

**ASSURANCE
MASTERCARD CARTE MAX**

NOTICE D'INFORMATION

La présente notice d'information a pour objet de vous donner toutes les informations utiles relatives aux garanties d'assurance attachées à votre Carte de paiement max, à leur mise en œuvre ainsi qu'aux limites de garanties et exclusions applicables.

En votre qualité de Titulaire de la Carte max (**Ci-après, « Titulaire » ou « Assuré »**), vous avez accès à des garanties d'assurance par l'intermédiaire du contrat collectif – référencé M10 Nouvelle Vague - souscrit par :

Le courtier CREDIT MUTUEL ARKEA, Société anonyme coopérative de crédit à capital variable - RCS Brest 775 577 018, ayant son siège social sis 1, rue Louis Lichou – 29480 Le Relecq Kerhuon - Inscrite à l'ORIAS sous le n° 07 025 585 (vérifiable sur www.orias.fr)

Ci-après, « le Souscripteur »

Auprès de :

L'Assureur

SURAVENIR ASSURANCES, Société anonyme au capital entièrement libéré de 38.265.920 euros - RCS de Nantes 343 142 659 - ayant son siège social sis 2 rue Vasco de Gama, Saint Herblain - 44931 Nantes cedex 9. Entreprise régie par le Code des assurances et soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution sise 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

Ci-après, « l'Assureur »

Nouvelle Vague, société anonyme au capital de 20 040 000 euros dont le siège est situé au 1 rue Louis Lichou au Relecq Kerhuon (29480), immatriculée au RCS de Brest sous le N° 818 371 726 en sa qualité d'établissement de paiement et émetteur de cartes, - inscrite à l'ORIAS sous le n° 17004044 (vérifiable sur www.orias.fr) - a adhéré pour le compte des Titulaires de la Carte assurée à ce contrat Groupe.

La gestion des sinistres a été déléguée à la société EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 2 464 320 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 403 147 903, dont le siège social est situé 1 promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers Cedex.

POUR TOUTE DEMANDE :

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

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

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



SOMMAIRE

1.	PRISE D'EFFET ET CESSATION DU CONTRAT D'ASSURANCE	3
2.	CONDITIONS D'ACCÈS	3
3.	DÉFINITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES	3
4.	DISPOSITIONS SPÉCIALES / LES GARANTIES DU CONTRAT	4
4.1.	VOYAGE	4
4.1.1.	Définitions applicables aux prestations de la garantie Voyage	4
4.1.2.	Territorialité	7
4.1.3.	La garantie Accidents de voyage	7
4.1.4.	La garantie annulation / report / interruption de voyage	8
4.1.5.	Garanties « retard d'avion et de train »	10
4.1.6.	Retard de bagages	11
4.1.7.	Perte / vol / détérioration des bagages	12
4.1.8.	Responsabilité civile à l'étranger	13
4.1.9.	Neige et montagne	13
4.1.10.	Garantie Location saisonnière	18
4.1.11.	Dommages aux véhicules de location	21
4.2.	ACHATS A DISTANCE	23
4.2.1.	Définitions applicables aux garanties de la prestation « Achats à distance »	23
4.2.2.	Garantie « livraison non-conforme »	24
4.2.3.	Garantie « non-livraison »	25
4.2.4.	Garantie « changer d'avis 30 jours »	25
4.2.5.	Exclusions spécifiques aux garanties « livraison non-conforme », « non livraison » et « changer d'avis 30 jours »	26
4.2.6.	Obligations de l'Assuré	26
4.2.7.	Informations juridiques et pratiques / assistance amiable	27
5.	LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES	28
6.	DÉCLARATION DES SINISTRES	30
7.	DISPOSITIONS COMMUNES	31
7.1.	LOI APPLICABLE	31
7.2.	INFORMATION	31
7.3.	CHARGE DE LA PREUVE	31
7.4.	PRESCRIPTION	31
7.5.	SUBROGATION	32
7.6.	CUMUL DE GARANTIES	32
7.7.	INFORMATIQUE ET LIBERTÉS	32
7.8.	RÉCLAMATION / MÉDIATION	33
7.9.	DÉCHÉANCE DE GARANTIE POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE	33
7.10.	AUTORITE DE CONTROLE ET DE RESOLUTION	33



1. PRISE D'EFFET ET CESSATION DU CONTRAT D'ASSURANCE

Les garanties de la présente notice d'information sont acquises à l'assuré à compter de la date de délivrance de la carte assurée et pendant sa durée de validité.

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

- en cas de retrait total d'agrément de l'assureur, conformément à l'article L 326-12, alinéa 1 du Code des assurances,
- en tout état de cause, à la date d'effet de la résiliation du contrat collectif référencé M10 Nouvelle vague ou en cas de non-reconduction, à la date de fin dudit contrat.

La cessation du bénéfice des garanties prend effet à la date de non-renouvellement ou à la date de prise d'effet de la résiliation du contrat collectif référencé M10 Nouvelle vague.

2. CONDITIONS D'ACCÈS

Sauf stipulation contraire, le bénéfice des garanties ne pourra être invoqué que si la prestation assurée ou le bien assuré a été réglé, totalement ou partiellement, au moyen de la Carte max avant la survenance du sinistre. Le non renouvellement de la carte assurée entraîne la perte du droit à garantie, sauf si la prestation assurée ou le bien assuré a été réglé, totalement ou partiellement, au moyen de la carte assurée avant le non renouvellement.

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

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

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

3. DÉFINITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES

Pour la bonne compréhension des garanties décrites dans la présente notice d'information, vous trouverez ci-dessous les définitions des termes utilisés :

Chaque descriptif de garantie pourra éventuellement comporter des définitions spécifiques.

Accident

Désigne toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'Assuré et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure constatée médicalement. Il est précisé que la survenance brutale d'une maladie ne saurait être assimilée à un accident.

Établissement de paiement

Désigne l'établissement affilié au réseau Mastercard, délivrant la Carte Mastercard max au Titulaire et ayant souscrit le contrat collectif d'assurance.

Conjoint

Le Conjoint est soit :

- l'époux non séparé de corps ou de fait et non divorcé du Titulaire,
- la personne qui vit en concubinage avec le Titulaire,

La preuve du concubinage sera apportée par un certificat de concubinage notoire établi antérieurement à la date du Sinistre ou, à défaut, par des avis d'imposition comportant la même adresse ou des factures EDF/GDF aux deux noms, antérieurs à la date du Sinistre.

- la personne ayant conclu un PACS (Pacte Civil de Solidarité) en cours de validité avec le Titulaire.



La preuve du PACS (Pacte Civil de Solidarité) sera apportée par l'attestation délivrée par le greffe du tribunal d'instance établie antérieurement à la date du Sinistre.

Carte assurée ou Carte max

Désigne la Carte max en cours de validité délivrée par Nouvelle Vague et à laquelle sont attachées les garanties.

Force Majeure

Désigne tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur qui rend impossible, de façon absolue, l'exécution du contrat, tel qu'habituellement reconnu par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

Franchise

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

Sinistre

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

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

Tiers

Toute personne autre que :

- le Titulaire et son Conjoint,
- leurs ascendants et descendants,
- les préposés rémunérés ou non par l'Assuré, dans l'exercice de leur fonction.

Titulaire

La personne physique titulaire de la Carte max.

4. DISPOSITIONS SPÉCIALES / LES GARANTIES DU CONTRAT

4.1. VOYAGE

4.1.1. Définitions applicables aux prestations de la garantie Voyage

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, on entend par :

Accident de santé

Pour les Assurés voyageurs :

Toute atteinte corporelle ou toute altération de santé constatée par un docteur en médecine, nécessitant une surveillance médicale matérialisée, et empêchant formellement le départ.

Dans les mêmes conditions, la garantie est étendue à l'incompatibilité absolue de l'état de santé avec le mode de transport et/ou la nature du voyage projeté.

On entend également par Accident de santé, l'aggravation soudaine d'une pathologie préexistante stabilisée.

Pour les Assurés non voyageurs :

Toute atteinte corporelle ou toute altération de santé constatée par un docteur en médecine, nécessitant impérativement la présence du ou des Assurés voyageurs et empêchant formellement leur départ.

Assuré

- le Titulaire,
- son Conjoint,
- leurs enfants et petits-enfants, de moins de 25 ans, dès lors qu'ils sont fiscalement à charge d'au moins un de leurs parents,



- leurs ascendants et descendants, quel que soit leur âge, vivant sous le même toit que le Titulaire et son Conjoint, dès lors qu'ils sont fiscalement à charge du Titulaire ou de son Conjoint, et :
 - qu'ils sont détenteurs de la carte d'invalidité prévue à l'article L.241-3 du Code de l'action sociale et des familles,
- ou
- qu'ils perçoivent de la part du Titulaire et/ou de son Conjoint, une pension alimentaire permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus.
- Les Assurés sont garantis lorsqu'ils voyagent seuls ou ensemble.

Bagages

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

Bénéficiaire

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

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

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

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

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

Consolidation

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

Co-voyageur

Désigne toute personne voyageant avec le Titulaire dont l'identité est portée au document d'inscription.

Dommmage corporel

Désigne toute atteinte corporelle subie par une personne physique, résultant d'un événement imprévu et extérieur à la victime.

Dommmage matériel

Désigne toute détérioration d'une chose ou substance, toute atteinte physique à des animaux, résultant d'un événement imprévu et extérieur à la chose endommagée.

Dommmage immatériel consécutif

Désigne tout préjudice pécuniaire, résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne, par un bien meuble ou immeuble ou la perte d'un bénéfice et qui est la conséquence directe de Dommages corporels ou matériels garantis.

Dommmage immatériel non consécutif

Désigne tout préjudice pécuniaire, qui ne se traduit pas par une atteinte physique à un bien ou à une personne, mais qui est la suite d'un Dommage corporel ou matériel non garanti.

Dommmage immatériel pur

Désigne tout préjudice pécuniaire, qui ne se traduit pas par une atteinte physique à un bien ou à une personne, et qui n'est pas la suite ou la conséquence d'un Dommage corporel ou matériel.

Franchise

Désigne la partie du montant des frais restant à la charge de l'Assuré.

Invalidité permanente



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

Location saisonnière

Elle se définit par la location, par l'Assuré, d'un logement meublé à usage d'habitation à des fins touristiques ou de vacances, sur une durée variable (à la nuitée, à la semaine ou au mois) dans la limite de 90 jours consécutifs, auprès d'un organisme de location ou d'un particulier. La Location saisonnière est avérée par la remise d'un justificatif écrit (contrat de location) stipulant le prix et la période de location dudit logement.

Rentrent dans la définition d'une Location saisonnière :

- les meublés de tourisme (maison, appartement ou chambre d'hôte, chambre d'hôtel),
 - les caravanes, camping-car, bungalows, mobil-home, house-boats,
- sous conditions que ces logements ne soient pas utilisés à titre professionnel ou d'habitation principale par l'Assuré.

Sont exclus les logements dont l'Assuré est propriétaire, nu-propriétaire, usufruitier, locataire ou occupant à titre gratuit.

Matériel de sports de montagne

Désigne tout matériel technique, y compris les chaussures spéciales, destiné à la pratique des sports de montagne tel que le ski, snowboard, raquettes.

Objets de valeur

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

Préjudice matériel grave

Désigne tout dommage matériel dont la gravité nécessite impérativement la présence de l'Assuré pour prendre les mesures conservatoires nécessaires et/ou que cette présence soit exigée par les autorités de police.

Proches

- Ascendants et descendants (maximum 2ème degré),
- Frères, sœurs, beaux-frères, belles sœurs, gendres, belles-filles, neveux et nièces, oncles et tantes, du Titulaire ou de son Conjoint.

Trajet de pré et post acheminement

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

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

Transport public

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

Valeur de remboursement

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

Véhicule de location

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

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



Voyage

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

4.1.2. Territorialité

Les garanties du contrat sont acquises dans le MONDE ENTIER au cours d'un Voyage à l'exception, pour la garantie Responsabilité Civile à l'étranger, de la France Métropolitaine, des Principautés de Monaco, d'Andorre et de la France d'Outre-Mer.

4.1.3. La garantie Accidents de voyage

4.1.3.1. Objet de la garantie

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

Constitue un évènement garanti l'Accident intervenant dans les conditions suivantes et limites :

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

- en cas de décès accidentel immédiat ou survenu dans les 100 jours qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse au Bénéficiaire un capital de **310 000 €**, par sinistre et par famille.

- en cas d'Invalidité permanente survenant dans les 2 ans qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse à l'Assuré un capital maximum de **310 000 €** variable selon le barème d'indemnisation des accidents du travail par sinistre et par famille.

En cas de décès avant Consolidation définitive de l'Invalidité, le capital prévu en cas de décès sera versé déduction faite éventuellement des sommes qui auraient pu être versées au titre de l'Invalidité. **Il n'y a pas cumul des deux garanties lorsqu'elles sont les suites d'un même évènement.**

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

- Accident survenant à bord d'un véhicule de location, et pour tout trajet de pré ou post acheminement :

- en cas de décès accidentel immédiat ou survenu dans les 100 jours qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse au Bénéficiaire un capital de **46 000 €** par sinistre et par famille.

- en cas d'Invalidité permanente survenant dans les 2 ans qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse à l'Assuré un capital maximum de **46 000 €** variable selon le barème d'indemnisation des accidents du travail par sinistre et par famille.

En cas de décès avant Consolidation définitive de l'Invalidité, le capital prévu en cas de décès sera versé déduction faite éventuellement des sommes qui auraient pu être versées au titre de l'Invalidité. **Il n'y a pas cumul des deux garanties lorsqu'elles sont les suites d'un même évènement.**

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

Sont également garantis, les Accidents survenant pendant le Trajet de pré et post acheminement.

Est également couvert le décès ou l'Invalidité permanente résultant de l'exposition involontaire de l'Assuré aux éléments naturels par suite d'un Accident.

Disparition de l'Assuré

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



4.1.3.2. Durée de la garantie

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

4.1.3.3. Exclusions particulières

Outre les exclusions communes définies à l'article 5, sont également exclus :

- les voyages effectués à bord d'avions loués par l'Assuré à titre privé ou professionnel,
- les atteintes corporelles résultant de la participation à une période militaire, ou à des opérations militaires, ainsi que lors de l'accomplissement du service national,
- les atteintes corporelles résultant de lésions causées directement ou indirectement, partiellement ou totalement par :
 - toute forme de maladie,
 - les infections bactériennes à l'exception des infections pyogéniques résultant d'une coupure ou blessure accidentelle,
 - les interventions médicales ou chirurgicales sauf si elles résultent d'un Accident.

4.1.4. La garantie annulation / report / interruption de voyage

4.1.4.1. Objet de la garantie

La présente couverture a pour objet de garantir l'Assuré en cas d'annulation du Voyage, de report de la date du Voyage ou en cas d'interruption du Voyage consécutivement à un événement garanti et dans la limite de **5 000 €** par Assuré et, pour chacun d'eux, par année civile.

La garantie intervient :

- en cas d'annulation du Voyage, le remboursement des frais non récupérables prévus contractuellement aux conditions de vente du voyageur,
- en cas de report du départ du Voyage, le remboursement de la portion des prestations non remboursées par le transporteur ou l'organisateur, et non consommées (calculées au prorata temporis), ainsi que la prise en charge du surcoût éventuel du billet aller,
- en cas d'interruption du Voyage, le remboursement de la portion des prestations non remboursées par le transporteur ou l'organisateur, et non consommées (calculées au prorata temporis), ainsi que la prise en charge du surcoût éventuel du billet retour.

La prestation est accordée au titre des événements garantis ci-après :

- Un Accident de santé :
 - du Titulaire,
 - du Conjoint,
 - d'un Proche,
 - de l'un ou des Co-voyageurs,
 - des associés ou de toute autre personne amenée à remplacer temporairement l'Assuré dans le cadre de l'exercice de son activité professionnelle.

Dans tous les cas, l'acceptation du dossier est soumise à l'avis médical du médecin-conseil de l'Assureur, celui-ci se réservant la faculté de procéder à tout contrôle médical qu'il jugera utile.

- Le décès :
 - du Titulaire,
 - du Conjoint,
 - d'un Proche,
 - des neveux, nièces, oncles, tantes du Titulaire ou du Conjoint,
 - de l'un ou des Co-voyageurs,
 - des associés ou toute autre personne amenée à remplacer temporairement l'Assuré dans le cadre de l'exercice de son activité professionnelle.

- Un Préjudice matériel grave atteignant l'Assuré :



- dans ses biens immeubles,
- dans son outil de travail lorsqu'il est agriculteur, commerçant, exerce une profession libérale ou dirige une entreprise.

- Le licenciement économique :

- du Titulaire,
- de son Conjoint,

à condition que la procédure n'ait pas été engagée avant l'achat du Voyage. Il est précisé que la convocation à l'entretien préalable à un licenciement fait partie de la procédure.

- L'octroi d'un stage ou d'un emploi sous réserve que l'Assuré était inscrit au chômage et que le stage ou l'emploi commence avant et se poursuit pendant le Voyage, ou qu'il commence pendant le Voyage.

- La suppression ou la modification par l'employeur de l'Assuré des dates de congés de ce dernier lorsque la demande de vacances avait été acceptée par l'employeur avant l'achat du Voyage. Dans ce cas, l'indemnité sera réduite d'une Franchise correspondant à 20% du montant total des frais supportés par l'Assuré au titre de l'annulation, du report ou de l'interruption du Voyage. Cet événement n'est pas garanti lorsque les Assurés peuvent poser, modifier ou annuler leurs congés sans que la validation d'un supérieur hiérarchique ne soit requise (ex : cadres dirigeants, responsables et représentants légaux de l'entreprise).

- La mutation professionnelle, une mission de déplacement ou l'expatriation de l'Assuré, dès lors que cet événement est imposé par l'employeur, lorsque la décision a été notifiée à l'Assuré au plus tard deux mois avant la date de retour du Voyage. Cet événement ne doit pas être connu avant la réservation par l'Assuré, et ne doit pas faire l'objet d'une demande de sa part.

- La convocation en tant que juré d'assise.

4.1.4.2. Durée de la garantie

- Annulation de voyage / Report du voyage

- **Accident de santé / décès**

La garantie commence à courir dès l'achat du Voyage, et cesse au moment du départ.

La date du Sinistre retenue est celle de la première constatation médicale de l'Accident de santé.

- **Préjudice matériel grave**

La garantie commence à courir 10 jours avant le départ et cesse au moment du départ.

- **Licenciement économique**

La garantie commence à courir dès l'achat du Voyage et cesse au moment du départ.

- **Autres causes d'annulation**

La garantie commence à courir dès l'achat du Voyage et cesse au moment du départ.

Dans le cas d'une mutation professionnelle, mission de déplacement ou expatriation, la date du Sinistre est celle de la notification de la décision à l'Assuré.

- Interruption de voyage

La garantie commence à courir au moment du départ et s'exerce pendant les 90 premiers jours du Voyage.

4.1.4.3. Exclusions particulières

Oltre les exclusions communes définies à l'article 5, sont également exclus :

- l'annulation, le report ou l'interruption ayant pour origine la non présentation, pour toute cause autre que celles prévues à la présente notice d'information, d'un des documents indispensables au voyage (carte d'identité, passeport, visas, billets de transport, carnet de vaccination, permis de conduire),
- l'annulation, le report ou l'interruption du voyage du fait du transporteur ou de l'organisateur pour quelque



cause que ce soit,

- la non présentation (« no show ») de l'Assuré ou des personnes prévues dans le cadre de la garantie,
- les annulations, les reports ou les interruptions de voyage du fait de l'Assuré ou des personnes prévues dans le cadre de la garantie et résultant des circonstances précisées ci-dessous :
 - les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur le lieu de séjour,
 - des états asthéniques, anxieux ou dépressifs, réactionnels ou non, quelle qu'en soit l'origine n'ayant pas fait l'objet d'une hospitalisation d'au moins 3 jours,
 - l'oubli de vaccination,
 - tout soin, intervention chirurgicale, cure, auquel l'Assuré se soumet volontairement,
 - les états de grossesse sauf complication imprévisible constatée par une autorité médicale habilitée, et dans tous les cas, les états de grossesse à compter du 1 jour du 7ème mois,
 - l'interruption volontaire de grossesse et les fécondations in vitro.

IMPORTANT : N'est pas remboursée la cotisation d'assurance annulation acquittée auprès du Tour operator ou de l'agence de voyage si l'Assuré a oublié de la décliner, ou si elle est incluse automatiquement dans un forfait accepté par l'Assuré.

4.1.5. Garanties « retard d'avion et de train »

4.1.5.1. Objet de la garantie

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

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

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

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

Événements garantis :

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

Conditions d'intervention de la prestation :

Seuls feront l'objet de la garantie :

- les vols réguliers des Compagnies aériennes dont les horaires sont publiés, (en cas de contestation le «ABC WORLD AIRWAYS GUIDE » sera considéré comme ouvrage de référence pour déterminer l'horaire des vols et des correspondances),
- les vols charters au départ d'un Etat membre de l'Union européenne,



- les compagnies ferroviaires, ainsi que les moyens de Transport public réguliers dont les horaires sont publiés et connus à l'avance.

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

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

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

- 4 heures pour un vol régulier,
- 6 heures pour un vol charter,
- 2 heures pour un train,

suivant l'heure initiale de départ (ou d'arrivée en cas de correspondance) du vol ou du train réservé et confirmé.

4.1.5.2. Durée de la garantie

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

La garantie prend fin :

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

4.1.5.3. Exclusions particulières

Outre les exclusions communes définies à l'article 5, sont également exclus :

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

4.1.6. Retard de bagages

4.1.6.1. Objet de la garantie

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

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

ATTENTION :

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

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



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

4.1.6.2. Durée de la garantie

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

4.1.6.3. Exclusions particulières

Outre les exclusions communes définies à l'article 5, sont également exclus :

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

4.1.7. Perte / vol / détérioration des bagages

4.1.7.1. Objet de la garantie

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

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

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

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

L'indemnité maximum totale n'excèdera pas **850 €** par Bagage dont **300 €** par Objet de valeur.

A l'intérieur de ces montants, toute indemnisation due au titre de la garantie « Retard de Bagages » sera déduite du montant total remboursé lorsque les Bagages personnels seront déclarés définitivement perdus.

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

4.1.7.2. Exclusions particulières

Outre les exclusions communes définies à l'article 5, sont également exclus :

- la confiscation, réquisition ou destruction par les douanes ou toute autorité gouvernementale,
- les pertes ou dommages :
 - causés par l'usure normale, la vétusté, le vice propre de la chose,
 - occasionnés par les mites ou vermines, par un procédé de nettoyage ou par les conditions climatiques,
 - dûs au mauvais état des bagages utilisés pour le transport des effets personnels,
- les pertes, vols ou dommages affectant les biens suivants :



- prothèses et appareillages de toute nature, lunettes, lentilles de contact,
- espèces, titres de valeurs, chèques de voyage, cartes de paiement et/ou de crédit, clés, papiers personnels, papiers d'identité, documents de toute sorte et échantillons,
- billets d'avion, titres de transport et «voucher», coupons d'essence,
- produits illicites et/ou contrefaits,
- objets de verre, de cristal ou de porcelaine ou assimilés, des objets sensibles à la variation thermique, des denrées périssables, des végétaux, des produits et animaux interdits par le transporteur,
- l'achat de produits d'agrément ou de la vie courante ne revêtant pas un caractère d'urgence, notamment le parfum, les produits de beauté ou de luxe,
- les médicaments.

4.1.8. Responsabilité civile à l'étranger

4.1.8.1. Objet de la garantie

La garantie a pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que l'Assuré peut encourir en raison de Dommages corporels, matériels ou immatériels consécutifs, causés aux Tiers au cours d'un Voyage à l'étranger et au cours de la vie privée, à l'exclusion des dommages engageant la responsabilité de l'Assuré au titre de sa profession, de ses activités commerciales ou de son négoce.

FAIT DOMMAGEABLE : Cause génératrice des dommages subis par la/les victime(s) et faisant l'objet d'une réclamation amiable ou judiciaire. L'ensemble des réclamations se rattachant à un même fait dommageable constitue un seul et même Sinistre.

L'indemnité maximum n'excèdera pas **2 000 000 €** par Sinistre pour l'ensemble des dommages garantis.

4.1.8.2. Durée de la garantie

La garantie prend effet dès que l'Assuré quitte son pays de résidence habituel et cesse à son retour, dans les limites définies à la clause « Territorialité » du chapitre « Dispositions spéciales/Les garanties du contrat ». La garantie est acquise pendant les 90 premiers jours du Voyage.

4.1.8.3. Exclusions particulières

Outre les exclusions communes définies à l'article 5, sont également exclus :

- les dommages occasionnés par des tremblements de terre, éruptions volcaniques, raz de marée ou autres cataclysmes,
- les Dommages immatériels purs,
- les Dommages immatériels non consécutifs,
- tout dommage cause par des véhicules à moteur, caravanes, engins à moteur, embarcations à voile ou à moteur, aéronefs, animaux dont l'Assuré ou les personnes dont il est civilement responsable ont la propriété, la conduite ou la garde,
- tout dommage causé aux biens appartenant ou confiés à la garde ou aux bons soins de l'Assuré au moment du sinistre,
- les amendes y compris celles qui seraient assimilées à des réparations civiles et les frais s'y rapportant,
- les dommages causés par les immeubles ou parties d'immeubles dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant,
- les dommages relevant de la garantie Responsabilité Civile Neige et Montagne (article 4.1.9.3).

4.1.9. Neige et montagne

Champ d'application des garanties :

Les garanties décrites ci-après ont pour objet de couvrir les conséquences d'un Accident survenant dans le monde entier sans franchise kilométrique, du fait de la pratique à titre amateur :

- du ski sous toutes ses formes dès lors qu'il est pratiqué dans une station de ski,



- sur piste,
- hors-piste accompagné d'un moniteur ou d'un guide diplômé.
- des autres activités sportives lors d'un séjour à la montagne.

IMPORTANT

Cette garantie est acquise à l'Assuré uniquement dans le cas où les titres de transport ou les frais de séjour ou les forfaits de remontées mécaniques ou les locations ou les cours de ski ont été réglés ou réservés en utilisant la Carte max avant la réalisation du sinistre.

4.1.9.1. Frais de recherche

Objet de la garantie :

La garantie a pour objet de prendre en charge les frais de recherche en montagne, c'est-à-dire les opérations effectuées par des sauveteurs ou des organismes de secours se déplaçant spécialement dans un but de rechercher l'Assuré en un lieu dépourvu de tous moyens de secours autres que ceux pouvant être apportés par les sauveteurs professionnels.

L'Assureur indemniserà l'Assuré des frais réels engagés.

Les frais de secours sur piste sont pris en charge selon les conditions prévues dans la notice d'information Assistance de la Carte max.

4.1.9.2. Frais médicaux

Objet de la garantie :

La garantie a pour objet de rembourser les frais médicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation engagés sur prescriptions médicales, consécutifs à un Accident et à ses conséquences directes.

L'indemnité prévue interviendra exclusivement en complément des indemnités qui pourraient être garanties à l'Assuré pour les mêmes dommages par l'Assurance Maladie ou tout autre régime collectif de prévoyance y compris les organismes mutualistes ou une compagnie d'assurances, sans que l'Assuré puisse recevoir au total un montant supérieur aux dépenses réellement engagées.

L'indemnité maximum n'excèdera pas **2 300 €** par Assuré pour tout préjudice supérieur à **30 €** par Sinistre.

Exclusions spécifiques à la garantie « Frais médicaux » :

Outre les exclusions communes définies à l'article 5, sont également exclus :

- les cures sauf celles médicalement prescrites et acceptées par l'organisme d'Assurance Maladie,
- les traitements psychanalytiques, les séjours en maisons de repos et de désintoxication.

4.1.9.3. Responsabilité civile

Objet de la garantie :

La garantie a pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile de l'Assuré encourue en cas de Dommages corporels ou matériels causés aux Tiers et résultant d'un Accident survenu exclusivement au cours ou à l'occasion des activités définies dans le « Champ d'application des garanties » (article 4.1.9).

Dans le cas où un Assuré est responsable d'un Dommage corporel et/ou matériel, l'indemnité maximum totale n'excèdera pas **1 000 000 €** par année civile.

Concernant les Dommages matériels, seuls les Sinistres d'un montant supérieur à **150 €** donneront lieu à une prise en charge.

La survenance d'un Dommage corporel et/ou matériel à l'occasion d'une activité décrite à l'article 4.1.9. ne peut en aucun cas faire jouer le bénéfice de la garantie « Responsabilité Civile à l'Etranger » définie à l'article



4.1.8, nonobstant le fait que le séjour se situe à l'étranger. De plus, l'indemnité versée au titre de cette garantie ne peut en aucun cas se cumuler avec celle prévue à la garantie « Responsabilité Civile à l'étranger ».

L'Assuré doit informer l'Assureur immédiatement de toutes poursuites ou enquêtes dont il ferait l'objet. Aucune reconnaissance de responsabilité, promesse, offre, paiement et indemnisation ne pourra être proposée par l'Assuré sans l'accord écrit de l'Assureur.

Exclusions spécifiques à la garantie « Responsabilité civile » :

Outre les exclusions communes définies à l'article 5, sont également exclus :

- tout dommage immatériel consécutif à un dommage matériel ou corporel garanti,
- tout dommage causé par :
 - des véhicules à moteur, caravanes, engins à moteur, embarcations à voile ou à moteur, aéronefs de toutes sortes motorisés,
 - animaux dont l'Assuré ou les personnes dont il est civilement responsable ont la propriété, la conduite ou la garde,
- tout dommage causé aux biens appartenant ou confiés à l'Assuré au moment de l'événement,
- les amendes,
- les dommages causés par les immeubles ou parties d'immeubles dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant,
- les dommages engageant la responsabilité de l'Assuré au titre de sa profession, de ses activités commerciales ou de son négoce.



4.1.9.4. Défense et recours

Objet de la garantie :

Garantie « défense civile » :

Lorsque la responsabilité civile de l'Assuré est mise en jeu au titre du contrat, l'Assureur s'engage à assumer la défense de l'Assuré devant les juridictions concernées.

Garantie « défense pénale et recours » :

L'Assureur s'engage à assumer la défense de l'Assuré devant les juridictions pénales dans le cadre d'un Sinistre garanti au titre de sa responsabilité civile.

L'Assureur s'engage à tout mettre en œuvre afin d'exercer le recours amiable contre le ou les tiers responsable(s) et permettant à l'Assuré la réparation des dommages subis par lui, lorsque ce recours se fonde sur des dommages qui auraient été garantis au titre de la responsabilité civile de l'Assuré telle que garantie au titre du contrat. A défaut d'accord amiable, l'Assureur informera l'Assuré de la nécessité de saisir la juridiction compétente.

Lorsqu'il est fait appel à un avocat ou à toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur, pour défendre, représenter ou servir les intérêts de l'Assuré au titre de la garantie « défense civile » ou « défense pénale et recours », l'Assuré dispose du libre choix de l'avocat. L'Assureur s'engage à régler les honoraires d'avocat dans les limites prévues par le contrat.

Lorsque l'Assuré estimera qu'il existe un conflit d'intérêt avec l'Assureur au titre de la garantie « défense civile » ou « défense pénale et recours », l'Assuré aura le libre choix de l'avocat en charge de sa défense.

L'Assureur prendra à sa charge les frais de défense et honoraires de l'avocat dans les limites prévues par le contrat.

En cas de désaccord entre l'Assuré et l'Assureur sur les mesures à prendre pour régler un différend issu du contrat souscrit, l'Assuré et l'Assureur pourront recourir à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord. A défaut d'accord sur la désignation de ladite personne, c'est le Président du Tribunal de Grande Instance du domicile de l'Assuré qui sera en charge de statuer. Les frais engagés dans le cadre de cette procédure de désignation d'une tierce personne sont à la charge de l'Assureur dans les limites prévues par la garantie.

Dans le cas où l'Assuré a engagé à ses frais une procédure contentieuse et obtient une solution plus favorable que celle proposée par l'Assureur ou par la tierce personne, l'Assureur indemniserà les frais exposés pour l'exercice de cette action dans la limite prévue par la garantie.

L'indemnité maximum n'excèdera pas **8 000 €** par Sinistre.

Exclusions spécifiques à la garantie « Défense et recours » :

Outre les exclusions communes définies à l'article 5, sont également exclus :

- les amendes,
- les litiges ou différends n'ayant pas leur source au titre du contrat d'assurance souscrit par l'Assuré auprès de l'Assureur.

4.1.9.5. Bris du matériel personnel de sports de montagne

Objet de la garantie :

En cas de bris accidentel du Matériel de sports de montagne appartenant à l'Assuré au cours du séjour à la montagne, la garantie a pour objet de rembourser les frais de location d'un matériel de remplacement équivalent auprès d'un loueur professionnel :

- pour une durée maximale de 8 jours si le matériel n'est pas réparable,
- pendant la durée de la réparation du matériel, dans la limite de 8 jours.



Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force Majeure, l'Assuré devra apporter la preuve de la matérialité du Sinistre en obtenant du loueur une attestation confirmant que le Matériel de sports de montagne personnel est endommagé.

Seul est garanti le Matériel de sports de montagne acheté neuf depuis moins de cinq ans.

L'Assureur indemniserà l'Assuré des frais réels engagés pour louer un Matériel de sports de montagne équivalent.

4.1.9.6. Dommages au matériel de sports de montagne loué

Objet de la garantie :

En cas de bris accidentel ou de vol commis par effraction ou par agression du Matériel de sports de montagne loué auprès d'un loueur professionnel, l'Assureur prend en charge les frais laissés à la charge de l'Assuré par le contrat de location.

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force Majeure :

- en cas de bris accidentel, l'Assuré devra fournir :
 - un justificatif du loueur décrivant la nature des dommages et leurs importances,
 - une attestation relatant les circonstances du Sinistre,
 - le montant des frais restant à la charge de l'Assuré,
- en cas de vol, l'Assuré devra porter plainte auprès des autorités locales dans les 48 heures suivant le Sinistre.

L'indemnité maximum n'excèdera pas **850 €** par Assuré. Il sera déduit de l'indemnité finale une Franchise correspondant à **20%** du montant mis à la charge de l'Assuré.

4.1.9.7. Exclusions spécifiques à la garantie « Dommages au matériel de sports de montagne loué »

Outre les exclusions communes définies à l'article 5, sont également exclus :

- les dommages résultant :
 - d'une utilisation du matériel de sports de montagne loué non-conforme aux prescriptions du loueur ou du non-respect de la réglementation en vigueur,
 - de l'usure normale du matériel loué,
- les égratignures, rayures, ou toute autre dégradation du matériel de sports de montagne loué n'altérant pas son fonctionnement,
- la perte ou disparition du matériel de sports de montagne loué,
- le vol commis par toute personne autre qu'un tiers.

4.1.9.8. Remboursement des forfaits et des cours de ski

Objet de la garantie :

Forfaits de ski :

La garantie a pour objet de rembourser à l'Assuré les jours de forfaits de remontées mécaniques non utilisés à la suite d'un Accident, rendant l'Assuré dans l'impossibilité, médicalement constatée, de pratiquer le ski.

Lorsque l'Assuré est un enfant de moins de 14 ans, la garantie est étendue au forfait de l'un des deux parents, dont la présence est impérativement nécessaire.

A l'exception des forfaits « Saison », l'indemnité due sera calculée en fonction du nombre de jours restants, calculés à compter du lendemain du jour de la survenance de l'événement.

En cas de forfait « Saison », l'indemnité sera due en cas d'Accident entraînant une incapacité totale temporaire de skier ou en cas de décès de l'Assuré des suites d'un Accident. Le montant de l'indemnisation sera calculé au prorata temporis de la durée d'impossibilité médicalement constatée de pratiquer le ski.

L'indemnité maximum totale n'excèdera pas :

- pour les forfaits d'une durée inférieure à 3 jours : **300 €** par Assuré accidenté,



- pour les forfaits de 3 jours et plus : **850 €** par Assuré accidenté,
- pour les forfaits saisonniers : **850 €** par Assuré accidenté.

Cours de ski :

La garantie a pour objet de rembourser les jours de cours de ski non utilisés à la suite d'un Accident, rendant l'Assuré dans l'impossibilité, médicalement constatée, de pratiquer le ski.

A l'exception des forfaits « Saison », l'indemnité due sera calculée en fonction du nombre de jours restants, calculés à compter du lendemain du jour de la survenance de l'événement.

En cas de forfait « Saison », l'indemnité sera due en cas d'Accident entraînant une incapacité totale temporaire de skier ou en cas de décès de l'Assuré des suites d'un Accident. Le montant de l'indemnisation sera calculé au prorata temporis de la durée d'impossibilité médicalement constatée de pratiquer le ski.

Dans tous les cas, l'indemnité totale maximum n'excèdera pas 850 € par Assuré accidenté.

Disposition applicable aux forfaits et cours de ski :

Pour un même Accident, le remboursement au titre des garanties « Forfaits ski » et « Cours de ski » est limité à 850 € par Assuré accidenté.

Durée des garanties :

Les garanties sont acquises pendant les 90 premiers jours du Voyage.

Exclusions spécifiques à la garantie « Remboursement des forfaits et des cours de ski » :

Outre les exclusions communes définies à l'article 5 et les exclusions spécifiques à chaque garantie, sont également exclues de la garantie les maladies et leurs conséquences sauf si elles sont la conséquence d'un Accident.

4.1.10. Garantie Location saisonnière

4.1.10.1. Responsabilité Civile Villégiature

Objet de la garantie :

La garantie a pour objet de prendre en charge les Dommages matériels, corporels et immatériels consécutifs, causés aux voisins et aux tiers ainsi qu'au logement loué par l'Assuré, en sa qualité de locataire d'un logement dans le cadre d'une Location saisonnière. La garantie est accordée pour des dommages relevant des garanties Incendie, Explosion et Dégât des eaux.

Cette garantie intervient en complément du contrat d'assurance habitation de l'Assuré ou à défaut de tout contrat multirisques habitation.

L'indemnité maximum totale n'excèdera pas **2 000 000 €** dans les limites suivantes :

- 150 000 € au titre du recours des voisins et des tiers suite à incendie ou explosion,
- 150 000 € au titre du recours des voisins et des tiers suite à dégât des eaux.

Une Franchise de **75 €** par sinistre sera appliquée.

Exclusions spécifiques à la garantie « Responsabilité Civile Villégiature » :

Outre les exclusions communes définies à l'article 5, sont également exclus :

- les dommages que l'Assuré a causés ou provoqués intentionnellement,
- les dommages causés ou subis par :
 - tous véhicules terrestres à moteur, caravanes, remorques, embarcations à voile ou à moteur y compris les véhicules nautiques à moteur, aéronefs de toutes sortes motorisés,
 - les animaux dont l'Assuré ou les personnes dont il est civilement responsable ont la propriété, la conduite ou la garde,
- les dommages causés :
 - aux biens appartenant ou confiés à l'Assuré au moment de l'événement,



- par les fumeurs,
- les amendes,
- les dommages résultant de toute activité professionnelle,
- les conséquences de tout sinistre matériel ou corporel atteignant l'Assuré ainsi que son conjoint, ses ascendants ou descendant,
- les Dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence de Dommages matériels ou corporels garantis,
- toutes les dispositions prises à l'initiative de l'Assuré sans accord préalable de l'Assureur,
- les locaux vides ou à usage professionnel,
- les conséquences du non-respect par l'assuré des délais de restitution du logement loué conformément au contrat de location.

4.1.10.2. Non-conformité du bien loué

Objet de la garantie :

La garantie a pour objet de prendre en charge le remboursement des sommes versées par l'Assuré conservées par le propriétaire ou le bailleur, dans le cadre du contrat de location d'un logement loué au titre d'une Location saisonnière, lorsque l'Assuré refuse l'occupation de ladite Location saisonnière pour le motif de non-conformité substantielle, au regard de la description qui en était faite sur l'annonce et dans le contrat de location.

Par « non-conformité substantielle », il faut entendre :

- tout défaut important et durable entre la description de la Location saisonnière et sa réalité, rendant impossible le séjour dans des conditions normales d'usage.

Ne sont pas considérés comme des défauts importants :

- une orientation de l'immeuble de moins de 30°,
- une superficie habitable globalement inférieure de moins de 10%,
- une superficie de jardin globalement inférieure de moins de 20%,
- une distance par rapport aux services attachés à la location de moins de 40%.

N'est pas considéré comme un défaut durable, un défaut temporaire (c'est-à-dire d'une durée de moins de 20% de la durée totale de la location prévue) des locaux objets de la location ou des services qui lui sont attachés.

- l'absence ou le défaut de fonctionnement, constaté le premier jour de la Location saisonnière, des biens, services ou équipements attachés à celle-ci et listés au sein de l'annonce ou du contrat de location qui représentent une véritable valeur ajoutée à la location et qui ont été déterminants dans le choix de l'Assuré.

Sont remboursées, sur présentation de justificatifs, les sommes (acomptes et/ou solde) versées par l'Assuré au propriétaire, et conservées par celui-ci :

- dans la limite du prix initialement fixé de la location pour la durée du Séjour considéré,
- et dans la limite d'un plafond de **5 000 € par événement et par année civile**. Ce plafond d'indemnisation est commun avec la garantie « Transaction frauduleuse ».

Toute demande de prise en charge des conséquences du refus de prise en possession des locaux loués pour des motifs autres que ceux cités ci-dessus, entraînera la déchéance de tout droit à remboursement.

Exclusions spécifiques à la garantie « Non-conformité du bien loué » :

Outre les exclusions communes définies à l'article 5, sont également exclus :

- les Locations saisonnières se révélant être une escroquerie du loueur, c'est-à-dire toute réservation de location consentie par celui-ci en faisant usage d'un faux-nom ou d'une fausse qualité, ou en employant des manœuvres frauduleuses dans le but général de faire croire à l'existence d'une location d'un immeuble chimérique ou qui appartient à autrui,
- les pertes indirectes, perte de chance, perte de clientèle, pénalités contractuelles,
- les locations consenties entre personnes ayant un lien de parenté à un quelconque degré,
- la prise en charge des sommes nécessaires à la réservation d'une nouvelle Location saisonnière, ainsi que les frais de déplacement pour s'y rendre,



- les locations saisonnières pour lesquelles aucun contrat de réservation écrit n'a été rédigé et signé entre l'assuré et le propriétaire ou l'organisme de location,
- le non-respect par l'assuré du nombre d'occupants déclarés lors de la réservation de la location saisonnière,
- l'annulation du séjour du fait de l'assuré pour convenance personnelle.

4.1.10.3. Garantie transaction frauduleuse

Objet de la garantie :

La garantie a pour objet de prendre en charge le remboursement des sommes versées par l'Assuré dans le cadre du contrat de Location saisonnière.

La garantie intervient uniquement lorsque, du fait d'un acte malhonnête ou frauduleux exercé par le Bailleur/propriétaire (ou prétendu tel), l'Assuré ne peut à la fois ni prendre possession de la location, ni se faire rembourser des sommes versées et qui ont été débitées sur son compte, malgré ses démarches dans ce sens, sous réserve :

- qu'il dispose d'un accord de location signé par le propriétaire ou l'apparent mandataire,
- qu'il porte plainte pour cet acte malhonnête ou frauduleux auprès des autorités compétentes,
- qu'il apporte la preuve du débit de la somme versée par l'intermédiaire de la Carte max,
- que l'établissement financier émetteur du titre de paiement ne l'ait pas remboursé ou soit en cours de procédure de remboursement.

L'indemnité maximum n'excèdera pas **5 000 €**, dans la limite d'un événement par année civile.
Ce plafond d'indemnisation est commun avec la garantie « Non-conformité du bien loué ».

Exclusions spécifiques à la garantie « Garantie transaction frauduleuse » :

Outre les exclusions communes définies à l'article 5, sont également exclus :

- toute réservation, acompte, arrhes ou règlement effectués après que l'Assuré ait été informé par l'organisme de locations saisonnières ou du particulier bailleur d'une suspicion de fraude,
- les réservations concernant les annonces de locations dont le contenu révélait manifestement que le bénéficiaire des arrhes (ou des acomptes versés) n'avait aucun droit ni aucune autorisation nécessaire pour publier cette annonce,
- toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre location,
- les arrhes ou acomptes non remboursés par le propriétaire en raison d'un manquement de la part de l'Assuré aux règles établies avec le propriétaire et énoncées dans le contrat de location,
- toute demande de remboursement relative aux frais de transport, y compris de carburant, engagés par l'Assuré pour se rendre à la location de vacances,
- l'annulation du séjour de l'Assuré du fait du propriétaire avant son départ, s'il lui a remboursé les sommes versées conformément à son contrat de location dans un délai de 30 jours suivant la notification de l'annulation,
- l'annulation du séjour du fait de l'Assuré pour convenance personnelle.

4.1.10.4. Garantie anti-surprise : solution 1ère nuit

Objet de la garantie :

Lorsque, à son arrivée sur place pour la remise des clés de la Location saisonnière, l'Assuré est dans l'impossibilité de prendre possession de son logement loué pour les 2 seuls motifs définis ci-dessus « non-conformité du bien loué » (article 4.1.10.2) et « garantie transaction frauduleuse » (article 4.1.10.3), l'Assuré peut bénéficier de la garantie « anti-surprise ».

A ce titre l'Assuré peut solliciter l'assistance de sa Carte max, sur simple appel téléphonique au **09.69.39.02.29** (appel non surtaxé, coût selon opérateur) ou **+33 9.69.39.02.29** (depuis l'étranger), afin que les équipes d'assistance recherchent un hébergement de substitution à proximité de la Location saisonnière.

Les frais d'hébergement engagés par l'Assuré seront pris en charge pour une nuit, dans la limite de 80 € TTC par personne dans la limite de 250 € TTC par sinistre.



La garantie est limitée à la prise en charge d'un événement par année civile.

Exclusions spécifiques à la garantie « Solution 1^{ère} nuit » :

Outre les exclusions communes définies à l'article 5, sont également exclus :

- La prise en charge des frais d'hébergement de substitution :
 - des personnes autres que l'Assuré,
 - consécutive au non-respect de la date d'arrivée ou à une arrivée tardive à la Location saisonnière ne permettant pas la remise des clés telle que prévue au contrat de location, qu'elle soit du fait de l'Assuré ou d'un retard du fait du transporteur,
 - consécutive au refus d'occupation de la Location saisonnière par l'Assuré pour un motif autre que la non-conformité substantielle du bien-loué ou la transaction frauduleuse,
- toute demande de remboursement relative aux frais de transport, y compris de carburant, engagés par l'Assuré pour se rendre à l'hébergement de substitution.

4.1.11. Dommages aux véhicules de location

4.1.11.1. Définitions applicables à la garantie véhicule de location

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, on entend par :

Assuré

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

Frais d'immobilisation

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

Franchise

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

Franchise non rachetable

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

Véhicule de location

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

Sont exclus les véhicules suivants :

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

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

4.1.11.2. Objet de la garantie

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

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



Pour bénéficier de la garantie, le Titulaire doit :

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

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

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

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

La garantie est acquise dans le monde entier.

4.1.11.3. Durée de la garantie

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

4.1.11.4. Limites d'indemnisation

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

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

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

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

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

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

4.1.11.5. Exclusions particulières

Outre les exclusions communes définies à l'article 5, sont également exclus :

- les dommages causés par :
 - l'usure du véhicule,



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

4.1.11.6. Règlement des sinistres

Deux cas peuvent se présenter :

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

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

Si la demande est justifiée, le Titulaire sera remboursé.

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

Si la demande est justifiée, le loueur sera remboursé.

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

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

4.2. ACHATS A DISTANCE

La garantie « Achat à Distance » comprend :

- une garantie « Livraison non-conforme »,
- une garantie « non-livraison »,
- une garantie « changer d'avis »,
- une garantie « informations juridiques et pratiques / assistance amiable ».

Elles sont acquises quel que soit le lieu du siège social ou de l'établissement du Commerçant, à condition que l'adresse de livraison des Biens assurés soit obligatoirement en France métropolitaine, Monaco, Andorre et France d'Outre-Mer.

4.2.1. Définitions applicables aux garanties de la prestation « Achats à distance »

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, on entend par :



Assuré

Désigne le Titulaire de la Carte assurée.

Bien assuré

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

Commande

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

Commerçant

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

Internet

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

Livraison non-conforme

La livraison est non conforme lorsque :

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

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

Non-livraison

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

Suivi de commande

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

Vente à Distance

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

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

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

4.2.2. Garantie « livraison non-conforme »

4.2.2.1. Objet de la garantie

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

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

si, après réclamation formulée dans les conditions prévues à l'article 4.2.6 auprès du Commerçant, celui-ci n'a pas livré un bien de remplacement conforme ou procédé au remboursement.

4.2.2.2. Limites d'indemnisation

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



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

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

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

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

4.2.3. Garantie « non-livraison »

4.2.3.1. Objet de la garantie

En cas de non-livraison d'un Bien assuré, la présente couverture a pour objet de rembourser à l'Assuré le prix d'achat de ce bien si, après réclamation formulée dans les conditions prévues à l'article 4.2.6 auprès du Commerçant, celui-ci n'a pas procédé à la livraison ou au remboursement.

4.2.3.2. Limites d'indemnisation

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

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

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

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

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

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

4.2.4. Garantie « changer d'avis 30 jours »

4.2.4.1. Objet de la garantie

L'Assureur prend en charge le remboursement du Bien neuf acheté auprès d'un site marchand sur internet, sur la base du prix d'achat et des frais de livraison, sur présentation du refus du commerçant de reprendre le Bien assuré. Les frais de réexpédition du Bien assuré sont également pris en charge.

La prise en charge est limitée aux Biens assurés d'une valeur d'achat inférieure ou égale à 800 € TTC sous réserve que la demande soit formulée dans le délai de 30 jours à compter de la date de livraison dudit Bien assuré, sous réserve de la présentation du récépissé de livraison du bien. En l'absence de présentation du récépissé de livraison, le délai des 30 jours sera calculé à compter de la date d'achat.

Conditions à respecter :

Le Bien assuré devra obligatoirement être restitué à l'Assureur dans son intégralité (notamment en présence des accessoires, câbles, coupons de garantie, manuels, caches, protections...), avec son emballage d'origine, l'ensemble devant être intact et en état neuf. Si un élément du Bien n'a pas été restitué, le remboursement ne sera pas effectué.

De plus, dans le cas d'un retour concernant un bien « consommable » (logiciels, disques, CD, DVD, CD Rom, jeux vidéo, cartouches d'encre...), la garantie sera acquise à la seule condition que le film plastique d'origine le protégeant soit toujours intact (l'emballage ne doit pas avoir été ouvert).

Le Bien assuré sera à retourner, sous pli suivi, après l'avoir emballé soigneusement à l'adresse suivante :
Europ Assistance France – Service Indemnisations Assurance



4.2.4.2. Limites d'indemnisation

L'indemnité correspond au prix d'achat du Bien assuré réglé par l'Assuré et des frais de réexpédition éventuels, dans les limites :

- de 800 € TTC par sinistre,
- de 2 prises en charge par année civile.

4.2.5. Exclusions spécifiques aux garanties « livraison non-conforme », « non livraison » et « changer d'avis 30 jours »

Outre les exclusions communes définies à l'article 5, sont également exclus de toutes les garanties « Achat à distance » :

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

Au titre des garanties « Livraison non-conforme » et « Changer d'avis 30 jours », sont également exclus :

- les denrées périssables, notamment les produits alimentaires, les fleurs et plantes,
- les biens ayant fait l'objet d'une personnalisation à votre demande,
- les biens portés, utilisés, lavés,

Au titre de la garantie « Changer d'avis 30 jours », sont également exclus :

- les biens réceptionnés endommagés à la livraison,
- Les biens d'une valeur d'achat supérieure à 800 €.

4.2.6. Obligations de l'Assuré

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

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

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

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



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

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

4.2.7. Informations juridiques et pratiques / assistance amiable

4.2.7.1. Définitions spéciales

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, on entend par :

Assuré

Désigne le Titulaire de la Carte assurée

Litige

Désigne tout refus opposé à une réclamation dont l'Assuré est l'auteur ou le destinataire, résultant de faits nés pendant la période de garantie et relatif aux domaines visés ci-après.

Sinistre

Désigne la réalisation d'un Litige garanti.

Tiers

Désigne toute personne physique ou morale, autre que le Souscripteur, Nouvelle Vague, l'Assuré et l'Assureur

4.2.7.2. Informations juridiques et pratiques

Objet de la garantie :

La garantie est acquise dès lors que le Litige relève de la compétence des juridictions françaises ou de celles d'un pays de l'Union Européenne.

En prévention de tout Litige, l'Assuré a la possibilité de contacter l'Assureur par téléphone ou par e-mail, afin d'obtenir des informations pratiques et documentaires dans les domaines suivants :

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

L'Assureur s'engage à répondre par téléphone ou par e-mail, à l'Assuré, dans les 24 heures ouvrées suivant la réception de sa demande.

Il peut également le renseigner sur les premières démarches à suivre et lui fournir des modèles de lettre pour sa correspondance.

En revanche, aucun courrier de confirmation des renseignements demandés ne sera adressé à l'Assuré.

Exclusions particulières :

Outre les exclusions communes définies à l'article 5, sont également exclus :

- toute aide à la rédaction d'actes,
- toute prise en charge de frais, d'honoraires, ainsi que toute avance de fonds.

4.2.7.3. Assistance amiable

Objet de la garantie :

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



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

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

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

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

LIBRE CHOIX D'AVOCAT :

Lorsque l'intervention d'un avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur, pour défendre, représenter ou servir les intérêts de l'Assuré est nécessaire, celui-ci en a le libre choix. L'Assureur peut, si l'Assuré n'en connaît aucun, en mettre un à sa disposition, si l'Assuré en fait la demande écrite. Avec son défenseur, l'Assuré a la maîtrise de la procédure. Le libre choix l'avocat s'exerce aussi chaque fois que survient un conflit d'intérêt, c'est-à-dire l'impossibilité pour l'Assureur de gérer, de façon indépendante, un litige qui oppose, par exemple, deux assurés.

ARBITRAGE :

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

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

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

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

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

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

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

Exclusions particulières :

Outre les exclusions communes définies à l'article 5, sont également exclus :

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

5. LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Sauf stipulation contraire, sont exclus les sinistres dus à :

- la guerre civile ou étrangère, l'instabilité politique notoire ou les mouvements populaires, les émeutes, les actes de terrorisme, les représailles, les restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, les grèves pour autant que l'Assuré y prenne une part active, la désintégration du noyau atomique ou tout rayonnement ionisant, et/ou tout autre cas de Force majeure,
- l'acte intentionnel ou dolosif de la part de l'Assuré, et/ou de la part de ses proches (conjoint, ascendant,



descendant),

- le suicide ou la tentative de suicide de l'Assuré,
- les accidents causés ou provoqués par l'usage par l'Assuré, de drogues, de stupéfiants, de tranquillisants non prescrits médicalement,
- les accidents résultant de la conduite en état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur, égal ou supérieur à celui fixé par la loi régissant la circulation automobile française en vigueur à la date de l'accident,
- les conséquences des incidents survenus lors de la pratique de sport aérien ou à risque, dont notamment le deltaplane, le polo, le skéléton, le bobsleigh, le hockey sur glace, la plongée sous-marine, la spéléologie, le saut à l'élastique, et tout sport nécessitant l'utilisation d'un engin à moteur,
- la participation aux compétitions nécessitant une licence,
- la participation à des paris, rixes, bagarres,
- les paiements via les plateformes sécurisées telles que PayPal, dès lors que le paiement avec la Carte max ne peut pas être identifié.



6. DÉCLARATION DES SINISTRES

MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES HORS « INFORMATIONS JURIDIQUES ET PRATIQUES / ASSISTANCE AMIABLE » ET HORS RECHERCHES ASSOCIEES A LA « SOLUTION ANTI-SURPRISE LOCATION SAISONNIERE »

L'Assuré doit déclarer son sinistre sur le site de son Établissement de paiement, ou directement sur le site : <https://sinistre.europ-assistance.fr>

Il peut également contacter Europ Assistance France :

- par courriel à l'adresse : sinistre@europ-assistance.fr ou
- par courrier postal à l'adresse suivante :
Europ Assistance France – Service Indemnisations Assurance
1 promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers cedex

MISE EN ŒUVRE DE LA RECHERCHE D'UN HEBERGEMENT DANS LE CADRE DE LA GARANTIE ANTI-SURPRISE (4.1.10.4)

L'Assuré doit contacter l'assistance de sa Carte max, sur simple appel téléphonique 24h24 et 7j/7 via la ligne téléphonique* indiquée au dos de sa Carte.

*09.69.39.02.29 (appel non surtaxé, coût selon opérateur) ou +339.69.39.02.29 depuis l'étranger

MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE « INFORMATIONS JURIDIQUES ET PRATIQUES / ASSISTANCE AMIABLE » - (4.2.7)

L'Assuré doit contacter l'Assureur :

- Par téléphone : 09 77 40 11 88
ou
- Par courriel à l'adresse : pj@suravenir-assurances.fr

Sauf stipulation contraire, il est fait obligation à l'Assuré de déclarer tous les Sinistres dont il pourrait réclamer l'indemnisation au titre du présent contrat dans les 20 jours qui suivent leur survenance.

En cas de non-respect de cette obligation, l'Assureur pourra en vertu du Code des assurances, réduire l'indemnité dans la proportion du préjudice que ce manquement lui aura fait subir, à moins que l'Assuré justifie d'avoir été dans l'impossibilité de faire la déclaration dans les délais impartis par suite d'un cas fortuit ou de Force Majeure.

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

Dans tous les cas, l'Assuré devra fournir les documents suivants :

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

Les indemnités seront versées, après réception par l'Assureur de l'ensemble des pièces justificatives, dans les quinze jours qui suivent l'accord des parties ou la décision judiciaire exécutoire.



Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle, omission ou inexactitude est sanctionnée même si elle a été sans influence sur le Sinistre, dans les conditions prévues par les articles L 113-8 et L 113-9 du Codes des assurances.

- **article L 113-8 (fausse déclaration intentionnelle) - La nullité de votre contrat** : votre contrat est considéré comme n'ayant jamais existé (les sinistres éventuellement déclarés restent à votre charge et les cotisations nous restent acquises).
- **article L 113-9 (fausse déclaration non-intentionnelle)** :
 - **avant sinistre** : nous gardons le droit soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de prime acceptée par l'Assuré, soit de résilier le contrat 10 jours après notification adressée à l'Assuré par lettre recommandée en restituant la portion de prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus.
 - **après sinistre - la règle proportionnelle** : l'indemnité due en cas de sinistre, que ce soit à vous-même ou à des tiers, est réduite en proportion des cotisations payées par rapport à celles qui auraient été payées si vos déclarations avaient été exactes.

7. DISPOSITIONS COMMUNES

7.1. LOI APPLICABLE

La présente notice d'information est soumise au droit français. En cas de différence de législation entre le Code pénal français et les lois pénales locales en vigueur, il est convenu que le Code pénal français prévaudra quel que soit le pays où s'est produit le Sinistre.

Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation de la présente notice d'information sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

7.2. INFORMATION

L'Établissement de paiement s'engage à remettre au Titulaire de la Carte max la présente Notice d'Information.

La preuve de la remise de la présente Notice d'Information au Titulaire de la Carte max et de l'information relative aux modifications contractuelles incombe à l'Établissement de paiement.

En cas de modification des conditions, ou en cas de résiliation du contrat d'assurance collectif M10 Nouvelle vague, l'Établissement de paiement informera par tout moyen à sa convenance le Titulaire dans les conditions prévues dans les conditions générales du contrat de la Carte max conclu avec l'Établissement de paiement.

7.3. CHARGE DE LA PREUVE

Il appartient :

- à l'Assuré de démontrer la réalité de la situation (conditions de mise en œuvre des garanties), sachant que toute demande non étayée par des éléments et informations suffisants pour prouver la matérialité des faits, pourra être rejetée,
- à l'assureur de démontrer que les conditions de mise en œuvre des exclusions sont réunies.

7.4. PRESCRIPTION

Conformément aux dispositions de l'article L 114-1 du Code des assurances, reproduit ci-dessous, les actions dérivant du présent contrat se prescrivent dans le délai de deux ans suivant l'évènement qui en est à l'origine. La prescription a pour point de départ la date à laquelle le souscripteur ou Nouvelle Vague ou l'Assuré ont eu connaissance du fait générateur.

Ainsi, aux termes de l'article L 114-1 du Code des assurances :

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

Toutefois, ce délai ne court :



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

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

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

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

L'article L. 114-2 du Code des assurances, précise les modalités d'interruption de la prescription comme suit:

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

La prescription peut également être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil),
- toute demande en justice, même en référé (article 2241 à 2243 du Code civil),
- tout acte d'exécution forcée (article 2244 à 2246 du Code civil).

La prescription peut être suspendue par l'une des causes ordinaires de suspension que sont :

- l'impossibilité d'agir,
- la minorité,
- le recours à la médiation, à la conciliation ou à une procédure participative,
- une mesure d'instruction,
- une action de groupe.

7.5. SUBROGATION

L'Assureur est subrogé, conformément à l'article L 121-12 du Code des assurances, jusqu'à concurrence de l'indemnité payée ou des frais supportés par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre tout responsable du Sinistre.

7.6. CUMUL DE GARANTIES

Conformément à l'article L.121-4 du Code des assurances, celui qui est assuré auprès de plusieurs assureurs par plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque, doit donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assureurs. L'Assuré doit, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée.

En tout état de cause, le cumul des garanties ne peut donner lieu à une prise en charge supérieure aux frais réellement engagés.

7.7. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Dans le cadre de la gestion et de l'exécution du contrat d'assurance (et notamment pour la gestion des sinistres), l'Assureur, responsable du traitement et la société Europe Assistance France collectent et traitent informatiquement des données à caractère personnel concernant l'Assuré.

Ces informations ne peuvent être transmises à ces fins qu'aux établissements et prestataires de ces deux entités ou toute personne intervenant dans le cadre de la gestion du sinistre. Ces informations peuvent également être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou



judiciaires légalement habilitées, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme.

Un dispositif d'enregistrement et d'écoute éventuelle des conversations téléphoniques a été mis en place par Europ Assistance France, pour des raisons de qualité de service. Ces enregistrements sont exclusivement destinés à un usage interne.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, l'Assuré dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression des données ou enregistrements le concernant. Si l'Assuré ou ses ayants-droits souhaite exercer ces droits, il pourra adresser un courrier à Europ Assistance France, Service Remontées Clients, 1 promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex.

7.8. RÉCLAMATION / MÉDIATION

En cas de questions relatives à la vie de votre contrat, consultez en premier lieu votre contact habituel, il reste votre interlocuteur privilégié.

Si la réponse obtenue ne répond pas à vos attentes, vous avez également la possibilité d'adresser votre réclamation au Service Remontées Clients d'Europ Assistance :

- par mail : service.qualite@europ-assistance.fr
- ou par courrier : Europ Assistance - Service Remontées Clients - 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers Cedex.

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de sa réception, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai.

Nous nous engageons à vous répondre dans les meilleurs délais et au plus tard sous deux mois à compter de la réception de votre réclamation.

En ultime recours, si cette dernière réponse apportée ne vous satisfaisait pas, vous pouvez saisir le Médiateur :

- par voie postale en écrivant à : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 9
- par voie électronique sur le site internet <http://www.mediation-assurance.org>

7.9. DÉCHÉANCE DE GARANTIE POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des garanties d'assurance (prévues à la présente Notice d'informations), si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux garanties d'assurance, prévues à la présente Notice d'informations, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

7.10. AUTORITÉ DE CONTRÔLE ET DE RÉOLUTION

L'autorité de contrôle de Suravenir Assurances est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sise 61 rue Taitbout – 75436 Paris cedex 09.

