti,* les frais téléphoniques restant à la charge de l'*Assuré* correspondant aux seuls appels à destination ou provenant d'*Assistance Infinite.***

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

II - DÉCÈS DE L'ASSURÉ

2.1 TRANSPORT DU CORPS

Si un *Assuré* décède au cours d'un déplacement, *Assistance Infinite* organise et prend en charge :

- le transport du corps du lieu du décès jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation (ou de crémation) dans son *Pays de Résidence*,
- les *Frais funéraires***.**

De plus, *Assistance Infinite* participe **jusqu'à concurrence de 1 000 €**, aux frais de cercueil ou frais d'urne que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix.

Si un *Assuré* décède au cours d'un déplacement à l'*Étranger* :

- En cas d'inhumation (ou de crémation) dans un pays différent du lieu de décès, à l'*Étranger* : *Assistance Infinite* organise et prend en charge le coût du rapatriement du corps **jusqu'à concurrence des frais qu'aurait supposé le rapatriement du corps vers le lieu de *Résidence*** dans les conditions prévues ci-dessus.
- En cas d'inhumation (ou de crémation) sur place : si les ayants-droit de l'*Assuré* en font la demande, *Assistance Infinite* prend en charge les frais d'inhumation (ou de crémation) **jusqu'à concurrence de 800 €**.

2.2 PRÉSENCE D'UN PROCHE

Dans le cas où l'*Assuré* décédé voyageait seul et si la présence d'un proche s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et/ou les formalités d'inhumation ou de rapatriement du corps, *Assistance Infinite:*

- organise et prend en charge le billet aller et retour de *Train* ou d'*Avion* du proche,
- rembourse, sur présentation des justificatifs, les *Frais* d'*hébergement* exposés par cette **personne jusqu'à concurrence de 200 € par nuit pendant 5 nuits maximum.**

2.3 RETOUR DES AUTRES ASSURÉS

Assistance Infinite 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.

III - CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

- **Pour les *Assurés* dont la *Résidence* est située en France métropolitaine, dans les Principautés d'Andorre ou de Monaco, cette prestation est rendue exclusivement pour les déplacements effectués dans les pays mentionnés sur la *Carte verte,* à l'exclusion des Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), les Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin (partie française) et St Barthélémy) et la Nouvelle Calédonie.**

BANQUE CHAABI DU MAROC - Société anonyme au capital de 47.478.000 € - R.C.S Paris B 722 047 552- ORIAS n°12 065 338 - 49 avenue Kléber - 75016 Paris
Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local) – Fax : +33(0)144 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552

- **Pour les *Assurés* dont la *Résidence* est située en Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte, Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin (partie française), St Barthélémy et la Nouvelle Calédonie, cette prestation n'est jamais accessible.**
- **Pour les *Assurés* dont le *Pays de Résidence* est situé hors de *France*, cette prestation n'est jamais accessible.**

En cas de décès de l'*Assuré* ou s'il se trouve dans l'incapacité de conduire son *Véhicule* et si ses éventuels passagers ne peuvent le remplacer, *Assistance Infinite* met à disposition un chauffeur pour ramener le *Véhicule*, soit dans le *Pays de Résidence*, soit dans le pays où voyageait l'*Assuré*, par l'itinéraire le plus direct.
Assistance Infinite prend en charge les frais de voyage (frais de carburant, de péage, d'hôtel et de restauration) et de salaire du chauffeur. Le chauffeur intervient selon la réglementation applicable à sa profession.

Si le *Véhicule* de l'*Assuré* a **plus de 8 ans ou plus de 150 000 km ou si son état n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la route français ou à la législation applicable dans le *Pays de Résidence*, *Assistance Infinite* devra en être informée et se réservera alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.**
Dans ce cas et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, *Assistance Infinite* fournit et prend en charge un billet aller de *Train* ou d'*Avion* à une personne désignée par l'*Assuré*, par un collaborateur ou par un *Membre de la famille* pour aller rechercher le *Véhicule*.

IMPORTANT
***Assistance Infinite* ne prend pas en charge les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration de l'*Assuré* et des éventuels passagers.**

IV - RETOUR ANTICIPÉ DE L'ASSURÉ

Un *Assuré*, en déplacement, apprend l'*Hospitalisation* non planifiée ou le décès d'un *Membre de la Famille*.

Pour permettre à l'*Assuré* de se rendre au chevet du *Membre de la Famille* ou d'assister aux obsèques, *Assistance Infinite* organise et prend en charge le voyage en *Train* ou en *Avion* jusqu'à la gare ou l'aéroport le plus proche du lieu d'*Hospitalisation* ou des obsèques, selon les modalités suivantes :

- Retour vers le *Pays de Résidence* :
  - 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 d'un mois maximum après la date du décès ou de l'*Hospitalisation*.
- Retour vers un autre pays que le *Pays de* Résidence, à l'*Étranger* : la prise en charge s'effectue à concurrence des frais de transport qu'aurait supposé le retour de l'*Assuré* vers son lieu de *Résidence*, dans les conditions prévues ci-dessus.

IMPORTANT
- **La prestation « Retour anticipé de l'*Assuré* » en cas d'*Hospitalisation* ou de décès d'un *Membre de la Famille* n'est rendue qu'aux conditions suivantes :**
  - que l'*Hospitalisation* soit supérieure à 24 heures (hospitalisation ambulatoire et de jour non comprises),
  - que le retour de l'*Assuré* tel que prévu à l'origine de son déplacement n'intervienne pas dans les 24 heures suivant la demande d'assistance.
- **L'*Assuré* devra fournir, à la demande d'*Assistance Infinite*, un bulletin d'*Hospitalisation* ou un certificat de décès et/ou tout justificatif établissant le lien de parenté avec le *Membre de la Famille* concerné**

V - ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES

Ces prestations sont rendues :
- **dans tous les cas hors de *France*,**
- **pendant les 90 premiers jours du déplacement de l'*Assuré*, à l'*Étranger*.**

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 Infinite*:
- fait l'avance de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, **jusqu'à concurrence de 16 000 €, par *Assuré* et par *Evénement garanti*,**
- fait l'avance du montant des honoraires d'avocat **jusqu'à concurrence de 16 000 €**, **par *Assuré* et par *Evénement garanti*,**
- rembourse le montant réel des honoraires d'avocat **jusqu'à concurrence de 3 100 €, par *Assuré* et par *Evénement garanti*.**

BANQUE CHAABI DU MAROC - Société anonyme au capital de 47.478.000 € - R.C.S Paris B 722 047 552- ORIAS n°12 065 338 - 49 avenue Kléber - 75016 Paris
Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local) – Fax : +33(0)144 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552

***Assistance Infinite* 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 Infinite* par virement ou chèque de banque dans les meilleurs délais.**

VI - AIDE A LA POURSUITE DU VOYAGE

6.1 ASSISTANCE AUX DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

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

L'*Assuré*, en déplacement, perd ou se fait voler ses papiers d'identité (passeport, carte nationale d'identité, permis de conduire), *Assistance Infinite* l'informe sur les démarches administratives à entreprendre auprès des organismes et autorités compétentes pour l'aider à effectuer ses déclarations de perte ou de vol, et à poursuivre son déplacement ou à rentrer dans son *Pays de Résidence*.

À la demande de l'*Assuré*, *Assistance Infinite* missionne sur place une personne qualifiée pour l'assister lors de ses démarches administratives. Les frais de mission et d'honoraires de cette personne sont à la charge de l'*Assuré.*
À son retour dans son *Pays de Résidence*, *Assistance Infinite* se tient à la disposition de l'*Assuré* pour lui communiquer toute information relative aux démarches administratives nécessaires au remplacement de ses papiers d'identité perdus ou volés.

6.2 AVANCES DE FRAIS SUR PLACE

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

L'*Assuré*, en déplacement, perd ou se fait voler ses titres de transport *et*/ou sa *Carte Assurée, Assistance Infinite* peut, après la mise en opposition de la *Carte* par l'*Assuré,* procéder à une avance de fonds **jusqu'à concurrence de 3 000 € par *Événement garanti ;*** ceci afin de lui permettre d'acquitter les frais engagés ou restant à payer (hôtel, location de véhicule, train, avion, …).

***Assistance Infinite* 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 Infinite* par virement ou chèque de banque dans les meilleurs délais.**

VII - ACHEMINEMENT D'OBJETS A L'ÉTRANGER

Ces prestations d'acheminement dont l'organisation est effectuée par *Assistance Infinite* sont soumises aux règlements sanitaires et aux différentes législations des douanes françaises et étrangères.

***Assistance Infinite* dégage toute responsabilité :**

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

7.1 ACHEMINEMENT DE DOSSIERS

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

Si un *Assuré* en *déplacement* perd ou se fait voler ses dossiers, *Assistance Infinite* se chargera de prendre auprès de la personne désignée par l'*Assuré*, le double des dossiers susvisés **dans la limite de 5 kg,** et de les acheminer jusqu'à l'*Assuré*. Ce dernier devra préciser à *Assistance Infinite* les éventuelles formalités à remplir pour l'exportation de ces documents.
Les frais de transport de dossiers, de douane et autres frais d'envois restent à la charge de l'*Assuré*.

BANQUE CHAABI DU MAROC - Société anonyme au capital de 47.478.000 € - R.C.S Paris B 722 047 552- ORIAS n°12 065 338 - 49 avenue Kléber - 75016 Paris
Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local) – Fax : +33(0)144 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552

7.2 ACHEMINEMENT DE MÉDICAMENTS

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

Lorsque certains médicaments indispensables à un traitement curatif en cours, prescrits par un médecin avant le départ de l'*Assuré* ne sont pas disponibles dans le pays où séjourne l'*Assuré*, *Assistance Infinite* recherche localement leurs équivalents. À défaut et après avoir obtenu copie de l'ordonnance auprès du médecin traitant de l'*Assuré*, *Assistance Infinite* les recherche, en *France* exclusivement et organise leur envoi. ***Assistance Infinite* prend en charge les frais d'expédition et refacture à l'*Assuré* le coût d'achat des médicaments et les frais de douane.**
L'*Assuré* s'engage à rembourser *Assistance Infinite* à réception de la facture.
Ces envois sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la *France* et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation ou d'exportation des médicaments.

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

7.3 ACHEMINEMENT DE LUNETTES, DE LENTILLES OU DE PROTHÈSES AUDITIVES

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

Si l'*Assuré* se trouve dans l'impossibilité de se procurer les lunettes, les lentilles correctrices ou les prothèses auditives qu'il porte habituellement, suite au bris, à la perte ou au vol de celles-ci, *Assistance Infinite* se charge de les lui envoyer par les moyens les plus appropriés.
La demande, formulée par l'*Assuré*, doit être transmise par télécopie, courrier électronique ou lettre recommandée et indiquer de manière très précise les caractéristiques complètes de ses lunettes (type de verres, monture), de ses lentilles ou de ses prothèses auditives.

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

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

CHAPITRE 6 – EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Outre les exclusions prévues à la Convention d'assistance, ainsi que celles figurant le cas échéant, dans les définitions, sont toujours exclus :

1. **les frais engagés sans accord préalable d'*Assistance Infinite* ou non expressément prévus par la Notice d'Information, les frais non justifiés par des documents originaux ;**
2. **les événements survenus dans les *Pays non couverts* ou en dehors des dates de validité de la *Carte ;***
3. **les conséquences médicalement prévisibles des *Maladies* et/ou d'*Accident* préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet, dans les 6 mois précédant la demande d'assistance :**
   - **d'une consultation, ou**
   - **d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire ;**
4. **l'organisation et la prise en charge du transport visé à l'article 1.1 « Transport / Rapatriement » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'*Assuré* de poursuivre son déplacement ;**
5. **les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse, ainsi qu'à l'accouchement à terme (à compter de 37 semaines d'aménorrhées) ne présentant pas de caractère pathologique pour la mère et /ou le nouveau-né ;**
6. **les demandes relatives à la procréation ou à la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences ;**

BANQUE CHAABI DU MAROC - Société anonyme au capital de 47.478.000 € - R.C.S Paris B 722 047 552- ORIAS n°12 065 338 - 49 avenue Kléber - 75016 Paris
Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local) – Fax : +33(0)144 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552

7. **les frais facturés par les organismes locaux de secours d'urgence ;**
8. **les frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques engagés dans le *Pays de Résidence* qu'ils soient ou non consécutifs à une *Maladie* ou à un *Accident* survenu hors du *Pays de Résidence* de l'*Assuré* ;**
9. **les frais d'optique (lunettes ou verres de contact), les frais d'appareillages médicaux et prothèses (prothèses dentaires notamment) ;**
10. **les frais liés à la prise en charge d'états pathologiques ne relevant pas de l'urgence, les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination, les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés dans le *Pays de Résidence*, les frais de services médicaux ou paramédicaux et d'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française ;**
11. **les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions (ou leurs essais) quelles qu'elles soient, soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque l'*Assuré* y participe en qualité de concurrent ;**
12. **les conséquences d'un *Accident* survenu lors de la pratique par l'*Assuré :***
    - **du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque ces activités ne sont pas encadrées par un professionnel habilité ;**
    - **de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, le delta-plane, planeur, parapente, toute activité de parachutisme et de chute libre ainsi que tout sport effectué avec ou à partir d'aéronefs ultralégers motorisés au sens du Code de l'aviation civile ;**
13. **les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;**
14. **les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, de mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure ;**
15. **les conséquences :**
    - **des situations à risque infectieux en contexte épidémique,**
    - **de l'exposition à des agents biologiques infectants, chimiques type gaz de combat, incapacitants, radioactifs, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,**

    qui font l'objet d'une mise en quarantaine, de mesures préventives ou de surveillance spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales ;
16. **les conséquences de la pollution naturelle et/ou humaine ;**
17. **les conséquences de l'absorption volontaire par l'*Assuré* de médicaments, drogues ou substance, stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non ordonnés médicalement et/ou de la consommation d'alcool par l'*Assuré* ;**
18. **le suicide ou la tentative de suicide de l'*Assuré* ;**
19. **les conséquences de dommages de toute nature, décidés, causés ou provoqués par l'*Assuré* ou avec sa complicité, ou consécutifs à une négligence caractérisée, ou une faute intentionnelle ou dolosive de l'*Assuré,* sauf les cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;**
20. **les cures thermales, les interventions à caractère esthétique et leurs conséquences éventuelles, les séjours en maison de repos, la rééducation, kinésithérapie, chiropraxie, les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant ;**
21. **les conséquences d'un *Accident* subi par l'*Assuré* lors de l'exercice de son activité professionnelle et en rapport avec cette activité y compris les formations ou les stages professionnels, alors que l'*Assuré* se trouve en déplacement.**

CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

***Assistance Infinite* ne pourra être tenue pour responsable des manquements ou des retards dans l'exécution des prestations d'assistance :**

- ✓ **à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère de l'Economie et des Finances https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales), mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité, catastrophes naturelles ou de tout autre cas fortuit ;**
  Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseil aux voyageurs » du site internet du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international :
  http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/
- ✓ **en cas de délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que Visa d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires au transport de l'*Assuré* à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou son entrée dans le pays préconisé par les médecins d'*Assistance Infinite* pour y être hospitalisé ;**

BANQUE CHAABI DU MAROC - Société anonyme au capital de 47.478.000 € - R.C.S Paris B 722 047 552- ORIAS n°12 065 338 - 49 avenue Kléber - 75016 Paris
Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local) – Fax : +33(0)144 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552

- ✓ **en cas de recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels *Assistance Infinite* a l'obligation de recourir en vertu de la règlementation locale et/ou internationale ;**
- ✓ **en cas de restrictions susceptibles d'être opposées par les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes ; restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.). De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur et bien évidemment d'absence d'avis médical défavorable au regard de la santé de l'*Assuré* ou de l'*Enfant* à naître.**

CHAPITRE 7 – CADRE JURIDIQUE

MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

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

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

reclamation@votreassistance.fr

ou envoyer un courrier à l'adresse :
AWP France SAS
Service Réclamations TSA 70002
93488 Saint-Ouen Cedex

Un accusé de réception parviendra à l'*Assuré* dans les 10 jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.
Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Fragonard Assurances le tiendrait informé.

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

La Médiation de l'Assurance
http://www.mediation-assurance.org
LMA TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

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

AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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

PROTECTION DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

Responsable du traitement des données

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

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

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

Données collectées

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

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

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

Collecte et traitement de données

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

Finalités	Est-ce que le consentement explicite de l'*Assuré* est nécessaire ?
• Administration de la Convention d'assistance (exemple: exécution du contrat, mise en œuvre des prestations d'assistance et traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnisations à verser ou le type d'assistance à fournir, etc)	• Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où les données personnelles doivent être traitées dans l'exécution du contrat et/ ou du traitement de la réclamation, le consentement exprès de l'*Assuré*, ne sera pas sollicité.
• Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer le niveau de satisfaction de l'*Assuré* et l'améliorer	• Non car Fragonard Assurances a un intérêt légitime à contacter l'*Assuré* après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de s'assurer qu'elle a exécuté ses obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, l'Assuré a le droit de s'y opposer en contactant Fragonard Assurances comme cela est expliqué dans la section « Contact » ci-dessous.
• Pour la gestion du recouvrement de créances	• Non, si le traitement des données de l'*Assuré*, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel, s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que Fragonard Assurances peut invoquer également au titre de son intérêt légitime.
• Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre les informations de l'Assuré et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.	• Non. Il est entendu que la détection et la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, Fragonard Assurances est en droit de traiter les données de l'Assuré à cette fin sans avoir à recueillir son consentement.
• Respect de toute obligation légale (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)	• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
• Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation.	• Si Fragonard Assurances réalise l'une de ces activités de traitement, elle le fera en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et le consentement de l'*Assuré* n'est plus requis.

BANQUE CHAABI DU MAROC - Société anonyme au capital de 47.478.000 € - R.C.S Paris B 722 047 552- ORIAS n°12 065 338 - 49 avenue Kléber - 75016 Paris
Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local) – Fax : +33(0)144 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552

• À des fins de vérification, pour que Fragonard Assurances se conforme aux obligations légales ou aux procédures internes.	• Non. Fragonard Assurances peut traiter les données de l'*Assuré* dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par les procédures internes de Fragonard Assurances. Fragonard Assurances ne sollicitera pas le consentement de l'*Assuré* au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de l'intérêt légitime de Fragonard Assurances. Toutefois, Fragonard Assurances s'assurera que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par la société mère de Fragonard Assurances.

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

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

Destinataires des données

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

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

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

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

Transfert des données

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

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

BANQUE CHAABI DU MAROC - Société anonyme au capital de 47.478.000 € - R.C.S Paris B 722 047 552- ORIAS n°12 065 338 - 49 avenue Kléber - 75016 Paris
Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local) – Fax : +33(0)144 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552

Droits des *Assurés* relatifs à leurs données personnelles

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

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

L'*Assuré* peut exercer ces droits en contactant le responsable du traitement, comme indiqué plus bas.
L'*Assuré* est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire : https://conso.bloctel.fr/.

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

Durée de conservation des données

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

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

Les durées spécifiques peuvent s'appliquer dans le cadre des obligations fiscales et comptables, conformément à la réglementation en vigueur.
Les données personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire. Elles seront conservées uniquement pour les finalités pour lesquelles elles auront été obtenues.

Contact

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

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

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, AWP France SAS se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

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

LOI APPLICABLE

La Convention d'assistance est régie par la loi française. La langue utilisée pour l'exécution de la Convention d'assistance est le français.

BANQUE CHAABI DU MAROC - Société anonyme au capital de 47.478.000 € - R.C.S Paris B 722 047 552- ORIAS n°12 065 338 - 49 avenue Kléber - 75016 Paris
Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local) – Fax : +33(0)144 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

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

Prestations d'assistance	***Pays de Résidence* situé en *France***		***Pays de Résidence* situé hors *France***		**Article de référence**
	Déplacement dans le *Pays de Résidence*	**Déplacement à l'*Étranger***	**Déplacement dans le *Pays de Résidence***	**Déplacement à l'*Étranger***	
Transport/ Rapatriement	Oui	Oui(1)	Oui	Oui(1)	1.1
Retour des accompagnants assurés	Oui	Oui(1)	Oui	Oui(1)	1.2
Présence au chevet en cas d'*Hospitalisation* de l'*Assuré*	Oui	Oui(1)	Oui	Oui(1)	1.3
Prise en charge des *Frais d'hébergement*	Oui	Oui(1)	Oui	Oui(1)	1.4
Frais de prolongation *d'hébergement*	Oui	Oui(1)	Oui	Oui(1)	1.5
Frais de prolongation de séjour	Oui	Oui(1)	Oui	Oui(1)	1.6
Envoi d'un interprète sur place	Oui	Oui(1)	Non	Oui(1)	1.7
Suivi quotidien	Oui	Oui(1)	Oui	Oui(1)	1.8
Accompagnement des *Enfants* de moins de 15 ans	Oui	Oui(1)	Oui	Oui(1)	1.9
Garde des *Enfants* de moins de 15 ans	Oui	Oui(1)	Oui	Oui(1)	1.10
Transport des *Animaux domestiques*	Oui	Oui(1)	Oui	Oui(1)	1.11
Garde des *Animaux domestiques*	Oui	Oui(1)	Oui	Oui(1)	1.12
Avance des *Frais d'Hospitalisation*	Non	Oui(1)	Oui	Oui(1)	1.13
Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux	Non	Oui(1)	Non	Oui(1)(2)	1.14
Transmission de messages urgents	Oui	Oui(1)	Non	Oui(1)(2)	1.15
Remboursement des frais téléphoniques	Oui	Oui(1)	Oui	Oui(1)(3)	1.16
Décès de l'*Assuré* –Transport du corps	Oui	Oui(1)	Oui	Oui(1)	2.1
Décès de l'*Assuré* – Présence d'un proche	Oui	Oui(1)	Oui	Oui(1)	2.2
Décès de l'*Assuré* – Retour des autres *Assurés*	Oui	Oui(1)	Oui	Oui(1)	2.3
Chauffeur de remplacement	Oui(3)(4)	Oui(1)(3)(4)	Non	Non	3
Retour anticipé de l'*Assuré*	Oui	Oui(1)	Oui	Oui(1)	4
Assistance en cas de poursuites judiciaires : - Avance de caution pénale - Avance honoraires d'avocat - Remboursement des honoraires d'avocat	 Non Non Non	 Oui(1) Oui(1) Oui(1)	 Non Non Non	 Oui(1)(2) Oui(1)(2) Oui(1)(2)	 5 5 5
Assistance aux démarches administratives	Non	Oui(1)	Non	Oui(1)	6.1
Avance des frais sur place	Non	Oui(1)	Non	Oui(1)	6.2
Acheminement de dossiers	Non	Oui(1)	Non	Oui(1)	7.1
Acheminement de médicaments	Non	Oui(1)	Non	Oui(1)	7.2
Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives	Non	Oui(1)	Non	Oui(1)	7.3

(1) pendant les 90 premiers jours du déplacement.

(2) La prestation ne s'applique pas pour les déplacements en *France.*

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

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

BANQUE CHAABI DU MAROC - Société anonyme au capital de 47.478.000 € - R.C.S Paris B 722 047 552- ORIAS n°12 065 338 - 49 avenue Kléber - 75016 Paris
Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local) – Fax : +33(0)144 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552