

**NOTICE D'INFORMATION  
VALANT CONVENTION D'ASSISTANCE**

**ASSISTANCE MEDICALE**

**« CARTE VISA GOLD BUSINESS »**

**A USAGE PROFESSIONNEL UNIQUEMENT**

**Contrat France et Etranger  
2 Collaborateurs  
Valable à compter du 01/01/2023**

**N° 922078**

Les prestations d'assistance de la présente notice d'information n° 922.078 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 83-85 avenue de la Grande Armée - 75116 Paris  
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 Visa Gold Business ».

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

### EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE

*Assistance Visa Gold Business* 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 Visa Gold Business* en contactant sans attendre *Assistance Visa Gold Business*, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7:

\* Par internet : [www.votre-assistance.fr](http://www.votre-assistance.fr)  
\* Par téléphone : + 33 (0) 9.69.32.10.42  
\* Par télécopie : + 33 (0) 9.69.32.10.61  
\* Par courrier électronique : [medical@votreassistance.fr](mailto: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 Emettrice de la *Carte Assurée*.
- Se conformer aux procédures et aux solutions préconisées par *Assistance Visa Gold Business*.

### 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 Visa Gold Business* 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.
- 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.

## CHAPITRE 2 – CONDITIONS D'APPLICATION

### OBJET DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE

*Assistance Visa Gold Business* 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 ASSURES

Le présent document constitue la Notice d'Information définissant les modalités d'entrée en vigueur, le champ d'application des prestations ainsi que les formalités à accomplir en cas de besoin d'assistance du contrat d'assistance souscrit auprès de Fragonard Assurances conformément aux dispositions de l'article L.112-1 du Code des assurances, pour le Compte des titulaires de Cartes Visa Gold Business émises par la Banque Emettrice.

La Banque Emettrice de la *Carte Assurée* s'engage à remettre la Notice d'Information au titulaire de la *Carte Assurée*.

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 Emettrice 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.

Lorsque l'*Assuré* souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application des prestations d'assistance, il peut appeler le Service d'Assistance Téléphonique de la Banque Emettrice.

### CONDITIONS D'ACCES

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

### DATE D'EFFET ET DUREE 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 Emettrice ou par le titulaire de la *Carte Assurée* ou en cas de fin, pour quelque raison que ce soit, du contrat d'assistance.

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 professionnel de l'*Assuré* :

- Si le *Pays de Résidence* est la *France* :
  - En *France*
  - A l'*Etranger*, uniquement pendant les 90 premiers jours du déplacement professionnel.
- Si le *Pays de Résidence* est situé hors de *France* :
  - Uniquement à l'*Etranger* et pendant les 90 premiers jours du déplacement professionnel.

**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 1.7), Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux (article 1.8), Collaborateur de remplacement (article 3.1), Chauffeur de remplacement (article 3.2), Assistance en cas de poursuites judiciaires (article 5), Assistance aux démarches administratives (article 6.1), Acheminement d'objets à l'*Etranger* ( 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.

## CHAPITRE 3 – DEFINITIONS

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**

- Le titulaire de la *Carte Assurée*.
- Les *deux Collaborateurs* désignés par le titulaire de la *Carte Assurée* sont couverts uniquement lorsqu'ils séjournent avec le titulaire de la *Carte Assurée* et uniquement pendant la durée du déplacement professionnel.

### **IMPORTANT**

**Au cours du même déplacement professionnel, seuls deux *Collaborateurs* pourront bénéficier des prestations de la Notice d'Information, même si le titulaire de la *Carte Assurée* est accompagné d'autres *Collaborateurs*.**

### **Accident**

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

### **Avion**

Avion de ligne régulière en classe économique.

### **Carte Assurée / Carte**

Carte Visa Gold Business à usage professionnel.

### **Carte verte**

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

### **Collaborateur**

Salarié ou stagiaire de plus de 16 ans ayant la qualité d'*Assuré*, justifiant respectivement d'un contrat de travail ou d'une convention de stage, en cours de validité, émanant de l'entreprise dont le titulaire de la *Carte Assurée* est soit salarié, associé, administrateur ou mandataire social.

### **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 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.**

### **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 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 » (1.7) et « Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux » (1.8) :** 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 Barthélemy 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 Barthélemy 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'*Evènement 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 Evènement 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 Visa Gold Business*, **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 Visa Gold Business* à l'adresse suivante [paysexclus.votreassistance.fr](http://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 cm<sup>3</sup>, et les corbillards sont exclus.**

## CHAPITRE 4 – JUSTIFICATIFS NECESSAIRES A L'EXECUTION DES PRESTATIONS

L'Assuré s'engage à la demande d'Assistance Visa Gold Business 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, attestation d'employeur, 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 ;**
- une attestation de l'entreprise justifiant du caractère professionnel du déplacement ;
- 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 Gold Business de les utiliser et s'engage à rembourser à Assistance Visa Gold Business 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 Visa Gold Business refusera la prise en charge des frais d'assistance ou facturera les frais déjà engagés à l'Assuré.**

L'Assuré s'engage également à rembourser à Assistance Visa Gold Business les montants dont il obtiendrait le remboursement.

## CHAPITRE 5 – DESCRIPTIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Les prestations d'*Assistance Visa Gold Business* 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 Visa Gold Business*, les décisions relatives à la nature, à l'opportunité et à l'organisation des mesures à prendre appartiennent exclusivement à *Assistance Visa Gold Business*.

### 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 professionnel est malade ou victime d'un *Accident*, les médecins d'*Assistance Visa Gold Business* :

- 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 Visa Gold Business* 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 Visa Gold Business* peut organiser ensuite, dès que son état de santé le permet, le retour à son lieu de *Résidence*.

En cas de *Maladie COVID 19*, *Assistance Visa Gold Business* organise et prend en charge le transport de l'*Assuré* vers un établissement hospitalier sur place qui est le plus apte à prodiguer les soins exigés par son état de santé. Si l'*Assuré* le souhaite, *Assistance Visa Gold Business* peut organiser ensuite, dès que son état de santé le permet, le retour à son lieu de *Résidence*.

### IMPORTANT

Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical de l'*Assuré* et appartiennent exclusivement aux médecins d'*Assistance Visa Gold Business* 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 Visa Gold Business*, il dégage *Assistance Visa Gold Business* 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 Visa Gold Business*.

Par ailleurs, *Assistance Visa Gold Business* 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 Visa Gold Business* 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 Visa Gold Business* 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**

Lorsqu'un *Assuré* est hospitalisé sur le lieu de l'*Événement garanti* et les médecins d'*Assistance Visa Gold Business* ne préconisent pas un Transport/Rapatriement (article 1.1) **avant 10 jours**, *Assistance Visa Gold Business* 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 lorsque l'*Assuré* est dans un état jugé critique par les médecins d'*Assistance Visa Gold Business*.

## **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* et les médecins d'*Assistance Visa Gold Business* ne préconisent pas un Transport/Rapatriement (article 1.1) **avant 10 jours**, *Assistance Visa Gold Business* 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*, l'*Assuré* est dans l'obligation de prolonger son séjour pour raisons médicales avérées, sans *Hospitalisation* et après accord du médecin d'*Assistance Visa Gold Business*, *Assistance Visa Gold Business* 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 un *Assuré* est hospitalisé **depuis 10 jours**, et n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation « Transport / Rapatriement » (article 1.1), *Assistance Visa Gold Business* 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, dans la limite de 5 nuits**.

## **1.6 RETOUR DANS LE PAYS DE RESIDENCE**

Lorsqu'un *Assuré* résidant hors de *France* a été transporté dans un pays de proximité, dans les conditions de la prestation « Transport/Rapatriement » (article 1.1), *Assistance Visa Gold Business* 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.

## **1.7 AVANCE DES FRAIS D'HOSPITALISATION**

Cette prestation est rendue :

- **Dans tous les cas, hors de France et hors du Pays de Résidence.**
- **Pendant les 90 premiers jours du déplacement professionnel de l'Assuré, à l'Etranger.**

### **IMPORTANT**

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

*Assistance Visa Gold Business* peut procéder à l'avance des frais d'*Hospitalisation* imprévus engagés, **jusqu'à concurrence de 155 000 € par Assuré et par Événement garanti** pour les soins prescrits en accord avec les médecins d'*Assistance Visa Gold Business*.

*Assistance Visa Gold Business* 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 Visa Gold Business*.



Le signataire s'engage à rembourser **Assistance Visa Gold Business** 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 Visa Gold Business** se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles auprès de l'Assuré.

## **1.8 REMBOURSEMENT À TITRE COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX**

Cette prestation est rendue :

- Dans tous les cas, hors de **France** et hors du **Pays de Résidence**.
- Pendant les **90 premiers jours** du déplacement professionnel de l'Assuré, à l'**Etranger**.

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 Visa Gold Business** rembourse **jusqu'à concurrence de 155 000 € 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 Visa Gold Business** 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 Visa Gold Business** le remboursera **jusqu'à concurrence de 155 000 €** 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 ou un chirurgien,
- 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 Visa Gold Business** **jusqu'à concurrence de 700 € par Assuré et par Événement garanti**, déduction faite de la franchise de 50 € par dossier d'assistance.

## **1.9 REMBOURSEMENT DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES**

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

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

## **II - DÉCÈS DE L'ASSURÉ - TRANSPORT DU CORPS**

Si un Assuré décède au cours d'un déplacement professionnel, **Assistance Visa Gold Business** 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*.

De plus, **Assistance Visa Gold Business** participe, **jusqu'à concurrence de 800 €**, aux *Frais funéraires*.

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

- En cas d'inhumation (ou de crémation) dans un pays différent du lieu de décès et à l'Etranger : **Assistance Visa Gold Business** 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 Visa Gold Business** prend en charge les frais d'inhumation (ou de crémation) **jusqu'à concurrence de 800 €**.

## III - COLLABORATEUR ET CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

### 3.1 COLLABORATEUR DE REMPLACEMENT

Si suite à une *Maladie* ou un *Accident*, lors d'un déplacement professionnel, un *Assuré* est :

- soit transporté dans la cadre de la prestation « Transport/Rapatriement » (article 1.1),
- soit dans l'impossibilité de reprendre ses activités professionnelles habituelles **avant 7 jours** (prescription médicale suite à un arrêt de travail),
- soit décédé,

*Assistance Visa Gold Business* prend en charge et met à la disposition d'un collaborateur désigné par l'employeur de l'*Assuré*, un titre de transport aller et retour, par *Train* ou *Avion*, pour le remplacer sur son lieu de mission.

Le transport du collaborateur de remplacement doit s'effectuer dans un délai de deux mois à compter de la date de retour de l'*Assuré*.

### 3.2 CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

- Pour les *Assurés* dont la *Résidence* est située en France métropolitaine, dans les Principautés d'Andorre ou Monaco, cette prestation est rendue exclusivement pour les déplacements professionnels 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.
- 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 Visa Gold Business* met à disposition un chauffeur pour ramener le *Véhicule*, soit dans son *Pays de Résidence*, soit dans le pays de *déplacement* de l'*Assuré*, par l'itinéraire le plus direct.

*Assistance Visa Gold Business* 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 Visa Gold Business* 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 Visa Gold Business* 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 Visa Gold Business* 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 professionnel 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 Visa Gold Business* 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* : *Assistance Visa Gold Business* organise et prend en charge le titre de transport aller et retour de l'*Assuré*, 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* : 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 *Visa Gold Business*, 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 professionnel de l'Assuré à l'*Etranger*.

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 Visa Gold Business* :

- fait l'avance de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, **jusqu'à concurrence de 17 000 €, par Assuré et par Événement garanti,**
- fait l'avance du montant des honoraires d'avocat **jusqu'à concurrence de 17 000 €, par Assuré et par Événement garanti,**
- rembourse le montant réel des honoraires d'avocat **jusqu'à concurrence de 8 000 €, par Assuré et par Événement garanti.**

*Assistance Visa Gold Business* 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 Visa Gold Business* par virement ou chèque de banque dans les meilleurs délais.

**IMPORTANT**

Ces prestations ne s'appliquent pas pour des infractions en relation avec une activité professionnelle.

**VI - AIDE A LA POURSUITE DU VOYAGE****6.1 ASSISTANCE AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES**

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

Un Assuré perd ou se fait voler ses papiers d'identité (passeport, carte nationale d'identité, permis de conduire), *Assistance Visa Gold Business* 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 professionnel ou à rentrer dans son *Pays de Résidence*.

À la demande de l'Assuré, *Assistance Visa Gold Business* 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 Visa Gold Business* 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 à l'*Etranger*, pendant les 90 premiers jours du déplacement professionnel de l'Assuré.

Un Assuré perd ou se fait voler ses titres de transport et/ou sa *Carte Assurée*, *Assistance Visa Gold Business* peut, après la mise en opposition de la *Carte* par l'Assuré, procéder à une avance de fonds **jusqu'à concurrence de 1 500 € par Événement garanti** ; ceci afin de lui permettre d'acquitter les frais engagés ou restant à payer (hôtel, location de véhicule, train, avion, ...) qu'il n'est plus en mesure de régler.

*Assistance Visa Gold Business* consentira ces avances sous réserve de l'obtention d'une caution de la Banque Emettrice de la *Carte Assurée*, d'un tiers ou de l'employeur de l'Assuré et d'une reconnaissance de dette, correspondant au montant de l'avance, signée par l'Assuré.

### **6.3 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS**

A la demande de l'Assuré, Assistance Visa Gold Business pourra se charger de la transmission de messages urgents destinés à l'employeur ou aux proches de l'Assuré.

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

## **VII - ACHEMINEMENT D'OBJETS A L'ETRANGER**

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

**Assistance Visa Gold Business 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'Etranger, pendant les 90 premiers jours du déplacement professionnel de l'Assuré.**

Si un Assuré en déplacement professionnel perd ou se fait voler ses dossiers, Assistance Visa Gold Business 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 Visa Gold Business 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.**

### **7.2 ACHEMINEMENT DE MÉDICAMENTS**

**Cette prestation d'assistance est rendue uniquement à l'Etranger, pendant les 90 premiers jours du déplacement professionnel 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 Visa Gold Business recherche localement leurs équivalents. À défaut et après avoir obtenu copie de l'ordonnance auprès du médecin traitant de l'Assuré, Assistance Visa Gold Business les recherche, en France exclusivement et organise leur envoi. **Assistance Visa Gold Business 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 Visa Gold Business 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'Etranger, pendant les 90 premiers jours du déplacement professionnel de l'Assuré.**

Si un 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 Visa Gold Business 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 Visa Gold Business* 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 Visa Gold Business* ne pourra être tenue d'exécuter la prestation. *Assistance Visa Gold Business* 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*.**

## VIII - INFORMATIONS AVANT LE DEPART EN VOYAGE

*Assistance Visa Gold Business* informe l'*Assuré*, du lundi au samedi, hors jours fériés, de 9h00 à 18h30 (heure de France métropolitaine), sur les sujets suivants :

- formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (visas, quitus fiscal...),
- conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion ...),
- conditions de vie locale (température, climat, nourriture ...),
- pays exclus au titre de la Convention d'assistance.

**En aucun cas les renseignements fournis ne feront l'objet d'une confirmation écrite.**

**Les informations fournies par *Assistance Visa Gold Business* exclusivement par téléphone sont des renseignements à caractère documentaire.**

**La responsabilité d'*Assistance Visa Gold Business* ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée des renseignements communiqués.**

## CHAPITRE 6 – EXCLUSIONS COMMUNES A 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 Visa Gold Business* ou non expressément prévus par la présente 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 ;
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 deltaplane, 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. sauf pour les demandes d'assistance se rapportant à la Maladie COVID 19, 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 Visa Gold Business** 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 de **Assistance Visa Gold Business** pour y être hospitalisé ;
- ✓ en cas de recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels **Assistance Visa Gold Business** a l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ;
- ✓ en cas de restrictions susceptibles d'être opposées par les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes ; restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.). De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur et bien évidemment d'absence d'avis médical défavorable au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

## CHAPITRE 7 – CADRE JURIDIQUE

### **MODALITES D'EXAMEN DES RECLAMATIONS**

Lorsque l'Assuré est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel chez *Assistance Visa Gold Business* 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](mailto: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.

### **AUTORITE DE CONTROLE**

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](http://www.acpr.banque-france.fr).

### **PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE 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 modifiée 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' <i>Assuré</i> est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"><li>• 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 indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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'<i>Assuré</i>, ne sera pas sollicité.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer le niveau de satisfaction de l'<i>Assuré</i> et l'améliorer</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non car Fragonard Assurances a un intérêt légitime à contacter l'<i>Assuré</i> 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'<i>Assuré</i> a le droit de s'y opposer en contactant Fragonard Assurances comme cela est expliqué dans la section « Contact » ci-dessous.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour la gestion du recouvrement de créances</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non, si le traitement des données de l'<i>Assuré</i>, 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.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 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'<i>Assuré</i> et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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'<i>Assuré</i> à cette fin sans avoir à recueillir son consentement.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 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)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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'<i>Assuré</i> n'est plus requis.</li></ul>

Finalités	Est-ce que le consentement explicite de l'Assuré est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>À des fins de vérification, pour que Fragonard Assurances se conforme aux obligations légales ou aux procédures internes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>

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 Emettrice 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 appartient 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 délégués 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.

#### **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 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 des dites données ;
- d'obtenir ses données personnelles au format électronique, pour son usage personnel ou celui de son nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès 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](mailto: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 Emettrice 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.

## TABLEAU RECAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

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

Prestations d'assistance	Pays de Résidence situé en France		Pays de Résidence situé hors de France		Article de référence
	Déplacement dans le Pays de Résidence	Déplacement à l'Etranger	Déplacement dans le Pays de Résidence	Déplacement à l'Etranger	
Transport/ Rapatriement	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.1
Retour d'un accompagnant Assuré	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.2
Présence au chevet en cas d'Hospitalisation de l'Assuré	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.3
Prise en charge des Frais d'hébergement	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.4
Frais de prolongation d'hébergement	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.5
Retour dans le Pays de Résidence	non	non	non	oui	1.6
Avance des frais d'Hospitalisation	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1) (2)</sup>	1.7
Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1) (2)</sup>	1.8
Remboursement des frais téléphoniques	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	1.9
Décès de l'Assuré - Transport du corps	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	2
Collaborateur de remplacement	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	3.1
Chauffeur de remplacement	oui <sup>(3) (4)</sup>	oui <sup>(1) (3) (4)</sup>	non	non	3.2
Retour anticipé de l'Assuré	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	4
Assistance en cas de poursuites judiciaires :					
- Avance de caution pénale	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1) (2)</sup>	5
- Avance honoraires d'avocat	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1) (2)</sup>	5
- Remboursement des honoraires d'avocat	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1) (2)</sup>	5
Assistance aux démarches administratives	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	6.1
Avance de frais sur place	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	6.2
Transmission de messages urgents	oui	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	6.3
Acheminement de dossiers	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	7.1
Acheminement de médicaments	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	7.2
Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives	non	oui <sup>(1)</sup>	non	oui <sup>(1)</sup>	7.3
Information avant le départ en voyage	oui	oui	oui	oui	8

(1) Uniquement pendant les 90 premiers jours du déplacement à titre professionnel.

**(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), les Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin (partie française) et St Barthélemy), 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), les Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, St Martin (partie française) et St Barthélemy), la Nouvelle Calédonie, cette prestation n'est jamais accessible.