



**CARTE PRO AIR FRANCE KLM
AMERICAN EXPRESS SILVER**

Conditions Générales des
Assurances et Assistances
au 01/01/2025

SOMMAIRE

Pour toute demande d'information

veuillez contacter le Service Clientèle
Assurances au

01 47 77 74 64 – choix 2

Pour l'Assistance aux Voyages,

veuillez contacter le

01 47 77 74 64 – choix 1

Pour déclarer un sinistre pour la garantie Incidents de Voyages,

veuillez contacter le

01 47 77 74 64 – choix 1

Pour déclarer un sinistre pour la garantie Accidents de Voyages, Protection des Achats

veuillez contacter le

01 47 77 74 64 – choix 2

Les Conditions Générales des Assurances
applicables au 1^{er} janvier 2025

PRÉSENTATION GÉNÉRALE	4
CHAPITRE 1: CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES	8
Définitions Générales	8
CHAPITRE 2: ASSURANCES VOYAGES CARTE PRO AIR FRANCE KLM AMERICAN EXPRESS SILVER	11
I. Conditions importantes à savoir	11
II. Exclusions Générales des Assurances Voyages	11
III. Incidents de Voyages	12
IV. Accidents de Voyages	13
V. Assistance aux Voyages	14
CHAPITRE 3. PROTECTION DES ACHATS	16
CHAPITRE 4. DÉCLARATION ET GESTION DES SINISTRES	18
CHAPITRE 5. TABLEAU SYNOPTIQUE DES GARANTIES	20
CHAPITRE 6. PROTECTION DES DONNEES	22
CHAPITRE 7. RESPECT DES SANCTIONS ECONOMIQUES & COMMERCIALES	28

Retrouvez sur votre Portail Assurances
toutes les informations et démarches liées
à votre Carte:

www.americanexpress.fr/portailassurance

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Le présent document décrit les Conditions Générales prévues au titre de la Police de Groupe souscrite par American Express Carte-France S.A., 8-10 rue Henri Sainte-Claire Deville, 92500 Rueil-Malmaison, au profit des Titulaires d'une Carte PRO AIR FRANCE KLM – AMERICAN EXPRESS SILVER. Ce document définit le champ d'application des garanties d'assurances accordées aux Titulaires de Carte PRO AIR FRANCE KLM – AMERICAN EXPRESS SILVER; il détaille également les plafonds et les exclusions ainsi que les obligations de l'**Assuré**.

American Express Carte-France - Siège social: 8-10 rue Henri Sainte-Claire Deville, 92500 Rueil-Malmaison -S.A. au capital de 77 873 000 € - Société de Courtage d'Assurances - R.C.S. Nanterre B 313 536 898, Assurance de Responsabilité Civile Professionnelle conforme aux articles L512-6 et L512-7 du Code des Assurances Numéro d'immatriculation ORIAS: 07023512 est le **Souscripteur** de la Police d'Assurance de Groupe (ci-dessous « le **Souscripteur** »).

Les **Assureurs** sont:

Chubb European Group SE

Chubb European Group SE, entreprise régie par le Code des assurances, au capital social de 896 176 662 euros, sise La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 450 327 374. Chubb European Group SE est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.

Et:

>Europ Assistance SA Irish Branch (EAIB)

EUROP ASSISTANCE SA, Société anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 58 356 222 EUR dont le siège social est situé au 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, agissant pour les besoins de la présente Police par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, D02 RR77, Ireland et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

Europ Assistance S.A. est supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sis 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France sous le numéro 4021295. La succursale irlandaise est réglementée par la Banque centrale d'Irlande concernant les règles de conduite des affaires, elle exerce dans votre pays sous le régime de la liberté de prestation de service.

Chubb European Group SE et EAIB sont désignés ci-dessous par le terme "**Assureur**".

Les présentes conditions générales peuvent être modifiées d'un commun accord entre l'**Assureur** et le **Souscripteur**. Le **Souscripteur** avertira l'**Assuré** de tout changement concernant ces conditions générales ainsi que de l'annulation ou la fin de la Police de Groupe, conformément aux dispositions prévues dans les Conditions Générales de la Carte.

Éligibilité:

Pour pouvoir bénéficier des garanties prévues dans les présentes conditions générales, **Votre** compte-Carte American Express doit être en cours de validité. En cas de résiliation de **Votre** compte-Carte, ces garanties ne **Vous** seront plus acquises. Une demande d'indemnisation au titre des garanties prévues par les présentes conditions générales ne **Vous** dispense pas du paiement du solde de **Votre** compte-carte American Express, conformément à **Votre** engagement en tant que titulaire de Carte.

Conditions de validité des garanties:

Ces garanties dépendent de l'utilisation de la Carte PRO AIR FRANCE KLM – AMERICAN EXPRESS SILVER, telle qu'indiquée dans chaque chapitre.

Déclaration de sinistre:

Toute déclaration de sinistre ou demande d'indemnisation doit être effectuée directement par l'**Assuré** à l'**Assureur** conformément aux modalités décrites dans les conditions générales.

Validité des Conditions Générales:

Les présentes conditions générales prennent effet le 01/01/2025.

Droit applicable / Législation:

La loi applicable est la loi française et la réglementation du Code des Assurances. Toute action sera soumise à la juridiction des tribunaux français.

Subrogation:

L'**Assureur** est subrogé dans les termes de l'article L121.12 du Code des Assurances, contre tout responsable de sinistre. Si par **Votre** fait, la subrogation ne peut plus s'opérer au profit de l'**Assureur**, l'**Assureur** sera déchargé de tout ou partie de ses obligations envers **Vous**.

Prescription:

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance dans les conditions prévues aux articles L.114-1 à L.114-3 du Code des assurances. Article L.114-1 du Code des Assurances: « Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'Événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court:

1. En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'**Assureur** en a eu connaissance;
2. En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'**Assuré** contre l'**Assureur** a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'**Assuré** ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le Bénéficiaire est une personne distincte du Souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les Accidents atteignant les personnes, lorsque les **Bénéficiaires** sont les ayants droit de l'**Assuré** décédé. [...]

L'article L. 114-2 du Code des Assurances dispose que: « 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 ou d'un envoi recommandé électronique, 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. »

L'article L. 114-3 du Code des Assurances dispose que: « 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. »

Étant précisé que les causes ordinaires d'interruption de la prescription telles que mentionnées aux articles 2240 et suivants

du Code civil sont:

Article 2240 du Code civil: « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. »

Article 2241 du Code civil: « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. »

Article 2242 du Code civil: « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. »

Article 2243 du Code civil: « L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

Article 2244 du Code civil: « Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

Article 2245 du Code civil: « L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres codébiteurs, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers. »

Article 2246 du Code civil: « L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site Officiel : www.legifrance.gouv.fr

Procédure de réclamation:

1) **Réclamation** – L'**Assureur** mettra tout en œuvre afin de **Vous** rendre le meilleur service possible. Toutefois, si **Vous** souhaitez formuler une réclamation quant au service que **Vous** avez reçu au titre du présent contrat, **Vous** pouvez écrire à American Express, Service Clientèle Assurances, 8-10 rue Henri Sainte-Claire Deville, 92500 Rueil-Malmaison. Conformément à la Recommandation 2022-R-01 de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, en cas de réclamation, l'**Assureur** s'engage à accuser réception de la réclamation de l'**Assuré** au plus tard dans les dix jours ouvrables qui suivent l'envoi de celle-ci et, à y répondre au plus tard dans les deux mois suivant l'envoi de la réclamation.

Pour les garanties fournies par EAIB, en cas d'insatisfaction relative à la conclusion ou à l'exécution de Votre Police, Vous pouvez écrire à l'adresse suivante:

INTERNATIONAL COMPLAINTS

P. O. BOX 36009

28020 Madrid – ESPAGNE

Ou par e-mail: complaints_eaib_fr@roleurop.com

2) **Médiation et voie judiciaire:** Sans préjudice des recours judiciaires dont dispose l'**Assuré**, celui-ci peut, en cas de désaccord et en tout état de cause dans les deux mois suivants l'envoi de sa première réclamation, et avant toute procédure judiciaire, saisir le Médiateur de l'Assurance à l'adresse suivante: La Médiation de

l'Assurance TSA 50110 - 75441 PARIS - Cedex 09 www.mediation-assurance.org La Médiation de l'Assurance est membre du réseau européen des médiateurs financiers Fin-Net.

3) **Plateforme de règlement des litiges** Si l'**Assuré** a souscrit la Police auprès de l'**Assureur** en ligne ou par d'autres moyens électroniques et que l'**Assuré** n'a pas pu contacter l'**Assureur** directement ou par l'intermédiaire de la Médiation de l'Assurance, l'**Assuré** peut enregistrer sa réclamation par l'intermédiaire de la plateforme européenne de règlement des litiges à l'adresse: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. La réclamation sera ensuite redirigée vers la Médiation de l'Assurance ainsi que vers les services de l'**Assureur** aux fins de résolution.

Autorités De Contrôle :

• ACPR

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution: 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09. Téléphone: 01 49 95 40 00

• FCA

Financial Conduct Authority:

25 The North Colonnade, Canary Wharf - Londres E14 5HS - Royaume-Uni.

• FSMA

L'Autorité des Services et Marchés Financiers:

rue du congrès 12 - 14, 1000 Bruxelles, Belgique.

Téléphone: +32(0)2 220 52 11 - Télécopie: + 32 2 220 59 30

• ORIAS

Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance: 1, rue Jules Lefebvre - 75311 Paris CEDEX 09.

Téléphone: 01 53 21 51 70 - Télécopie: 01 53 21 51 95 - www.orias.fr/

• PRA

Prudential Regulation Authority:

20 Moorgate, Londres EC2R 6DA, Royaume-Uni.

Loi Informatique et Libertés :

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre les **Assurés** et les services de l'**Assureur** pourront être enregistrées. Conformément aux articles 116 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'**Assuré** est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations définies dans les présentes conditions générales. Ces informations sont destinées à l'usage interne de l'**Assureur**, ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la passation, la gestion et l'exécution du contrat, dans la limite de leurs attributions respectives. Par conséquent, les données pourront faire l'objet d'un transfert vers un pays situé hors de l'Union Européenne. Pour les garanties assurées par EAIB, l'Assuré dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant, en s'adressant au délégué à la protection des données à l'adresse suivante: EAGlobalDPO@europ-assistance.com et pour les garanties **Assurées** par Chubb European Group SE en s'adressant à Chubb European Group SE, Direction Générale pour la France, La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie.

Pour toute demande d'information, veuillez contacter le Service Clientèle Assurances au + 33 1 47 77 74 64 (choix 2). Ayez à Votre disposition Votre numéro de Carte PRO AIR FRANCE KLM – AMERICAN EXPRESS SILVER qui Vous servira de numéro de police.

1 CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES

DÉFINITIONS GÉNÉRALES

Accident: signifie toute atteinte corporelle non intentionnelle de **Votre** part et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non prévisible. Il est précisé que la survenance brutale d'une **Maladie** (accident vasculaire cérébral, accident cardiaque, rupture d'anévrisme, épilepsie, hémorragie cérébrale ...) ne peut être assimilée à un **Accident**.

Articles électroniques: par articles électroniques on entend les téléphones mobiles, les ordinateurs portables, les agendas électroniques, les assistants personnels, les lecteurs MP3/4 ou les appareils similaires, les appareils photos, les caméscopes, les caméras, les vidéoprojecteurs, les disques durs externes, les lecteurs DVD- Blue Ray, les enceintes, les barres de son, les hauts parleurs, les radios, les chaînes HiFi, les imprimantes, les drones.

Assuré: signifie le Titulaire de Carte PRO AIR FRANCE KLM –AMERICAN EXPRESS SILVER émise en France (carte commençant par 3749) et un **Collègue** voyageant avec lui ainsi que les titulaires de carte supplémentaire rattachée au même compte-carte. L'**Assuré** est désigné dans le texte par: «**Vous** », «**Votre** », «**Vos** ».

Assureur/Nous/Nos:

Les garanties suivantes sont **Assurées** par Chubb European Group SE:

- Accidents de Voyages Police N° FRDAFY00149109
- Incidents de Voyages Police N° FRDAFY00156109
- Protection des Achats Police N° FRDAFY00162109

Chubb European Group SE a confié la mise en œuvre et la gestion de la garantie «Incidents de Voyages» à EASIG.

Les garanties suivantes sont **Assurées** par EAIB, Police IB2500424FRPR17:

- Assistance aux Voyages
- EAIB a confié la mise en œuvre et la gestion des garanties ci-dessus à EUROP ASSISTANCE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTION SAU (EASIG).

EASIG est une société de droit espagnol, dont le siège social est situé à Orense, 4, 28020 Madrid, Espagne, sous le numéro d'identification fiscale A-81098600.

Bénéficiaire en cas de décès Accidentel garanti: Les prestations en cas de décès seront versées au conjoint de l'**Assuré** non séparé de corps ni divorcé à la date du décès ou son partenaire lié par un pacte civil de solidarité en cours à la date du décès, à défaut aux descendants de l'**Assuré** décédé par parts égales entre eux, la part du prédécédé revenant à ses propres descendants, ou à ses frères et sœurs s'il n'a pas de descendant, à défaut aux père et mère par parts égales entre eux ou au survivant en cas de prédécès ou, à défaut, aux héritiers de l'**Assuré**. Le **Titulaire** de Carte peut refuser cette clause

type et demander à l'**Assureur** un formulaire de désignation.

Billet Prime: signifie tout billet d'avion obtenu dans le cadre du programme Flying Blue.

Collègue: salarié, associé ou confrère travaillant dans la même société que le Titulaire de Carte PRO AIR FRANCE KLM –AMERICAN EXPRESS SILVER et devant le justifier par un document contractuel.

Domicile: Votre lieu de résidence principal et habituel dans **Votre Pays de Résidence**.

Événement: il s'agit du fait générateur qui **Vous** amène à mettre en jeu les garanties tel que défini dans chaque garantie.

Faute Intentionnelle de l'Assuré: Le vol ou la perte des bagages de l'assuré laissés sans surveillance directe et immédiate par l'**Assuré**. Les dommages résultant du manque de soins apportés à l'article ou du fait de le laisser sans surveillance directe et immédiate par l'**Assuré** dans un endroit public.

Franchise: part du sinistre restant à la charge de l'**Assuré**.

Maladie: altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et pour laquelle:

- a. Vous** n'avez pas été hospitalisé au cours des 12 derniers mois ;
- b. Vous** n'êtes pas en attente d'une intervention chirurgicale, d'une consultation ou d'une investigation pour une pathologie grave ou bien encore si **Vous** n'attendez pas les résultats qui aboutiraient à l'un de ces cas ;
- c. Vous** n'avez pas entamé ou changé de traitement médicamenteux ou thérapeutique au cours des 3 derniers mois ;
- d. Vous** ne devez pas **Vous** soumettre à un suivi médical, chirurgical ou psychiatrique tous les 12 mois ou à des échéances plus rapprochées.

Moyen de Transport Public: signifie tout autobus, car, taxi, ferry-boat, aéroglisseur, hydrofoil, navire, train, tramway ou métro appartenant et exploité par un transporteur dûment agréé pour le transport payant de passager, et tout avion appartenant et exploité par une compagnie régulière ou charter dûment agréée pour le transport payant de passagers sur lignes régulières ou à la demande, et tout hélicoptère appartenant et exploité par une compagnie aérienne dûment agréées pour le transport payant de passagers et seulement lorsqu'il effectue des vols entre des aéroports commerciaux officiels et/ou des héliports commerciaux agréés.

Pays de Résidence: désigne **Votre** pays, à savoir celui dans lequel se situe **Votre** principale résidence fiscale (devant être justifiable par tout document officiel). Pour pouvoir bénéficier de la garantie « Assistance aux Voyages », **Votre Pays de Résidence** doit être la France (France métropolitaine y compris la Corse, les DROM-PTOM, les principautés d'Andorre ou de Monaco).

Souscripteur: American Express Carte-France - Siège Social : 8-10 rue Henri Sainte-Claire Deville, 92500 Rueil-Malmaison - 92561 Rueil-Malmaison Cedex - S.A. au capital de 77 873 000 € - Société de Courtage d'Assurances - R.C.S Nanterre B 313 536 898 - Assurance de Responsabilité Civile Professionnelle conforme aux articles L512-6 et L512-7 du Code des Assurances - Numéro d'immatriculation ORIAS: 07 023 512.

Voyage: signifie:

- un déplacement hors de **Votre Pays de Résidence** ;
- ou un déplacement dans **Votre Pays de Résidence**, incluant un trajet aérien, ferroviaire (TGV et Grandes Lignes) ou une nuit

payante sauf pour la garantie « Assistance aux Voyages » qui n'est acquise que lors d'un déplacement hors de **Votre Pays de Résidence**.

- La durée du **Voyage** est de 90 jours consécutifs maximum par déplacement. Si la durée de **Votre Voyage** dépasse les 90 jours consécutifs maximum, **Vous** ne serez pas **Assuré** pour l'intégralité du séjour.
- Dans tous les cas, le **Voyage** doit commencer et se terminer dans **Votre Pays de Résidence**.

2. ASSURANCES VOYAGES CARTE PRO AIR FRANCE KLM AMERICAN EXPRESS SILVER

I. CONDITIONS IMPORTANTES À SAVOIR

1. Merci de **Vous** reporter aux Définitions Générales, pages 8, 9 et 10. Les mots apparaissant en caractères gras dans ce document, ont une signification particulière.
2. Pour bénéficier des garanties du présent contrat, **Vous** devez avoir réglé intégralement **Vos** billets ainsi que tout autre achat avec **Votre** Carte PRO AIR FRANCE KLM – AMERICAN EXPRESS SILVER, sauf pour la mise en œuvre de la garantie « Assistance aux Voyages ».
3. Plafonds de garanties: tous les plafonds de garanties s'appliquent par **Assuré**, par **Événement** ou par période de 365 jours, tel que défini dans chaque garantie et sont valables lors d'un **Voyage**, sauf stipulation contractuelle contraire.
4. Durée du Voyage: La durée du **Voyage** est de 90 jours consécutifs maximum par déplacement. Si la durée de **Votre Voyage** dépasse les 90 jours consécutifs maximum, **Vous** ne serez pas **Assuré** pour l'intégralité du séjour.
5. En contactant l'**Assureur**, **Vous** vous engagez à lui communiquer toute information relative aux autres assurances de même nature dont **Vous** bénéficiez par ailleurs. Quand plusieurs assurances sont contractées, chacune d'elles s'applique dans les limites des garanties du contrat et dans le respect des dispositions du Code des Assurances. **Vous** pouvez **Vous** adresser à l'**Assureur** de **Votre** choix.
6. Si **Vous** disposez de plusieurs comptes -Carte American Express, **Nous** verserons l'indemnité la plus élevée dont **Vous** bénéficiez sans les cumuler.
7. **Vous** êtes couvert exclusivement pour les points mentionnés dans les Paragraphes « **VOS GARANTIES** ».
8. Si **Vous** décidez de changer **Votre** Carte PRO AIR FRANCE KLM - AMERICAN EXPRESS SILVER pour une autre Carte American Express, la Carte qui sera active lors de **Votre Voyage** ou de **Vos** achats sera celle qui s'appliquera pour **Votre** couverture.

II. EXCLUSIONS GÉNÉRALES DES ASSURANCES VOYAGES

Les Assurances Voyages fournissent les garanties (la protection) dont Vous pouvez avoir besoin au cours de Vos Voyages. Cependant, Vous ne recevrez pas d'indemnisation et ne bénéficierez pas des garanties d'assurances pour les sinistres résultant directement ou indirectement:

1. Du fait de ne pas suivre les conseils ou les instructions de la Direction Médicale de l'Assureur ;
2. Des Voyages effectués contre l'avis de Votre médecin traitant ;
3. De la pratique de sports et d'activités sportives suivantes même à titre amateur:
 - La chasse ou le tir sous toutes leurs formes ;
 - Les sports de combat ou de défense, les jeux de guerre sous

- toutes leurs formes ;
 - Les activités sportives pratiquées à bord de tout engin motorisé de locomotion terrestre, nautique ou aérien, ou lorsque l'Assuré est tracté par un de ces engins ou qu'il s'élançait d'un de ces engins ;
 - Les activités sportives impliquant des sauts ou des chutes à partir d'un point fixe ou mobile avec ou sans équipement, la descente en rappel ;
 - La plongée sous-marine dans des épaves, au-delà de 30 mètres de profondeur ; le plongeon du haut d'une falaise ;
 - Le ski acrobatique, le ski stunting, le saut à skis, le bobsleigh, le skeleton, la course à ski ainsi que la pratique du ski sous toutes ses formes hors piste et sans guide ;
 - Alpinisme de haute montagne (escalade à l'aide de piolets, de cordes et de crochets).
4. De la pratique d'un sport ou d'une activité sportive à titre professionnel ou dans le cadre d'une compétition (y compris l'entraînement, les essais et les épreuves) ;
 5. Des blessures volontaires sauf dans le cas où Vous essayez de sauver une vie humaine ;
 6. De Votre Faute Intentionnelle ou de Votre non respect des lois et législations en vigueur dans le pays où Vous voyagez ;
 7. D'un état dépressif, maladies psychiques, nerveuses, mentales entraînant une hospitalisation inférieure ou égale à 3 jours consécutifs ;
 8. Du suicide ou tentative de suicide de l'Assuré ;
 9. Des blessures ou Accidents se produisant alors que Vous êtes sous l'emprise de l'alcool lorsque Votre taux d'alcoolémie est égal ou supérieur au taux légal en vigueur dans le pays où a lieu l'Accident, ou dus à l'usage de drogues, stupéfiants ou tranquillisants non prescrits médicalement ;
 10. D'une grève ou d'un mouvement social qui a commencé ou a été annoncé avant la réservation de Votre Voyage ;
 11. Des Voyages vers des pays où Votre gouvernement a conseillé de ne pas voyager (pour les français: www.diplomatie.gouv.fr rubrique Conseils aux Voyageurs) ;
 12. De tout acte frauduleux, malhonnête ou criminel que Vous ou la personne voyageant avec Vous pourriez commettre ;
 13. De la confiscation ou la destruction de Vos biens personnels par tout gouvernement, douanes ou autorité publique ;
 14. Des activités terroristes sauf survenant dans un mode de transport public ;
 15. De la guerre déclarée ou non déclarée ;
 16. D'accidents biologiques, chimiques, nucléaires ou radioactifs ;
 17. Du fait de Votre Faute Intentionnelle.

III. INCIDENTS DE VOYAGES

> L'assureur est Chubb European Group SE.

> La mise en œuvre et la gestion de la garantie sont assurées par EASIG

VOS GARANTIES:

Cette garantie s'applique lors de tout **Voyage** réglé intégralement par **Votre** Carte PRO AIR FRANCE KLM – AMERICAN EXPRESS SILVER ou dont le vol a été obtenu sous forme de **Billet Prime** dans le cadre du programme Flying Blue.

1. **Vous** serez remboursé jusqu'à 100 € par **Assuré** et par **Événement** pour **Vos** frais additionnels de transport, de rafraîchissement et de logement engagés avant **Votre** départ, en cas de:

- a. **Retard ou annulation:** **Votre** vol, train, ou bateau est retardé, ou annulé et aucune solution alternative n'est disponible dans les 4 heures qui suivent l'heure de départ prévue.
 - b. **Surréservation (surbooking):** **Votre** vol, train, ou bateau est sur-réservé et aucune solution alternative n'est disponible dans les 4 heures qui suivent l'heure de départ prévue. **Cette garantie est limitée à 1 sinistre maximum par période de 365 jours et par compte-carte.**
 - c. **Manquement de correspondance:** **Vous** manquez la correspondance de **Votre** vol, train ou bateau au point de transfert et aucune solution alternative n'est disponible dans les 4 heures qui suivent l'heure de départ prévue.
2. **Vous** serez remboursé pour l'achat ou la location d'articles de première nécessité (vêtements et articles de toilette) en cas de:
 - a. **Retard de livraison de bagages:** jusqu'à 100 € par **Assuré** et par **Événement** si **Vos** bagages enregistrés ne sont pas arrivés à **Votre** aéroport de destination dans les 6 heures qui suivent **Votre** arrivée.
 - b. **Cette garantie est limitée à un maximum de 1 sinistre par période de 365 jours et par compte-Carte American Express quel que soit le nombre d'Assurés impliqués.** Les achats doivent être effectués entre 6 heures et 96 heures suivant **Votre** arrivée et avant la restitution des bagages.

CONDITIONS IMPORTANTES À SAVOIR

Tous les frais de transport, rafraîchissement, logement ainsi que l'achat ou la location d'articles de première nécessité doivent être payés par Carte American Express lors du Voyage. Si la Carte American Express n'est pas acceptée comme moyen de paiement pour les achats d'urgence, l'indemnisation de l'Assureur sera limitée à 50 % des montants ci-dessus à la condition de lui fournir les originaux des justificatifs de paiement.

EXCLUSIONS:

Les exclusions spécifiques à la Garantie Incidents de Voyages sont les suivantes:

1. Les points mentionnés dans les Exclusions Générales ;
2. Les Événements résultant de Votre Faute Intentionnelle ;
3. Les frais supplémentaires lorsque la compagnie aérienne, ferroviaire ou maritime a proposé des solutions de transport alternatives et que Vous les avez déclinées ;
4. Les retards de livraison de bagages lors de Votre Voyage de retour ;
5. Si Vous n'obtenez pas un Certificat d'Irrégularité Bagages (P.I.R.) de la part de la compagnie aérienne concernée indiquant que Vos bagages n'ont pas été livrés à Votre destination ;
6. Lorsque Vous acceptez en toute connaissance de cause la compensation de la compagnie aérienne et qu'en contrepartie Vous ne voyagez pas sur un vol surréservé (surbooking).

IV. ACCIDENTS DE VOYAGES

> L'assureur est Chubb European Group SE.

> La mise en œuvre et la gestion de la garantie sont assurées par Chubb European Group SE.

VOS GARANTIES:

Cette garantie s'applique aux **Accidents** survenant lors de tout **Voyage** réglé intégralement par **Votre** Carte PRO AIR FRANCE KLM – AMERICAN EXPRESS SILVER ou que le vol a été obtenu sous forme de **Billet Prime** dans le cadre du

programme Flying Blue.

1. Si au cours de **Votre Voyage**, **Vous** subissez un préjudice corporel qui:
 - a. Se produit lorsque **Vous** êtes passager d'un **Moyen de Transport Public** réglé intégralement par **Votre Carte PRO AIR FRANCE KLM–AMERICAN EXPRESS SILVER**, lorsque **Vous** y montez ou en descendez ; ou
 - b. Se produit lorsque **Vous** rendez ou revenez directement de l'aéroport, du port maritime ou de la gare ferroviaire ; ou
 - c. Se produit lorsque **Vous** trouvez à l'aéroport, au port maritime ou à la gare.
 - d. Si le préjudice corporel survient dans les 365 jours suivant l'**Accident**, **Nous** paierons le montant de l'indemnité suivant:

Préjudices corporels garantis	Indemnités
Décès	150 000 €
Perte des deux mains et des deux pieds	150 000 €
Perte d'une main et d'un pied	150 000 €
Perte totale de la vue des deux yeux	150 000 €
Perte totale de la vue d'un œil et la perte d'une main ou d'un pied	150 000 €
La perte d'une main ou d'un pied ou la perte totale de la vue d'un œil	75 000 €

2. Notre limite d'engagement est fixée 300 000 € par **Événement** et pour l'ensemble des **Assurés**.

EXCLUSIONS:

Les exclusions spécifiques à la Garantie Accidents de Voyages sont les suivantes:

1. **Les points mentionnés dans les Exclusions Générales.**

V. ASSISTANCE AUX VOYAGES

> L'Assureur est EAIB

> La mise en œuvre et la gestion de la garantie sont assurées par EASIG

Si **Vous** avez besoin d'un des services prévus dans le cadre de la garantie « Assistance aux Voyages », il est impératif de contacter l'**Assureur** dès que possible au 01 47 77 74 64 (choix 1).

Les avances, y compris les frais de mise à disposition, ainsi que tout autre achat réalisé pour Votre compte par l'Assureur, sous réserve de l'autorisation accordée par American Express-Carte France, seront immédiatement débitées sur Votre compte-carte American Express.

1. **Avant un Voyage en dehors de Votre Pays de Résidence:**
 - a. **Nous** **Vous** fournirons, à **Votre** demande, des renseignements concernant: les visas, les vaccinations obligatoires, les recommandations de l'Organisation Mondiale de la Santé, les conditions météorologiques, les heures d'ouverture des banques...
2. **Pendant un Voyage en dehors de Votre Pays de Résidence, en cas de:**
 - a. **Perte ou vol d'espèces, de Vos moyens de paiement ou de Vos titres de transport** : **Nous** procéderons à une avance de fonds d'un montant maximum de 3 000 €.

- b. **Perte ou vol des papiers d'identité nécessaires à Votre retour au Domicile** : **Nous** mettrons tout en œuvre afin de **Vous** aider à en obtenir de nouveaux, après que **Vous** ayez déclaré l'incident aux autorités locales.
- c. **Situation d'urgence** : **Nous** transmettrons **Vos** messages urgents aux membres de **Votre** famille, à **Vos** collaborateurs ainsi qu'à **Vos** amis dans **Votre Pays de Résidence**, et vice-versa. Tout texte entraînant une responsabilité financière, civile ou commerciale est transmis sous la seule responsabilité de son auteur qui doit pouvoir être identifié.
- d. **Perte de bagages** : **Nous** mettrons tout en œuvre afin de **Vous** aider à les localiser, pour autant que **Vous** **Nous** communiquiez le numéro d'enregistrement des bagages perdus.
- e. **Emprisonnement, hospitalisation ou urgence du même type** : **Nous** mettrons à **Votre** disposition un interprète. **Nous** pourrions également procéder à l'avance des honoraires de cet interprète.
- f. **Accident de la circulation, si Vous êtes incarcéré ou menacé de l'être** : **Nous** procéderons à l'avance de la caution pénale à hauteur de 15 000 €. **Nous** pourrions également désigner un homme de loi et prendre en charge ses honoraires à hauteur de 1 500 €. Le montant des condamnations et de leurs conséquences restent à **Votre** charge. **Nous** dégageons toute responsabilité quant au respect des conditions en liberté sous caution et de retour de la caution après la mise en liberté.
- g. **Maladie ou Accident, si les médicaments prescrits ne sont pas disponibles sur place** : **Nous** les rechercherons et **Vous** les expédierons par les moyens les plus rapides, sous réserve des législations locales et de la disponibilité des moyens de transport. **Nous** prendrons en charge les frais de recherche, de contrôle, d'emballage, d'expédition et de transport. Le coût des médicaments restera à **Votre** charge mais pourra faire l'objet d'une avance.
- h. **Casse, perte ou vol de Vos verres de contact ou lunettes de vue médicalement prescrits** : **Nous** mettrons tout en œuvre pour **Vous** faire parvenir des verres de contact ou des lunettes de remplacement. **Nous** prendrons en charge les frais de recherche, de contrôle, d'emballage, d'expédition et de transport. Le coût des verres de contact ou des lunettes restera à **Votre** charge mais pourra faire l'objet d'une avance.

EXCLUSIONS:

Les exclusions spécifiques à la Garantie Assistance aux Voyages sont les suivantes:

1. **Les points mentionnés dans les Exclusions Générales.**

3. PROTECTION DES ACHATS

- 9) Le vol ou dommage à des animaux, des plantes ou à des denrées périssables ;
- 10) Le vol des Articles électroniques ;
- 11) Tout acte frauduleux, malhonnête ou criminel perpétré par Vous-même ou une personne avec qui Vous êtes en connivence ;
- 12) La confiscation ou destruction des achats par un Gouvernement, les douanes ou les autorités publiques ;
- 13) Les prothèses dentaires ou autres, lunettes de vue ou lentilles.
- 14) Les dommages aux fourrures, oeuvres d'art, bijoux, montres et métaux précieux.

I. PROTECTION DES ACHATS

> L'assureur est Chubb European Group SE.

> La mise en oeuvre et la gestion de la garantie sont assurées par Chubb European Group SE.

VOS GARANTIES:

Cette garantie s'applique aux articles achetés intégralement au moyen de **Votre** Carte PRO AIR FRANCE KLM – AMERICAN EXPRESS SILVER auprès d'un professionnel, pour un usage professionnel et n'ayant pas eu de précédent propriétaire.

Si l'article est volé ou endommagé dans les 90 jours suivant l'achat, **Vous** serez indemnisé comme suit:

1. Des coûts de réparation de l'article ou du remboursement de l'article, ne dépassant le prix d'achat, avec un maximum de 500 €. Le prix d'achat sera le prix de la paire ou de l'ensemble si les articles sont utilisés ensemble et ne peuvent être remplacés séparément.
 - a. Jusqu'à 500 € par sinistre ;
 - b. Avec un maximum de 5 sinistres par compte-carte par période de 365 jours;
 - c. Une franchise de 100 € par sinistre sera toujours déduite.

EXCLUSIONS:

Les exclusions spécifiques à la Garantie Protection des Achats sont les suivantes:

- 1) L'usure, les brûlures de cigarettes ;
- 2) Les dommages que Vous avez causés intentionnellement ;
- 3) Les dommages de l'article causés par un défaut du produit (vice caché) ainsi que ceux résultant de l'usage impropre de l'article ;
- 4) Le vol ou dommage de l'article dû à Votre Faute Intentionnelle ;
- 5) Le vol non déclaré à la police dans les 48 heures et pour lequel Vous n'avez pas obtenu un rapport écrit ;
- 6) Les dommages résultant du manque de soin de l'article ou du fait de le laisser sans surveillance dans un endroit public ;
- 7) Le vol ou dommage à un véhicule, des pièces ou des biens dans un véhicule ;
- 8) Le vol ou dommage à de l'argent, ou d'autres équivalents, travelers cheques ou titres de transport ;

4. DÉCLARATION ET GESTION DES SINISTRES

Garantie « Incidents de Voyages »:

Pour toute mise en œuvre de cette garantie, veuillez contacter EASIG au 01 47 77 74 64 (choix 1), afin d'ouvrir un dossier et obtenir un formulaire de déclaration de sinistre.

Toute demande d'indemnisation ou déclaration de sinistre doit être faite dans les 5 jours qui suivent la survenance du sinistre, sauf cas, fortuit ou de force majeure.

Nous vous rappelons qu'il est également possible pour les garanties « Incidents de Voyages » de déclarer votre sinistre en ligne 24h/24 7j/7 sur: www.americanexpress.fr/portailassurance

L'Assureur ne paiera que les montants qui ne sont pas couverts par d'autres assurances, organismes de prévoyance, avantages d'État ou autres accords. **Vous** devez en informer l'Assureur et l'aider à obtenir un remboursement le cas échéant.

Garantie « Accidents de Voyages » et « Protection des Achats »:

Veillez déclarer votre demande d'indemnisation en ligne sur le site: <https://www.chubbclaims.com/amex/fr-fr/welcome.aspx>.

Ou veuillez contacter le Service Assurances American Express au 01 47 77 74 64 (choix 2) afin d'obtenir un formulaire de déclaration de sinistre puis envoyer vos pièces justificatives par courrier à l'adresse suivante:

Chubb European Group SE
Service Indemnisation American Express
La Tour Carpe Diem - 31 Place des Corolles
Esplanade Nord - 92400 Courbevoie Cedex

Garantie « Assistance aux Voyages »:

Pour toute mise en œuvre de cette garantie: (skip line) 1) veuillez contacter EASIG au 01 47 77 74 64 (choix 1), 24h sur 24 et 7 jours sur 7. Vous pouvez également accéder aux services assistances proposés par EAIB via le site web: amex.eclaims.europ-assistance.com

DOCUMENTS À FOURNIR LORS D'UNE DÉCLARATION DE SINISTRES

Cette liste est fournie à titre indicatif. L'Assureur se réserve le droit de demander de la documentation complémentaire en cas de besoin.

Garantie	Informations demandées
Dans tous les cas	<ul style="list-style-type: none"> • Votre numéro de compte-Carte PRO AIR FRANCE KLM – AMERICAN EXPRESS SILVER. • Une copie de Votre dernier relevé de compte-Carte PRO AIR FRANCE KLM – AMERICAN EXPRESS SILVER. • Preuve que Vous étiez en Voyage. • Les documents originaux. • Un Relevé d'identité bancaire (RIB) faisant apparaître le numéro d'IBAN ainsi que le code SWIFT / BIC. • Le formulaire de déclaration de sinistre dûment rempli, le cas échéant.
Incidents de Voyages	<ul style="list-style-type: none"> • Copie du titre de transport. • Carte d'embarquement (Boarding Pass). • Facture du titre de transport ou relevé de dépenses mensuel d'American Express où apparaît la facturation du billet, ou pour les Billets Prime, document fourni par la compagnie aérienne. • Déclaration originale de la compagnie aérienne confirmant le retard, l'annulation, le manquement de correspondance. • Description de Vos frais de transport additionnel, d'hôtel, de boissons et/ou de restauration ainsi que les originaux des justificatifs de paiement American Express (factures et facturesettes). • En cas de retard de livraison de bagages, joindre l'original du Certificat d'Irrégularité Bagages délivrée par la Compagnie Aérienne. • L'original du bon de livraison ou une attestation sur l'honneur précisant la date et l'heure de la réception des bagages. • Description de Vos achats de première nécessité réglés avec la carte American Express en cas de retard de bagages.
Accidents de Voyages	<ul style="list-style-type: none"> • Tout document pouvant être réclamé par l'Assureur.
Assistance aux Voyages	<ul style="list-style-type: none"> • Tout justificatif original relatif à des frais pour lesquels Vous demandez un remboursement.
Protection des Achats	<ul style="list-style-type: none"> • L'original de la facture de l'article ainsi que l'original de la facturette American Express. • Copie du relevé American Express où figure la dépense de l'article. • En cas de vol, joindre le dépôt de plainte fait auprès des autorités compétentes. • Joindre l'article endommagé, à Vos frais, pour lequel Vous demandez l'indemnisation.

5. TABLEAU SYNOPTIQUE DES GARANTIES

Garantie	Description	Plafonds	Franchise
Incidents de Voyages	Frais supplémentaires de transport, de rafraîchissement et de logement en cas de: <ul style="list-style-type: none"> • retard ou annulation (de plus de 4h) • surréservation (de plus de 4h) • manquement de correspondance (de plus de 4h) 	<ul style="list-style-type: none"> • 100 € maximum par Assuré par Événement • Maximum 1 sinistre maximum par période de 365 jours pour la surréservation 	0 €
	Achat ou location d'articles de première nécessité en cas de retard de livraison de bagages (vol aller) supérieur à 6 heures	<ul style="list-style-type: none"> • 100 € maximum par Assuré par Événement • 1 sinistre maximum par période de 365 jours 	
Accidents de Voyages	Lors d'un Accident en transport public, en cas de:		0 €
	• Décès,	• 150 000 € maximum par Assuré et par Événement	
	• Perte des deux mains et des deux pieds,	• 150 000 € maximum par Assuré et par Événement	
	• Perte d'une main et d'un pied,	• 150 000 € maximum par Assuré et par Événement	
	• Perte totale de la vue des deux yeux,	• 150 000 € maximum par Assuré et par Événement	
	• Perte totale de la vue d'un œil et la perte d'une main ou d'un pied,	• 150 000 € maximum par Assuré et par Événement	
	• Perte d'une main ou d'un pied ou perte de la vue d'un œil.	• 75 000 € maximum par Assuré et par Événement	
• Indemnités maximum:	• 300 000 € maximum par Événement et pour l'ensemble des Assurés		
Assistance aux Voyages	Avant le Voyage :		0 €
	• Renseignements concernant les visas, vaccinations, recommandations de l'OMS, conditions météorologiques, heures d'ouverture des banques...		
	Pendant le Voyage :		
	• Avance de fonds en cas de perte ou vol de Vos moyens de paiement ou titres de transport,	• Avance de fonds: 3 000 € maximum	
	• Assistance en cas de perte ou vol de Vos papiers d'identité,		
	• Transmission de messages urgents,		
	• Assistance en cas de perte de Vos bagages enregistrés,		
	• Mise à disposition d'un interprète et avance des honoraires en cas d'emprisonnement, hospitalisation ou urgence du même type.		
	En cas d' Accident de la circulation et d'incarcération ou menace d'incarcération:		
	• Avance de la caution pénale,	• Avance de la caution pénale: 15 000 € max.	
	• Prise en charge des honoraires d'un homme de loi.	• Prise en charge des honoraires: 1 500 € max.	
	En cas de Maladie ou d' Accident , envoi de médicaments:		
	• Prise en charge des frais d'envoi,		
	• Avance du coût des médicaments,		
	En cas de casse, perte ou vol de Vos lunettes ou verres de contact, envoi de verres de contact ou lunettes de remplacement:		
• Prise en charge des frais d'envoi,			
• Avance du coût des lunettes ou verres de contact.			
Protection des Achats	Frais de réparation ou de remboursement de l'article volé ou endommagé	<ul style="list-style-type: none"> • 500 € par sinistre • Maximum 5 sinistres par compte-carte par période de 365 jours 	100 €

6. PROTECTION DES DONNÉES

Les informations **Vous** concernant et concernant **Votre** couverture d'assurance, en vertu de cette police et les Événements, seront détenus par **Nous**, EAIB et Chubb, chacun agissant en tant que responsable du traitement, pour les prestations d'assurance fournies respectivement par l'un et l'autre dans le cadre de cette police.

Europ Assistance S.A. Irish Branch est responsable du traitement des données personnelles pour	Chubb est responsable du traitement des données personnelles pour
<ul style="list-style-type: none">• Assistance aux Voyages	<ul style="list-style-type: none">Incidents de Voyages• Accidents de Voyages• Protection des Achats

La section ci-dessous fait référence à la clause sur la protection des données de Chubb's :

Nous utilisons les informations personnelles que vous nous transmettez ou, le cas échéant, que vous transmettez à votre courtier d'assurance pour la souscription et la gestion de cette police d'assurance, y compris en cas de sinistre relatif à celle-ci.

Ces informations comprennent vos coordonnées élémentaires telles que vos nom et prénom, votre adresse et le numéro de police, mais peuvent aussi comprendre davantage de données vous concernant (par exemple, vos âge, état de santé, situation patrimoniale, historique de sinistres) si celles-ci sont pertinentes au regard du risque que nous assurons, des services que nous fournissons ou des sinistres que vous nous déclarez.

Nous faisons partie d'un groupe mondial et vos informations personnelles peuvent être partagées avec d'autres sociétés de notre groupe, situées dans des pays étrangers, si ce transfert de données est indispensable à la gestion ou l'exécution de cette police d'assurance, ou à la conservation de vos données. Nous utilisons également des prestataires de services de confiance, qui peuvent avoir un accès à vos informations personnelles, conformément à nos instructions et sous notre contrôle.

Vous bénéficiez de droits relatifs à vos données personnelles, notamment mais pas exclusivement de droits d'accès et de rectification ainsi que, dans certains cas, d'un droit à l'effacement de vos données.

Cette section est une version courte de l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles. Pour obtenir davantage d'informations, nous recommandons fortement la lecture de notre Politique de confidentialité principale, disponible au lien suivant: www.chubb.com/fr-fr/footer/politique-de-confidentialite-en-ligne.html

La section ci-dessous fait référence à la clause sur la protection des données de la Europ Assistance SA Irish Branch:

QUELLE ENTITE JURIDIQUE UTILISERA VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Le responsable du traitement des données est votre assureur: Europ Assistance S.A. est une société anonyme de droit français régie par le code des assurances, dont le siège social est situé au 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris, France. La société est inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405. Elle souscrit cette police par l'intermédiaire de la succursale irlandaise d'Europ Assistance S.A., enregistrée auprès du Companies Registration Office (Bureau d'enregistrement des entreprises) sous le numéro 907089, et dont le siège social est situé Ground Floor, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, Ireland, DO2 RR77.

Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, ou si vous souhaitez exercer l'un de vos droits relativement à vos données personnelles, veuillez contacter le délégué à la protection des données aux coordonnées suivantes:

Europ Assistance S.A 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris, France

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

COMMENT UTILISONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Nous collectons et traitons vos données personnelles à différentes fins.

Dans le cadre de votre contrat, nous traitons vos données personnelles pour:

- souscrire des assurances et gérer les risques qui y sont liés ;
- effectuer des contrôles d'éligibilité ;
- gérer votre police d'assurance ; et
- gérer vos demandes d'indemnisation et vos réclamations.

Pour satisfaire nos intérêts légitimes, nous sommes également susceptibles de traiter vos données personnelles pour:

- prévenir et gérer les fraudes et/ou prévenir les irrégularités ;
- mener et gérer des enquêtes et des contrôles de satisfaction clients ; et
- améliorer sans cesse l'efficacité et la rapidité de notre système de gestion des réclamations (par exemple, effectuer des analyses, améliorer l'expérience utilisateur ; déboguer et mener des recherches ; fournir un service client et des formations).

Nous procédons à une mise en balance des intérêts afin de nous assurer que ces activités de traitement sont conformes au règlement général sur la protection des données.

Lors de la collecte de données sensibles, telles que les données relatives à la santé, nous vous demanderons votre consentement explicite.

Enfin, nous pouvons être amenés à traiter vos données personnelles pour nous conformer à des obligations légales en matière de :

- lutte contre le blanchiment d'argent ;
- lutte contre le financement du terrorisme ;
- sanctions économiques et financières internationales.

QUELLES DONNEES PERSONNELLES UTILISONS-NOUS ?

Nous ne traitons que les données personnelles strictement nécessaires aux fins susmentionnées. Nous traitons notamment :

- votre nom, vos coordonnées, et vos pièces d'identité (passeport, par exemple) ;
- vos coordonnées bancaires ;
- tout document que vous nous fournissez dans le cadre de votre demande.

Lorsque la gestion de vos sinistres nécessite que Nous collections et traitions des catégories particulières de données, telles que des données relatives à la santé, Nous demanderons Votre consentement explicite.

AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Nous sommes susceptibles de transmettre vos données personnelles à d'autres filiales d'Europ Assistance et du Groupe Generali, et à des organisations externes telles que nos auditeurs, réassureurs, coassureurs, gestionnaires de sinistres, agents et distributeurs, afin qu'ils puissent vous fournir les services couverts par votre police, ainsi qu'à d'autres organismes exerçant des activités techniques, organisationnelles et opérationnelles en appui à l'assurance. Ces organisations et organismes peuvent vous demander un consentement distinct avant de traiter vos données personnelles à leurs propres fins.

Nous sommes également susceptibles de partager certaines informations pertinentes concernant votre réclamation (par exemple, le statut de la réclamation, le type, le motif) avec AMERICAN EXPRESS dans la mesure où ces informations sont nécessaires à la bonne exécution du contrat que AMERICAN EXPRESS a conclu avec vous.

Pourquoi devez-vous nous communiquer vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont nécessaires à l'exécution du contrat. Si vous choisissez de ne pas nous les communiquer, nous ne serons pas en mesure d'exécuter le contrat ni de vous fournir les services correspondants.

OU TRANSFERONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Nous sommes susceptibles de transférer vos données personnelles vers des pays, territoires ou organisations qui ne font pas partie de l'Espace économique européen (EEE) et qui ne sont pas reconnus comme assurant un niveau de protection adéquat par la Commission européenne. Dans ce cas, le transfert de vos données personnelles à des organisations situées en dehors de l'EEE s'effectuera dans le respect de garanties appropriées et adéquates, conformément à la législation applicable. Vous avez le droit d'obtenir des informations et, le cas échéant, une copie des garanties que nous adoptons pour un tel transfert, auprès du délégué à la protection des données.

QUELS SONT VOS DROITS CONCERNANT VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Vous pouvez exercer les droits suivants relativement à vos données personnelles

- **Accès** – vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles.
- **Rectification** – vous pouvez nous demander de corriger des données personnelles inexacts ou incomplètes.
- **Effacement** – vous pouvez nous demander d'effacer des données personnelles si l'un des motifs suivants s'applique
 - a) Les données personnelles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles nous les avons collectées ou traitées.
 - b) Vous retirez le consentement sur lequel est fondé le traitement, et le traitement n'est motivé par aucun motif juridique.
 - c) Vous vous opposez à la prise de décision automatisée et le traitement n'est motivé par aucun motif légitime impérieux, ou vous vous opposez au traitement à des fins de marketing direct.
 - d) Nous avons traité vos données personnelles de manière illégale.
 - e) Nous sommes dans l'obligation d'effacer vos données personnelles pour nous conformer à nos obligations légales en vertu de la législation de l'Union européenne ou de l'État membre à laquelle nous sommes soumis.
- **Restriction** – vous pouvez nous demander de restreindre la manière dont nous traitons vos données personnelles dans l'une des situations suivantes:
 - a) Vous contestez l'exactitude de vos données personnelles, jusqu'à ce que nous puissions vérifier leur exactitude.
 - b) Le traitement est illégal et vous vous opposez à l'effacement des données personnelles et demandez plutôt à ce que leur utilisation soit limitée.
 - c) Nous n'avons plus besoin de vos données à personnelles à des fins de traitement, mais vous souhaitez que vos données personnelles soient utilisées pour établir, exercer ou défendre des droits légaux.

d) Vous vous opposez au traitement en vertu du droit d'opposition à la prise de décision automatisée, et vous nous demandez de restreindre notre utilisation jusqu'à ce que nous ayons vérifié si des motifs légitimes nous autorisent à passer outre votre droit d'opposition;

- **Portabilité** – vous pouvez nous demander de transférer vos données personnelles vers une autre organisation ou de recevoir vos données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible à la machine.
- **Objection** – lorsque nous traitons vos données personnelles pour satisfaire notre intérêt légitime, y compris à des fins de marketing direct, vous avez le droit de vous opposer à ce traitement de vos données personnelles et de nous demander de mettre fin à ces activités de traitement.
- **Retrait du consentement** – vous pouvez à tout moment retirer votre consentement concernant le traitement de vos données personnelles. Si vous retirez votre consentement, il se peut que nous ne soyons plus en mesure de donner suite à votre demande.

Vous pouvez exercer vos droits en contactant notre délégué à la protection des données à l'adresse suivante:

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

L'exercice de vos droits est gratuit, à moins que vos demandes ne soient manifestement infondées ou excessives.

QUELS SONT VOS DROITS SI NOUS UTILISONS DES PROCESSUS DECISIONNELS AUTOMATISES?

Pour traiter votre demande et vous répondre au plus vite, nous utilisons un système de gestion des demandes qui scanne et analyse le contenu de votre demande et de vos pièces justificatives. L'évaluation de votre demande est donc entièrement automatisée et le processus de prise de décision ne comprend aucune intervention humaine. Sur la base de la lecture et de l'interprétation des justificatifs que vous nous avez fournis, le système de gestion des sinistres déterminera si votre sinistre répond aux conditions de votre police et s'il convient d'accepter ou de rejeter votre sinistre, en tout ou en partie.

Nous vérifions régulièrement notre système de gestion des sinistres pour nous assurer qu'il reste juste, efficace et précis.

Dans tous les cas, vous avez le droit d'obtenir une explication de la décision rendue concernant votre demande, de la contester et de demander à ce qu'un de nos opérateurs revoie la décision manuellement. Pour ce faire, contactez le numéro suivant: +33 1 47 77 74 54, comme pour le traitement manuel des réclamations.

Nous utiliserons également vos données personnelles pour améliorer en permanence l'efficacité et la rapidité de notre système de gestion des sinistres. Vous avez le droit de nous demander de ne pas utiliser vos données personnelles à cette fin en particulier.

COMMENT EFFECTUER UNE RECLAMATION?

Si vous n'êtes pas satisfait des réponses que nous vous avons fournies, vous avez le droit d'effectuer une réclamation auprès de l'autorité de contrôle dont voici les coordonnées:

Autorité française:

Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)

3, place de Fontenoy

TSA 80715

75334 PARIS CEDEX 07

France

www.cnil.fr

COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES?

Nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire aux fins énoncées ci-dessus, ou aussi longtemps que la loi l'exige.

7. RESPECT DES SANCTIONS ECONOMIQUES & COMMERCIALES

Europ Assistance ne fournira pas de garantie, ne paiera pas de sinistre et ne fournira aucun service décrit dans la Police qui exposerait **l'Assureur** à une sanction, à une interdiction ou à une restriction en vertu des résolutions de l'Organisation des Nations Unies ou de sanctions commerciales ou économiques, de lois ou règlements de l'Union européenne, de la France, du Royaume Uni ou des États-Unis d'Amérique.

L'assurance couvre les pays compris dans le Voyage à l'exception des pays et territoires suivants: Iran, Syrie, Corée du Nord, Région de Crimée et Régions Populaires de Zaporizzhia, Kherson, Donetsk et Luhansk, Bélarus la Fédération De Russie, le Soudan et le Soudan du Sud.

Si vous êtes un ressortissant des États-Unis et que vous avez voyagé à Cuba et/ou au Venezuela, vous devez fournir la preuve que vous avez voyagé à Cuba et/ou au Venezuela en conformité avec les lois des États-Unis avant que nous puissions vous fournir un service ou un paiement.

Chubb European Group SE ne fournira pas de garantie, ne sera pas tenu d'indemniser quelque sinistre que ce soit ou d'accorder une quelconque prestation si cela l'expose, ainsi que toute société mère, société holding directe ou indirecte de Chubb European Group SE, à des sanctions ou restrictions (notamment sanctions ou restrictions extraterritoriales pour autant qu'elles ne contredisent pas les lois applicables à Chubb European Group SE), qui découlent de toute loi ou réglementation établissant des sanctions commerciales ou économiques susceptibles de s'appliquer à Chubb European Group SE. d'activités liées à certains pays.



American Express Carte-France
Société anonyme au capital de 77 873 000 €
R.C.S. Nanterre B 313 536 898
Siège Social: 8-10 rue Henri Sainte-Claire
Deville, 92500 Rueil-Malmaison