



PARTICULIERS

CARTES LCL ISIC

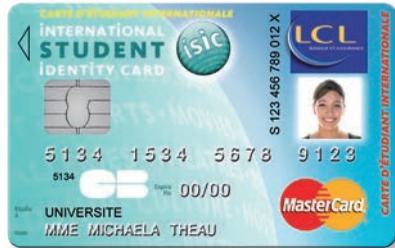
# Dispositions générales



Crédit Lyonnais, SA, au capital de 1 847 860 375 €, SIREN 954509741 - RCS Lyon, siège social : 18 rue de la République 69002 Lyon, siège central : 20 avenue de Paris 94811 Villejuif cedex, Société de courtage d'assurance inscrite sous le numéro d'immatriculation d'intermédiaire en assurance ORIAS : 07001878 - Agréé (sous le n°30002) et contrôlé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP) 61, rue Taitbout 75436 Paris cedex 09 - Contrôlé également par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) : 17 Place de la Bourse - 75082 Paris cedex 02 - Réf 87 298 - 03/2012 - MAG - Symédiane

DEMANDEZ PLUS À VOTRE ARGENT

# LCL ISIC MasterCard



# LCL ISIC Maestro



# SOMMAIRE

---

DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....	2 à 25
CONDITIONS ISIC .....	26 à 27
ASSISTANCE MAESTRO .....	28 à 42
ASSISTANCE MASTERCARD .....	43 à 57
ASSURANCE MASTERCARD .....	58 à 65
SERVICES LCL ISIC.....	66

Le Crédit Lyonnais est également mentionné dans la présente brochure sous la dénomination commerciale “LCL” ou comme “l’émetteur” ou “la banque”.



## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### PRÉAMBULE

Le contrat carte LCL ISIC est composé des services bancaires ainsi que des services attachés à la carte d'étudiant internationale ISIC, tel que repris dans les conditions d'utilisation de la carte ISIC figurant dans le document présent. Le contrat carte de paiement LCL ISIC est composé de services issus des contrats souscrits par Mastercard France auprès de : MUTUAIDE ASSISTANCE (Assistance Médicale n° MA 06/111 et MA 06/112) et CAMCA (Assurance Voyages n° 1 300 204).

### DE LA CARTE

La carte LCL ISIC est un instrument de paiement à l'usage exclusif de son titulaire, qui lui permet, sauf dispositions particulières, de :

- **retirer des espèces** dans les agences bancaires ou assimilées et dans les distributeurs de billets des réseaux agréés, dans les limites des disponibilités du guichet payeur,
- **effectuer des paiements** chez les commerçants et prestataires équipés de terminaux de paiement électronique (ci-après TPE) et dans les caisses automatiques ou automates des réseaux agréés,
- **régler à distance** aux commerçants ou accepteurs des réseaux agréés des achats de biens ou des prestations de service,
- **réaliser à l'aide d'un micro-ordinateur** des achats sur Internet,
- **charger ou recharger un Porte-monnaie Electronique** inter-bancaire autorisé,
- **transférer des fonds** vers un établissement dûment habilité à recevoir de tels fonds,
- **accéder aux autres services** disponibles dans les automates LCL en France métropolitaine et à Monaco (notamment consultation de compte, dépôt d'espèces et de chèques, virement, commande de chéquier, message LCL),
- **bénéficier**, le cas échéant, **des services complémentaires** d'assurance et d'assistance ainsi que d'autres services complémentaires tels que détaillés dans les conditions générales ci-après reproduites.

Les services accessibles au titulaire de la carte sont susceptibles d'adaptation, en fonction notamment des évolutions techniques et des exigences liées à l'interbancaire ou à la sécurité des opérations.

La carte n'est utilisée qu'à des fins non professionnelles. Le titulaire de la carte s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.



La carte est délivrée par LCL (ci-après l'émetteur) dont elle reste la propriété, à la demande de ses clients, titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités et sous réserve d'acceptation

Le titulaire de la carte s'engage à utiliser la carte et/ou son numéro exclusivement dans les réseaux agréés.

Les réseaux agréés sont en France celui du Groupement des Cartes Bancaires "CB", le réseau MONEO et à l'étranger celui de MASTERCARD, dont les sigles respectifs sont "CB", "MONEO", "MASTERCARD" et "MAESTRO".

Les cartes portant le logo "MAESTRO" ne sont pas compatibles avec certaines caisses automatiques (par exemple dans certains parkings, vidéo clubs, péages...) ni avec l'achat de biens sur Internet lorsque le commerçant n'est pas situé en France.

De même, les cartes portant le logo "MAESTRO" ne sont pas éligibles à "l'Assurance MasterCard" prévues aux présentes.

### CONDITIONS GÉNÉRALES

Le titulaire du compte de domiciliation de la carte (les co-titulaires s'il s'agit d'un compte joint) est seul responsable à l'égard de LCL des conséquences financières résultant de l'utilisation de la carte. Le titulaire de la carte doit s'assurer de l'existence sur le compte d'un solde suffisant et disponible pour permettre le débit des opérations de retrait, de paiement et de chargement du Porte-Monnaie Electronique Moneo.

La carte est rigoureusement personnelle, son titulaire devant, dès réception, y apposer obligatoirement sa signature dès lors qu'un espace prévu à cet effet existe sur le support de la carte. Il est strictement interdit au titulaire de la carte de la prêter ou de s'en déposséder.

Lorsqu'un espace de signature figure sur la carte, l'absence de signature sur ladite carte peut justifier un refus d'acceptation par le commerçant.

Le titulaire de la carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des TPE, automates ou distributeurs et guichets automatiques (ci-après les équipements électroniques) de quelque manière que ce soit.

Un dispositif de sécurité personnalisé est mis à la disposition du titulaire de la carte sous la forme d'un code personnel qui lui est communiqué confidentiellement par l'émetteur personnellement et uniquement à lui.

Il doit utiliser le dispositif de sécurité personnalisé chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les équipements électroniques, sous peine d'engager sa responsabilité.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES



Le titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel et plus généralement, de tout autre élément du dispositif de sécurité personnalisé.

Il doit donc tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur la carte, ni sur tout autre document. La carte ainsi que le code qui lui est attaché constituent ensemble un dispositif de sécurité personnalisé dont la garde et la confidentialité sont de la responsabilité du titulaire. Il doit veiller à composer le code confidentiel à l'abri des regards indiscrets. Ce code lui est indispensable dans l'utilisation d'équipements électroniques (DAB/GAB, Terminaux de Paiement Electronique, et automates) et de tout terminal à distance (par exemple lecteur sécurisé connecté au PC, décodeur TV, téléphone mobile avec insertion de la carte) conçus de façon qu'aucune opération ne puisse être effectuée sans mise en oeuvre de ce code confidentiel. Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à trois sur ces équipements électroniques, avec le risque notamment de confiscation ou d'invalidation de la carte au 3<sup>e</sup> essai infructueux.

Lorsque le titulaire de la carte utilise un terminal à distance avec frappe du code confidentiel, il doit s'assurer que ce terminal est agréé par le Groupement des Cartes Bancaires en vérifiant la présence du logo "CB" et l'utiliser exclusivement pour les finalités visées au paragraphe précédent "Services accessibles au titulaire de la carte". Il doit prendre toutes les mesures propres pour assurer la sécurité du dispositif de sécurité personnalisé qui, outre le code confidentiel, peut être un terminal à distance dont il a la garde.

L'abonnement aux services accessibles par carte est conclu pour une durée indéterminée. Il peut y être mis fin à tout moment et par simple courrier, sans motif à fournir, aussi bien par le titulaire de la carte ou du compte que par LCL. Cette résiliation prend effet un mois après la date d'envoi de sa notification par le titulaire de la carte ou du compte à LCL ou bien deux mois après la date d'envoi de la notification par LCL au titulaire de la carte ou du compte.

En cas de résiliation, le titulaire de la carte s'engage à restituer la carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

A compter de la résiliation, le titulaire de la carte n'a plus le droit de l'utiliser et LCL peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

La carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même. La durée limitée de la validité de la carte répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent contrat.

A la date d'échéance de la carte, celle-ci fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le contrat a été résilié conformément aux présentes dispositions.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES



Outre les cas de fraude, LCL a le droit de retirer, de faire retirer, de limiter, de suspendre ou de bloquer l'usage de la carte à tout moment ou de ne pas la renouveler, dès lors que :

- les conditions d'éligibilité à la carte ne sont plus réunies,
- LCL souhaite assurer la sécurité de la carte,
- le titulaire risque de se trouver dans l'incapacité de faire face à son obligation de paiement.
- il existe une présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse.

Le titulaire de la carte est averti par courrier de toute décision de suspension ou de blocage de l'usage de la carte et des conditions de leur mise en oeuvre. En tout état de cause, cette suspension ne pourra excéder une période de 3 mois. La décision de retrait est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte (et/ou du compte). Le titulaire de la carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à première demande et s'expose à des sanctions si, après notification du retrait de la carte par simple lettre, il continue à en faire usage.

Lorsque la carte fait l'objet d'un retrait par un commerçant ou par un établissement financier tiers, la décision de restitution de la carte à son titulaire appartient à LCL.

La clôture du compte sur lequel fonctionne une ou plusieurs cartes entraîne l'obligation de les restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif ou de révocation du mandat donné par le(s) titulaire(s) du compte au titulaire de la carte. L'arrêt définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution des cartes. La restitution d'une carte donne lieu, le cas échéant, au remboursement du contenu du Porte-Monnaie Electronique sur demande du titulaire.

## ÉLIGIBILITÉ

Le titulaire de la carte doit être étudiant et pouvoir justifier à tout moment de ce statut. Il doit notamment procéder à la mise à jour des documents et informations fournis lors de la souscription de la carte, au début de chaque rentrée scolaire ou universitaire ou lors de chaque mise à disposition d'un nouveau support. LCL peut demander au titulaire de la carte de confirmer son statut et/ou en demander une confirmation aux établissements d'enseignement. La délivrance de la carte suppose le téléchargement préalable par le futur porteur de la carte LCL ISIC de sa photo d'identité en vue de la création de la carte à laquelle il a souscrit préalablement auprès de son agence.

Toute autre représentation que le visage de l'utilisateur est exclue. L'utilisateur s'engage à ne télécharger que sa propre photographie et déclare disposer des droits sur celle-ci nécessaires à son utilisation. L'utilisateur s'engage à ne pas utiliser de photo qui porterait atteinte au droit à la vie privée, au droit des marques ou à tout autre droit de propriété intellectuelle.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES



La photo ne doit pas troubler l'ordre public ou porter atteinte aux bonnes moeurs. Dès lors, sera écartée toute photo présentant :

- une connotation politique ou religieuse,
- un caractère ou un contenu violent, raciste, xénophobe, illégal, subversif, choquant, provoquant, sexuel, ou obscène,
- un rapport avec l'alcool, les drogues, le tabac ou leur usage,
- une incitation à un délit, à un crime ou à un acte terroriste, à la haine, au suicide, à l'anorexie...

LCL se réserve le droit de mettre fin au contrat dans toute circonstance laissant supposer que le titulaire de la carte ne respecte pas les conditions d'éligibilité ou n'est pas titulaire des droits nécessaires à autoriser l'impression sur la carte de paiement LCL ISIC de la photographie.

## FORME DU CONSENTEMENT ET IRRÉVOCABILITÉ

Les parties (le titulaire de la carte et l'émetteur), conviennent que le titulaire donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avant ou après la détermination de son montant :

- par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un équipement électronique, en vérifiant la présence de la marque "CB",
- par l'introduction de la carte dans un équipement électronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code,
- par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la carte.

L'opération de paiement est autorisée si le titulaire de la carte a donné son consentement sous l'une des formes définies ci-dessus.

Dès ce moment, l'ordre de paiement est irrévocable.

Toutefois le titulaire de la carte peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement et de liquidation de l'accepteur.

## MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LES RETRAITS D'ESPÈCES - PLAFONDS PÉRIODIQUES

Les retraits peuvent être opérés sur le compte de domiciliation de la carte, à savoir : un compte bancaire.

La carte permet, en France et à l'étranger, d'effectuer des retraits d'espèces dans les distributeurs de billets et dans les agences bancaires ou assimilées des réseaux agréés. Les retraits avec la carte sont débités immédiatement. Dans certains établissements et selon leurs procédures, le titulaire de la carte, en présentant également son chéquier, peut obtenir un retrait d'espèces.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES



### Plafonds périodiques de retrait d'espèces, tous les 3 jours glissants :

#### 1. Carte LCL ISIC MasterCard

En France jusqu'à :

- 700 € dans les distributeurs LCL<sup>(1)</sup>,
- ou**
- 500 € dans les distributeurs LCL<sup>(1)</sup> et 200 € dans les distributeurs de billets ou agences bancaires des réseaux agréés.

A l'étranger jusqu'à :

- 500 € dans le réseau MASTERCARD.

#### 2. Carte LCL ISIC Maestro

En France jusqu'à :

- 500 € dans les distributeurs LCL<sup>(1)</sup>
- 200 € dans les distributeurs de billets ou agences bancaires des réseaux agréés.

A l'étranger jusqu'à :

- 300 € dans le réseau MAESTRO.

Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte sur lequel fonctionne la carte. Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations visé à l'article "Paiements de biens et de services par transaction CB".

*(1) Dans la limite du solde disponible (ou de l'autorisation de découvert) - Certains distributeurs de billets limitent le montant du retrait ; dans ce cas, plusieurs retraits successifs permettent d'obtenir les montants mentionnés.*

## MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE RÉGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS "CB"

### 1. Les procédures de paiement

Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites fixées par LCL, notamment détaillées ci-après au point "Fonctionnement des plafonds". Les paiements par carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les accepteurs. Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle du code confidentiel et sous certaines conditions une demande d'autorisation.

Le titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte autorise l'émetteur à débiter son compte au vu des enregistrements ou des relevés transmis par le commerçant (accepteur), pour le règlement des opérations de paiement effectuées par le titulaire de la carte et représentant le montant des achats de biens ou des prestations de services effectués avec la carte. Les opérations de paiement sont toutes concernées,

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES



que la transaction ait lieu par téléphone, Internet ou en proximité par exemple. L'ordre de paiement est valablement formé dès lors qu'il respecte les présentes dispositions générales. Dès lors, l'émetteur n'est tenu à aucune autre vérification que la correspondance entre le numéro de la carte et le numéro du compte de domiciliation à débiter.

Ces règlements peuvent être effectués :

- par correspondance, téléphone, télécopie...
- le cas échéant, sur des équipements électroniques,
- pour l'établissement d'une facturation de biens ou de services fournis, pour laquelle la carte a fait l'objet d'une présentation ou d'une communication préalable au commerçant ou au prestataire de services (location de voitures, prestations hôtelières).

Les procédures suivantes sont applicables :

- une **demande d'autorisation** peut être émise de manière systématique ou non,
- le **contrôle du code confidentiel est réalisé en France**, il peut également être demandé à l'étranger,
- en fonction du montant et des conditions de la transaction, **la signature de la facture ou du ticket par le titulaire de la carte peut être requise** : le contrôle de la conformité de la signature avec le spécimen déposé sur la carte incombe au commerçant.

Dans le cas où il n'existe pas de panneau de signature sur la carte, la conformité de la signature est vérifiée avec celle qui figure sur la pièce d'identité présentée par le titulaire de la carte.

### 2. Cas des paiements à distance (vente par correspondance, téléphone, télécopie, télématique, Internet...):

- le titulaire de la carte communique au commerçant son numéro de carte à 16 chiffres,
- il communique également, si le commerçant le lui demande, les trois derniers chiffres du numéro figurant au verso de la carte sur le panneau signature (ces trois derniers chiffres sont appelés "cryptogramme visuel"),
- en aucun cas il ne communique son code confidentiel,
- une demande d'autorisation peut être émise de manière non systématique,
- pour les ordres de paiement donnés en ligne, le titulaire de la carte peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec l'émetteur,
- certains paiements sur Internet peuvent être refusés pour des raisons sécuritaires ou réglementaires.

### 3. Paiement sur Internet - "Service 3 Domains Secure - 3D Secure"

3 D Secure est un dispositif de sécurité personnalisé correspondant à une norme internationale mettant en place un système grâce auquel le commerçant qui choisit de l'utiliser peut sécuriser les paiements par carte sur son site Internet.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES



Pour les paiements effectués à distance sur des sites marchands Internet affichant le logo "Verified by Visa" et "Secure Code MasterCard", le système exige l'utilisation d'une méthode d'authentification qui sera activée opération par opération de paiement. La procédure à suivre permet d'authentifier le titulaire de la carte et de valider le paiement en toute sécurité.

LCL mettra à disposition du titulaire de la carte un ou plusieurs moyens d'authentification à utiliser pour les opérations de paiement à distance sur des sites marchands Internet affichant le logo "Verified by Visa" et "Secure Code MasterCard".

De manière générale, lors de tout achat sur de tels sites marchands, le titulaire de la carte devra suivre les instructions qui lui sont données sur le site Internet au moment du paiement et le cas échéant se conformer aux indications qui lui auront été fournies par ailleurs par LCL.

Le titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la confidentialité du moyen d'authentification qui sera utilisé pour effectuer les opérations de paiement et ne pas le communiquer à qui que ce soit.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte avec ou sans utilisation du moyen d'authentification, LCL se réserve le droit de bloquer momentanément l'utilisation de la carte pour prémunir le titulaire de la carte contre des opérations effectuées frauduleusement à distance sur Internet.

### 4. Fonctionnement des plafonds

Les paiements donnant lieu à interrogation auprès du Centre d'Autorisation sont effectués :

- pour les cartes à débit immédiat : dans la limite du **plafond standard de 2 500 € par mois civil** (ou contre-valeur en devises) et du solde disponible sur le compte auquel est rattaché la carte.
- pour les cartes à débit différé : dans la limite du plafond personnalisé convenu (maximum 4 000 € par mois civil) par ailleurs ou, par défaut, dans la limite du plafond standard de 2 500 € par mois civil (ou contre-valeur en devises). Tout dépassement de plafond pourra nécessiter une autorisation spécifique de LCL. Le plafond personnalisé convenu, ou à défaut, le plafond standard de 2 500 € par mois civil, est susceptible d'adaptation dans les conditions prévues ci-dessus au paragraphe "Services accessibles au titulaire de la carte".
- pour les cartes à débit immédiat et/ou différé : dans la limite du montant par transaction de 2 500 €, pour les cartes LCL ISIC MasterCard et 1 500 € pour les cartes LCL ISIC Maestro.

Les paiements sont immédiatement débités sur le compte de domiciliation de la carte, sauf convention contraire pour un débit différé mensuel.

Même lorsqu'un débit différé est convenu, LCL a la faculté de débiter immédiatement le compte de domiciliation de la carte, en cas :

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES



- de décès du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte,
- d'incapacité juridique du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte,
- d'incidents de fonctionnement du compte tels qu'ils sont listés dans le guide tarifaire des principales opérations applicables aux particuliers,
- de clôture du compte,
- de retrait de la carte par LCL.

De plus, LCL se réserve la faculté de fixer un plafond d'encours de débit différé et de débiter immédiatement le compte du montant des paiements qui dépasserait ce plafond.

LCL est autorisé à débiter le compte sur la base des enregistrements ou des relevés transmis par les commerçants/prestataires, même en l'absence de tickets signés par le titulaire de la carte ou validés par le code confidentiel, lorsque la carte est utilisée :

- en paiement de ventes à distance (vente par correspondance, téléphone, télécopie, télématique, Internet...),
- dans les caisses automatiques,
- pour les facturations ayant donné lieu à une simple communication préalable de la carte ou de son numéro.

Les paiements par carte passés au débit du compte sont détaillés par opération (ou exceptionnellement globalisés par commerçant/prestataire) sur un relevé envoyé périodiquement au titulaire du compte.

Il appartient au titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur le relevé d'opérations.

LCL reste étranger à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le titulaire de la carte "CB" et l'accepteur "CB". L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte "CB" et/ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" d'honorer les règlements par carte "CB".

Une opération de paiement ne peut être éventuellement remboursée par l'accepteur "CB" que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

### 5. Règlement des opérations effectuées à l'étranger

Dans le cas de règlement d'opérations effectuées à l'étranger, le taux de change, éventuellement applicable, est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le réseau mondial concerné. La conversion en monnaie nationale, ou le cas échéant, dans la monnaie du compte du titulaire, est effectuée par le centre international le jour du traitement de l'opération par le centre et aux conditions de change des réseaux internationaux VISA et MASTER-CARD. Le relevé de compte du titulaire comportera les indications

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES



suivantes : montant de l'opération de paiement en devise d'origine, montant de l'opération convertie en euro, montant des commissions, taux de change appliqué.

Lors d'un déplacement à l'étranger, si le titulaire de la carte rencontre la moindre difficulté chez un commerçant ou à l'occasion d'un retrait sur un distributeur de billets, il peut appeler 24h/24 et 7jours/7 le numéro du Centre Cartes qui figure au dos de sa carte.

### 6. Prévention fraude

LCL dispose d'outils de surveillance et de détection de la fraude pour éviter au titulaire de la carte les désagréments liés aux utilisations frauduleuses de sa carte. Pour des raisons de sécurité et selon le degré de gravité de l'alerte, LCL peut être amené à :

- bloquer sur l'étranger certains paiements ou retraits : le titulaire peut alors contacter le numéro de téléphone du Centre Carte figurant au verso de sa carte afin de retrouver immédiatement le fonctionnement normal de celle-ci, ce après avoir répondu aux questions posées par l'opérateur. Il peut également s'agir de restrictions ciblées (un Distributeur Automatique de Billets, un commerçant, un secteur d'activité sur un pays) sur un laps de temps très court (quelques minutes, au plus quelques heures) qui limitent l'utilisation de la carte. Le titulaire peut alors renouveler sa transaction ultérieurement ou joindre son interlocuteur habituel LCL pour que sa carte puisse être enregistrée en exception du traitement Fraude.
- suspendre momentanément l'utilisation de la carte : dans ce cas, LCL alertera le porteur de la suspicion de fraude en le contactant immédiatement par téléphone ou par l'envoi d'un SMS.

## MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR TRANSFÉRER DES FONDS

La carte permet de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéficiaire d'un récepteur dûment habilité pour ce faire. Ce transfert est possible, si le solde du compte le permet et dans les limites fixées et notifiées par l'émetteur dans le guide tarifaire des principales opérations. Le transfert de fonds est effectué selon les conditions et procédures en vigueur chez les récepteurs adhérent (au système d'acceptation à distance de cartes "CB" ou agréées "CB" en réception de fonds) et affichant le logo "CB", notamment un système d'authentification des porteurs de cartes "CB".

Les règlements présentés à l'encaissement par les récepteurs sont automatiquement débités au compte concerné selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et l'émetteur, dispositions notifiées dans le guide tarifaire des principales opérations. Même si ces conventions prévoient un différé de règlement, l'émetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des fonds transférés à l'aide de la carte en cas :

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES



- de décès du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte,
- d'incapacité juridique du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte,
- d'incidents de fonctionnement du compte tels qu'ils sont listés dans le guide tarifaire des principales opérations applicables aux particuliers,
- de clôture du compte,
- de retrait de la carte par LCL.

De même, l'émetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des ordres de transferts de fonds réalisés au moyen de la carte, si le cumul des ordres de transferts de fonds dépasse les limites fixées et notifiées par l'émetteur. Le titulaire du compte et/ou de la carte autorise l'émetteur à débiter son compte au vu des enregistrements ou des relevés transmis par le récepteur.

Le titulaire du compte et/ou de la carte doit s'assurer que le jour où il donne l'ordre de transfert de fonds par carte, le compte présente un solde suffisant et disponible. Le montant détaillé, sauf exception, des transferts de fonds par carte passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations remis au titulaire de compte.

L'émetteur reste étranger à tout différend autre que celui portant sur l'ordre de transfert de fonds, pouvant survenir entre le titulaire de la carte et le récepteur. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte auquel elle s'applique, d'honorer les transferts de fonds par carte.

Un transfert de fonds ne peut être éventuellement remboursé par un récepteur que s'il y a eu préalablement un transfert débité d'un montant supérieur ou égal.

## RÉCEPTION ET EXÉCUTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT

Conformément à la réglementation en vigueur, LCL informe le titulaire de la carte que l'ordre de paiement est reçu par LCL au moment où il lui est communiqué par le prestataire de service de paiement du commerçant ou de l'accepteur CB à travers le système de compensation ou de règlement de l'ordre. Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'Espace Economique Européen, LCL dispose, à compter de ce moment de réception, d'un délai d'un jour ouvrable pour créditer le compte du prestataire de services de paiement du commerçant ou de l'accepteur CB.

Les ordres de retrait sont exécutés immédiatement par la mise à disposition des espèces entre les mains du titulaire de la carte.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES



## MODALITÉS D'UTILISATION DU PORTE-MONNAIE ÉLECTRONIQUE MONÉO

### 1. Chargement

Les chargements peuvent être effectués sur les bornes affichant le logo MONEO situées en agence bancaire, dans certains lieux publics et chez les commerçants dans les limites suivantes :

- contenu maximum du Porte-Monnaie Electronique : 100 €,
- plafond de chargement du Porte-Monnaie Electronique tous les 3 jours glissants : 200 €,
- montant fixe des chargements effectués chez les commerçants : 30 €.

Le chargement nécessite la composition du code confidentiel pour valider la transaction. Un ticket comportant les références de la transaction est remis au porteur si le matériel le permet.

Lorsque le contenu du Porte-Monnaie Electronique est inférieur au seuil en vigueur, ou si le contenu n'est pas suffisant pour effectuer le paiement, un chargement de 30 € est proposé systématiquement sur le terminal du commerçant. Le porteur peut accepter ou refuser le chargement en validant son choix sur le terminal du commerçant.

Les chargements sont débités immédiatement sur le compte. Les chargements apparaissent sur le relevé de compte du titulaire.

### 2. Paiements de biens et de services

- En France, le montant maximum d'un paiement avec le Porte-Monnaie Electronique est de 30 €. Néanmoins, chez certains commerçants, ce montant peut être inférieur.
- A l'étranger : le Porte-Monnaie Electronique Moneo ne peut être utilisé.

Les paiements sont immédiatement débités du contenu du Porte-Monnaie Electronique.

Tout paiement est irrévocable : il ne peut être annulé par le commerçant. Lors du paiement, aucun ticket n'est délivré.

Les paiements sont effectués sans composition du code confidentiel. Les paiements n'apparaissent pas sur le relevé de compte du titulaire.

### 3. Remboursement

- Le titulaire peut, dans les six mois suivant la date de fin de validité de la carte ou lors de son renouvellement, obtenir le remboursement du contenu du Porte-Monnaie Electronique par crédit du compte sur lequel fonctionne le porte-monnaie.
- Le remboursement du solde du porte-monnaie doit être effectué sur une borne affichant le logo MONEO située en agence bancaire.
- En cas d'opposition de la carte ou résiliation du contrat carte pour un motif sans dépossession, le Porte-Monnaie Electronique pourra être remboursé comme indiqué ci-dessus.



## OPTION SYSTEM' ÉPARGNE

### 1. Fonctionnement

Option System' Epargne permet, pour chaque paiement effectué en euros, d'être débité du montant de la somme pour aller soit à l'euro ou aux cinq euros supérieurs. La différence entre le montant réel de l'achat et le montant débité sur le compte de domiciliation de la carte sera crédité sur un compte désigné par le titulaire de la carte (voir Nature des comptes bénéficiaires). Les retraits espèces ne sont pas concernés. Option System' Epargne est proposée gratuitement. Le titulaire de la carte peut souscrire à tout moment au service, modifier le choix de ses arrondis ainsi que le compte bénéficiaire avec effet le jour ouvré suivant la demande écrite.

### 2. Nature des comptes bénéficiaires

Le montant des arrondis peut être crédité par virement sur **un Livret A, un Compte Zébulon, un Compte sur Livret, un Compte sur Livret Alsace Moselle, un Livret Cerise ou un Livret de Développement Durable** ouvert ou à ouvrir dans les livres de LCL, au nom du titulaire de la carte ou au nom d'un tiers. Les conditions de fonctionnement des comptes bénéficiaires désignés restent inchangées.

### 3. Procédures de calcul et de virement des arrondis

L'arrondi est calculé en même temps et aux mêmes conditions que la transaction carte attachée. Le versement du total des arrondis est débité du compte de dépôt, en faveur du compte bénéficiaire sus-désigné et est effectué selon la nature de la carte.

#### *Cas des cartes à débit immédiat*

Le virement du total des arrondis est effectué chaque quinzaine.

#### *Cas des cartes débit différé*

Le virement du total des arrondis est effectué à chaque fin de mois.

Si le virement des arrondis a pour conséquence le dépassement du plafond réglementé du compte bénéficiaire ou rend le compte sur lequel est domiciliée la carte débiteur, il sera alors annulé en totalité pour la période concernée.

### 4. Durée - Dénonciation

**Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.** Le titulaire de la carte peut gratuitement dénoncer Option System' Epargne à tout moment avec effet le jour ouvré suivant la réception de la demande par LCL.

Option System' Epargne est résiliée de plein droit par LCL, à tout moment et par écrit, dans les cas suivants : fermeture du compte bénéficiaire sauf si un nouveau compte bénéficiaire est désigné avant les dates de virement, comme prévu à la rubrique "Procédures de calcul et de virement des arrondis" ; fermeture du compte de domiciliation de la carte, vol, perte ou utilisation manifestement frauduleuse



de la carte ; retrait dudit moyen de paiement ; cessation du contrat carte. Cette résiliation prendra effet conformément aux modalités de résiliation prévues dans les dispositions générales de la carte.

### 5. Renouvellement du contrat

Lors du renouvellement de la carte à échéance ou du remplacement d'une carte opposée ou défectueuse, les caractéristiques du service restent inchangées sauf dénonciation ou résiliation comme indiqué ci-dessus.

### 6. Délais d'exécution et contestations

Les règles relatives aux délais d'exécution et aux contestations du virement des arrondis sont prévues dans la convention de compte de dépôt, incluse dans les Dispositions Générales de Banque, Clientèle des particuliers chapitre "Règles relatives aux services de paiement, paragraphe les virements émis".

Quelque soit le motif d'une annulation de paiement par carte, l'arrondi restera acquis au compte bénéficiaire.

### 7. Evolutions du service

LCL a la possibilité de faire évoluer le service notamment dans le but de l'adapter aux besoins de la clientèle, aux évolutions financières ou techniques ainsi qu'aux mesures législatives et réglementaires, et ce, dans les conditions prévues aux dispositions générales de la carte en cause.

### Dispositions spécifiques à la vente à distance de services financiers

Si vous souscrivez l'Option System' Epargne à distance et/ou suite à un démarchage, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires révolus à compter de la date de réception par LCL du contrat que vous aurez préalablement signé ou de la date à laquelle vous recevrez vos conditions contractuelles, si cette date est postérieure à la date de conclusion du contrat.

Vous pourrez exercer votre droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités, en renvoyant dans le délai imparti le bordereau ou tout autre écrit signé de votre main, soit à votre agence, soit à l'adresse qui vous sera indiquée sur le contrat ou le bordereau, celle-ci prévalant alors.

En cas de souscription à distance, précédée ou non d'un démarchage, par principe, le contrat ne prend effet qu'à l'expiration du délai de rétractation tel que défini ci-dessus, sauf si vous demandez à bénéficier de la mise en place du service sollicité avant l'expiration de ce délai de 14 jours.

Dans tous les cas, si vous avez demandé à bénéficier du service avant l'expiration de votre délai de rétractation, il vous est tout de même possible de revenir sur votre décision et de vous rétracter dans le délai imparti (cf. modalités telles que définies ci-dessus), en n'étant tenu, le cas échéant qu'au paiement proportionnel du prix du service financier effectivement fourni selon décompte des frais

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES



(fixés sur le contrat). LCL ne pourra en revanche exiger ce paiement s'il a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétractation sans demande préalable de votre part.

LCL vous restituera dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours l'éventuel trop perçu. Il est ici précisé que vous serez également tenu de restituer les sommes que vous aurez éventuellement perçues de la part de LCL, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours à compter du jour où LCL aura reçu votre notification de rétraction.

## RESPONSABILITÉ DE LCL

Lorsque le titulaire de la carte n'a pas donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à l'émetteur d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements et des équipements électroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la carte et du dispositif de sécurité personnalisé.

LCL peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la carte.

La preuve contraire peut être apportée par tous moyens. Les automates ne vérifiant pas les opérations de dépôts d'espèces ou de chèques mentionnées par le client sur le ticket qui lui est délivré, la preuve du dépôt résulte de l'inventaire ultérieur du coffre par LCL ou ses mandataires.

LCL est responsable des pertes directes encourues par le titulaire de la carte et/ou du compte dues à une déficience technique du système sur lequel LCL a un contrôle direct. Toutefois, LCL n'est pas responsable d'une perte due à une panne technique du système si celle-ci est signalée par un message sur l'équipement électronique ou d'une autre manière visible. La responsabilité de LCL est réduite lorsque le titulaire a contribué à la réalisation de l'incident. LCL, qui met en œuvre les moyens les plus appropriés pour assurer la disponibilité des services accessibles aux titulaires de cartes, ne peut être tenu pour responsable des conséquences d'une indisponibilité de ses équipements électroniques quelle qu'en soit la cause.

## OPPOSITION OU BLOCAGE - PERTE OU VOL DE LA CARTE - UTILISATION FRAUDULEUSE DE LA CARTE

Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la carte et/ou du compte doit en informer sans tarder l'émetteur aux fins de blocage

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES



de sa carte en indiquant les motifs pour lesquels il demande la mise en opposition.

Cette demande d'opposition ou de blocage, au cours de laquelle le titulaire doit communiquer soit **le numéro de sa carte** soit **son numéro d'agence et son numéro de compte bancaire**, peut être faite :

- aux heures d'ouverture des agences LCL, notamment par téléphone au service "LCL à l'écoute" 3938 (0,34 €/minute + frais éventuels depuis un mobile selon votre opérateur), courriel, Internet, télécopie ou par déclaration écrite et signée remise sur place ;
- 24h/24 et 7 jours/7 auprès du **Centre National d'opposition Cartes**, en appelant depuis la France au 0 892 705 705 (0,34 €/minute + frais éventuels depuis un mobile selon votre opérateur) ; depuis l'étranger au +33 4 42 60 53 02 ou au **Centre d'opposition LCL**, en appelant depuis la France au 0 969 320 310 (appel non surtaxé - prix d'un appel local depuis un poste fixe variable selon l'opérateur).

Un numéro d'enregistrement de cette opposition est communiqué au titulaire de la carte et/ou du compte. Une trace de cette opposition est conservée pendant 18 mois par LCL qui la fournit à la demande du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte, pendant cette même durée.

La demande d'opposition ou de blocage est immédiatement prise en compte.

Toute demande d'opposition ou de blocage qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration écrite et signée par le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte doit être confirmée sans délai, par déclaration remplie sur place, lettre remise ou expédiée à l'agence tenant le compte sur lequel fonctionne la carte.

En cas de contestation de cette demande d'opposition, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de réception de la dite lettre par LCL.

La délivrance d'une nouvelle carte est soumise à l'accord de LCL.

LCL ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition (ou de blocage) par téléphone, télex, télégamme ou télécopie qui n'émanerait pas du titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte.

Le vol, l'utilisation frauduleuse de la carte ou le détournement des données liées à son utilisation doivent également être déclarés aux autorités de police ou consulaires par le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte. Un récépissé de la déclaration ou une copie du dépôt de plainte sera alors demandé par l'émetteur.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES



Le titulaire de la carte et le(s) titulaire(s) du compte assume(nt) comme indiqué ci-après, les conséquences de l'utilisation frauduleuse de la carte.

### RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE

Le titulaire de la carte doit assurer la conservation de sa carte et préserver le dispositif de sécurité personnalisé qui lui est attaché, notamment de son code confidentiel. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées aux présentes.

Le titulaire du compte et le titulaire de la carte assument les conséquences de l'utilisation de la carte tant qu'une demande d'opposition n'a pas été effectuée dans les conditions prévues à l'article ci-dessus.

#### Les opérations non autorisées effectuées avant opposition

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la carte, sont à la charge du titulaire de la carte dans la limite de 150 euros ; toutefois la responsabilité du titulaire n'est pas engagée en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé. Cependant, lorsque le prestataire de service de paiement de l'accepteur est situé hors de l'Espace Economique Européen, hors de Saint-Pierre-et-Miquelon ou de Mayotte, les opérations consécutives à la perte et vol de la carte sont à la charge du titulaire dans la limite de 150 euros, même en cas d'opérations de paiement effectué sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

Les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la carte ou de l'utilisation non autorisée des données liées à l'utilisation de la carte sont à la charge de LCL.

#### Les opérations non autorisées effectuées après opposition

Elles sont à la charge de LCL, à l'exception des opérations effectuées par le titulaire de la carte.

En cas de perte ou de vol de la carte, le contenu du Porte-Monnaie Electronique (inférieur ou égal à 100 €) ne pourra en tout état de cause être remboursé au titulaire de la carte.

Dans ce cas, LCL rembourse au titulaire de la carte (et/ou du compte) la totalité des frais bancaires qu'il a supportés.

### Exceptions

**Les opérations effectuées avant opposition** sont à la charge du titulaire, mais sans limitation de montant :

- en cas d'agissement frauduleux du titulaire de la carte ;
- ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations résultant du présent contrat relatives à la délivrance et à l'utilisation de sa carte ou à son obligation de demander sans tarder à l'émetteur le blocage de la carte telle que prévu à l'article "Opposition ou blocage - Perte ou vol de la carte - Utilisation frauduleuse de la carte" ci-dessus.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES



### RESPONSABILITÉ DU OU DES TITULAIRES DU COMPTE

Le (ou les) titulaire(s) du compte, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas titulaire(s) de la carte, est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la carte au titre de la conservation de la carte et du dispositif de sécurité personnalisé, notamment le code confidentiel et de leur utilisation jusqu'à :

- restitution de la carte à l'émetteur ou,
- en cas de révocation du mandat donné au titulaire de la carte, notification écrite de celle-ci à LCL par le ou les titulaires du compte, au moyen d'une lettre remise ou expédiée sous pli recommandé. Il appartient au(x) titulaire(s) du compte ayant décidé de cette révocation, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas titulaire(s) de la carte, d'en informer ce dernier. La révocation du mandat entraîne la résiliation immédiate du contrat avec l'ancien mandataire titulaire de la carte et le retrait du droit d'utiliser la carte par ce dernier. Le(s) titulaire(s) du compte fait (font) son (leur) affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa (leur) décision.
- ou dénonciation de la convention de compte collectif, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

### RÉCLAMATIONS

Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte, a la possibilité de déposer une réclamation, en présentant, si possible, la facture ou le ticket émis par le TPE de l'opération litigieuse ou le ticket de chargement de Porte-Monnaie contesté, ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige.

La réclamation doit être formulée le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 13 mois à compter de la date du débit du paiement contesté sur lequel fonctionne la carte. Ce délai est ramené à 90 jours à compter de la date d'arrêt du relevé des opérations lorsque la transaction est effectuée auprès d'un prestataire de services de paiement situé hors de l'Espace Economique Européen et, hors de Saint-Pierre-et-Miquelon et de Mayotte.

Les délais ci-dessus s'entendent comme des délais de forclusion.

Toute réclamation portant sur le prix des biens et services achetés n'est pas recevable auprès de LCL. Seule celle qui porte sur l'absence ou la mauvaise exécution de l'ordre de paiement donné par le titulaire de la carte à l'émetteur est visée par le présent paragraphe.

Par dérogation, le titulaire de la carte a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le titulaire de la carte peut raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, LCL peut

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES



demander au titulaire de la carte de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le compte sur lequel fonctionne la carte. L'émetteur dispose d'un délai de dix jours ouvrables à compter de la réception de la demande de remboursement pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

LCL et le titulaire conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, l'émetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

### **Remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées**

Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte, sera remboursé :

- du montant des débits contestés de bonne foi par le titulaire de la carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse ou de détournement de sa carte et des données qui y sont liées, pour des opérations survenues avant la demande d'opposition ou de blocage conformément à l'article "Opposition ou blocage - Perte ou vol de la carte - Utilisation frauduleuse de la carte";
- du montant de tous les débits contestés de bonne foi par le titulaire de la carte, pour des opérations survenues après la demande d'opposition ou de blocage conformément à l'article "Opposition ou blocage - Perte ou vol de la carte - Utilisation frauduleuse de la carte", de telle manière que le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu ;
- du montant de tous les débits correspondant à des opérations mal exécutées.

### **COTISATIONS - COMMISSIONS - CONVERSION DES OPÉRATIONS EN DEVISES**

La délivrance de la carte donne lieu à une cotisation forfaitaire spécifique prélevée sur le compte de domiciliation aux conditions mentionnées dans le guide tarifaire des principales opérations, Clientèle des particuliers.

Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du présent contrat dans les conditions prévues ci-dessus. La cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date de prélèvement de la cotisation et la date d'effet de la résiliation du contrat.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES



Par ailleurs les opérations par carte peuvent supporter une commission, notamment sur les retraits dans les agences bancaires et dans les distributeurs de billets, dans les conditions indiquées dans le même document.

### **MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT**

**Modifications non sécuritaires :** LCL se réserve le droit d'apporter des modifications notamment financières aux conditions du contrat qui seront communiquées par écrit au titulaire du compte et/ou de la carte, deux mois avant la date d'application envisagée. L'absence de contestation par le titulaire du compte et/ou de la carte à l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications non sécuritaires. Dans le cas où le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent contrat.

**Modifications pour des raisons sécuritaires :** pour des raisons sécuritaires, LCL peut apporter des modifications au contrat qui seront portées à la connaissance du titulaire du compte et/ou de la carte, notamment lors du renouvellement de celle-ci.

Ces modifications sont applicables :

- deux mois après leur notification si la carte, en cours de validité, n'est pas restituée à LCL avant l'expiration de ce délai, ou si elle est utilisée après ce délai,
- immédiatement lorsqu'elles sont acceptées par le titulaire de la carte au moment du renouvellement du support.

### **CONFIDENTIALITÉ - LOI N° 78-17 INFORMATIQUE ET LIBERTÉS DU 06/01/1978**

Les informations personnelles relatives au titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte, recueillies par LCL en sa qualité de responsable de traitement, dans le présent contrat ainsi qu'au cours de la relation bancaire sont nécessaires à la conclusion et l'exécution du présent contrat. Toutes les données recueillies dans le présent contrat sont obligatoires pour la conclusion de celui-ci. Il est précisé que, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et tous textes subséquents, ces informations personnelles, ainsi que les opérations effectuées au moyen de la carte, pourront faire l'objet de traitements informatisés, pour les finalités et dans les conditions ci-dessous précisées.

Elles seront principalement utilisées par la Banque pour les finalités suivantes : fabrication de la carte, gestion de son fonctionnement, connaissance du client, gestion de la relation bancaire et financière,

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES



recouvrement, le cas échéant étude, octroi et gestion de crédits, études statistiques, évaluation et gestion du risque, sécurité des paiements, prévention des impayés et de la fraude.

LCL ou toute autre entité du Groupe Crédit Agricole pourra également utiliser les données à caractère personnel recueillies dans le cadre du présent contrat à des fins de prospection commerciale, à condition toutefois que le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte ne s'y soit pas opposé et qu'il ait manifesté son accord, notamment sur les modalités précises d'utilisation de ses coordonnées, soit en signant un document spécifique en agence, soit par Internet ou par tout autre moyen approprié que LCL mettra à sa disposition après l'en avoir préalablement informé.

Les opérations et données personnelles du titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte sont couvertes par le secret professionnel auquel LCL est tenu. Toutefois, pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires, LCL est parfois dans l'obligation de communiquer des informations à des autorités judiciaires ou administratives légalement habilitées en France comme dans les pays qui sont destinataires de données personnelles, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme.

Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte est informé que les finalités mentionnées ci-dessus peuvent nécessiter une transmission de données à caractère personnel à des entités situées dans des pays dont la législation n'offre pas de protection équivalente à la convention n° 108 du conseil de l'Europe et à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 4 août 2004.

Dans ces conditions, le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte autorise expressément LCL à partager les données le concernant et leurs mises à jour éventuelles avec les tiers suivants :

- les sous-traitants de LCL participant notamment à la gestion de la carte ou du compte bancaire et à l'offre de cartes, et ce pour les seuls besoins des travaux de sous-traitance ;
- toute personne dont l'intervention serait nécessaire dans le cadre du présent contrat pour l'accomplissement de sa mission ;
- les prestataires de service de paiement et les institutions visées à l'article L. 521-1 du Code Monétaire et Financier intervenant dans une opération de paiement effectuée avec la carte ;
- les commerçants acceptant le paiement par carte et ce, pour les seuls besoins d'assurer la sécurité des paiements ;
- le Groupement des Cartes Bancaires "CB" ;
- les partenaires de LCL, pour permettre au titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte de bénéficier des avantages du partenariat auquel il aura adhéré, le cas échéant, et ce dans le cadre exclusif des accords de partenariat.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES



Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte autorise également LCL à communiquer ses coordonnées personnelles (nom, adresse, numéro de téléphone) à des instituts d'enquêtes ou de sondages, agissant pour le compte exclusif de LCL, à des fins statistiques, sachant que le titulaire de la carte n'est pas tenu de répondre à leurs sollicitations et que les données en cause sont détruites après traitement.

Le titulaire de la carte autorise enfin la communication le cas échéant, d'informations le concernant à une ou plusieurs entités spécialisées du Groupe Crédit Agricole (dont fait partie LCL), chargées de la gestion et de la prévention de risques opérationnels (évaluation du risque, sécurité et prévention des impayés et de la fraude, lutte contre le blanchiment des capitaux...) au bénéfice de l'ensemble des entités du Groupe.

Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte peut également, à tout moment, conformément à la loi, demander la liste des destinataires susceptibles d'être bénéficiaire d'information le concernant, accéder aux informations le concernant, les faire rectifier, s'opposer à leur communication à des tiers ou à leur utilisation par LCL, sur simple demande formulée auprès de l'agence LCL dans laquelle le client a son compte.

### **Cas des transferts de données vers des pays non membres de l'UE aux fins d'exécution des instructions de virement.**

Les données à caractère personnel (informations nominatives) transmises à LCL conformément aux finalités convenues peuvent, à l'occasion de diverses opérations, faire l'objet d'un transfert dans un pays de l'Union Européenne ou hors Union Européenne.

Dans le cadre d'un transfert vers un pays hors Union Européenne, des règles assurant la protection et la sécurité de ces informations ont été mises en place.

Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte peut en prendre connaissance en consultant le site [www.swift.com](http://www.swift.com) (rubrique compliance) ou la notice d'information (octobre 2007) intitulée "Transferts de données vers des pays non membres de l'UE aux fins d'exécution des instructions de virement" accessible sur le site de la FBF ([www.fbf.fr](http://www.fbf.fr)) ou disponible sur simple demande auprès de votre conseiller habituel.

Ces informations nominatives peuvent être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme.

Pour ces mêmes raisons, en vertu du Règlement CE/1781 du 15 novembre 2006, en cas de virement de fonds, certaines de ces données nominatives doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement située dans un pays de l'Union Européenne ou hors Union Européenne.



### FICHER CENTRAL DE RETRAIT DE CARTES BANCAIRES GÉRÉ PAR LA BANQUE DE FRANCE

Une inscription au fichier central des retraits de cartes bancaires géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement résultant directement de l'usage de la carte n'a pas été régularisé suite à la notification dudit incident par l'émetteur au(x) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne ladite carte.

La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un membre ou Entité de Groupe "CB" ne décide de délivrer une carte dans l'ignorance que le demandeur a précédemment fait l'objet d'une décision de retrait d'une telle carte suite à un incident de paiement. On entend par incident de paiement toute opération effectuée au moyen d'une carte qui ne peut être couverte par la provision disponible au compte sur lequel fonctionne ladite carte contrairement aux obligations du présent contrat.

Lorsque l'émetteur décide de déclarer audit fichier sa décision de retrait de la carte, il en informe le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne ladite carte par tout moyen et l'/les invite à régulariser cet incident dans le délai et selon les modalités communiquées par l'émetteur afin d'éviter son/leur inscription audit fichier.

La date de la décision de retrait est fixée par défaut à la date de la communication susvisée. Cette inscription est effacée automatiquement dudit fichier au plus tard à l'issue d'un délai de deux ans courant à partir de la date de la décision de retrait.

L'inscription est effacée dans les cas suivants :

- lorsque l'inscription résulte d'une erreur de l'émetteur ;
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui/leur est pas imputable ;
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) avoir intégralement régularisé la situation et demande(nt) leur radiation.

Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la carte peut/peuvent demander à tout moment à l'émetteur les modalités de régularisation de sa (leur) situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés.

Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la carte peut/peuvent par ailleurs demander à l'émetteur de lui/leur faire connaître si une décision de retrait prise à son/leur encontre par l'émetteur a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son/leur identité.



Il(s) peut/peuvent prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel le(s) concernant figurant au fichier central de retrait de cartes bancaires en se présentant muni(s) d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur photographie dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public ou en adressant une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur signature à l'adresse suivante :

**BDF SFIPRP - Section Relation avec les particuliers -  
86067 Poitiers cedex 9.**

Il(s) peut/peuvent contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le(s) concernant dans le fichier sur demande auprès de l'émetteur.

### LE MÉDIATEUR

En dernier recours, le Médiateur répondra en toute indépendance et équité à l'appui des arguments avancés et conformément à la charte de la Médiation :

**Monsieur le Médiateur auprès de LCL  
BC 26.84 - 75 079 Paris cedex 02**

### SANCTIONS

Tout usage abusif ou frauduleux de la carte ainsi que toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte peut également entraîner la perte du bénéfice des dispositions contractuelles et la résiliation du présent contrat.

Tous frais et dépenses réels, engagés pour le recouvrement forcé des opérations sont à la charge solidairement du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte concerné.



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA CARTE D'ÉTUDIANT ISIC

International Association Services a/s Dutch Branch - Siège social Keizersgracht 174 - 176, 1016 DW Amsterdam, Pays-Bas - Numéro d'inscription à la Chambre de Commerce d'Amsterdam 33280262 - N° TVA (BTW) NL804740823B01. Représentée en France par Global Student Community - Siège Social 16, rue Stanislas - 2, rue de Cicé 75006 PARIS - SIRET 493 503 841 00022 - RCS PARIS 493 503 841 - N° TVA FR50493503841.

La carte d'étudiant ISIC n'est pas une preuve légale de votre identité et de votre âge, cette carte permet au titulaire de la carte d'accéder à des avantages et des réductions de différents partenaires. Les partenaires peuvent changer, se retirer ou imposer des conditions à leurs offres quand ils le veulent et sans préavis préalable. Les avantages présentés sur le site Internet et sur les différents outils de communication ne garantissent pas d'être constamment à jour, aussi Global Student Community n'est pas responsable du fait de réductions non disponibles et de toutes conséquences en résultant.

La carte d'étudiant ISIC donne droit à la reconnaissance internationale du statut d'étudiant et à de nombreuses réductions. La description de ces avantages est accessible sur le site ISIC [www.isic.fr](http://www.isic.fr). L'accès à ces avantages se fait soit sur présentation de la carte auprès du partenaire, soit par l'intermédiaire du site Internet ISIC à l'aide du numéro d'identifiant ISIC présent sur la carte.

Il n'est pas nécessaire de payer avec la carte bancaire LCL ISIC pour bénéficier des offres attachées à la carte d'étudiant ISIC.

### ÉLIGIBILITÉ ET VALIDATION

La carte d'étudiant ISIC est strictement réservée aux étudiants, lycéens, collégiens ou personnes en formation à temps complet. Le statut d'étudiant à plein temps se définit par un minimum de 15 heures de cours par semaine pendant 12 semaines de l'année. Certains avantages de la carte sont liés à des conditions d'âge du porteur.

Le titulaire de la carte s'engage à communiquer des informations exactes et à remplir les conditions d'éligibilité à la carte pendant toute la durée du contrat. Des poursuites peuvent être prises à son encontre en cas de fourniture d'informations fausses et/ou trompeuses.

Le prix de la carte d'étudiant ISIC est inclus dans la cotisation payée à la Banque.



## PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données sont confidentielles. Global Student Community s'engage à ne jamais les diffuser ni les transmettre à des tiers.

Le porteur accepte que les informations fournies puissent être stockées par Global Student Community et/ou par l'International Association Services, filiale de l'International Student Identity Card Association, et utilisées dans le but de vérifier votre éligibilité aux avantages nécessitant la carte d'étudiant ISIC. Tous les porteurs de cartes ont le droit d'accéder et de corriger les informations soit directement par IAS soit en contactant Global Student Community.

A l'exception du Crédit Lyonnais, les renseignements fournis ne sont pas communiqués à d'autres entreprises, organisations ou fournisseurs d'avantages. Les fournisseurs d'avantages, par l'utilisation du service de vérification de votre éligibilité à leur offre, n'ont pas accès à vos informations personnelles.

En application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant. Vous pouvez exercer ce droit en nous envoyant un courrier à l'adresse suivante : Global Student Community - 2 rue de Cicé - 75006 Paris - France. Le traitement automatisé d'informations nominatives sur le site [www.isic.fr](http://www.isic.fr) a été déclaré auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés sous le numéro 1288951.

### CONTACT

Toutes les questions peuvent être adressées à :

#### ISIC France

Global Student Community - ISIC France  
2 rue de Cicé - 75006 Paris  
Tél : +33 (0)1 40 49 01 01  
[infos@isic.fr](mailto:infos@isic.fr)



## ASSISTANCE MAESTRO

### Notice d'information

L'ASSISTEUR - MUTUAIDE ASSISTANCE - 8/14, avenue des Frères Lumière 94366 Bry-sur-Marne cedex.

LE COURTIER-SOUSCRIPTEUR - CREDIT AGRICOLE ASSURANCE PAIEMENT - SAS au capital de 40 050 € - RCS Paris 508 667 839 - 91/93, boulevard Pasteur 75015 Paris - Inscrit à l'ORIAS sous le n° 10 058 272 (www.orias.fr).

MUTUAIDE ASSISTANCE et CREDIT AGRICOLE ASSURANCE PAIEMENT sont des entreprises régies par le Code des Assurances et supervisées par l'Autorité de Contrôle Prudentiel sise 61, rue Taitbout 75436 Paris cedex 09.

Contrat d'assistance de groupe n°LCL11112/001 souscrit auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE par CREDIT AGRICOLE ASSURANCE PAIEMENT et auquel l'émetteur de la carte (ci-après "l'Adhérent") a adhéré pour le compte des titulaires des cartes bancaires mentionnées en en-tête.

**Les garanties d'assurance relevant de la présente notice sont directement attachées à la validité de la carte. Toutefois, la déclaration de perte ou vol de la carte ne suspend pas les garanties.**

**Les garanties sont acquises du seul fait de la détention de la carte.**

#### ➤ Attention

*Prévenir l'assisteur le plus tôt possible et impérativement avant tout engagement de dépense.*

Pour tout renseignement complémentaire, composez le numéro de téléphone +33 (0) 969 363 898\*

\* Appel non surtaxé depuis la France et coût d'un appel vers la France depuis l'étranger.

## PARTIE I - DISPOSITIONS COMMUNES

### DÉFINITIONS COMMUNES

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

#### **Bénéficiaire**

Sont considérées comme bénéficiaires, lorsqu'elles voyagent en compagnie du titulaire de la carte, les personnes suivantes dont l'état ou la situation nécessite l'intervention de Mutuaide Assistance :

- le titulaire d'une carte Maestro (**à l'exclusion des cartes Maestro reprenant la notion "Bank" au verso**), en cours de validité délivrée par les émetteurs français, y compris Monaco, Andorre et DOM-TOM,



- son conjoint non séparé de corps ou de fait et non divorcé, son concubin notoire ou ayant conclu un PACS (pacte civil de solidarité) en cours de validité,

- leurs enfants et petits-enfants célibataires de moins de 25 ans, fiscalement à charge d'au moins un de leurs parents (en cas d'adoption, le bénéfice des prestations s'applique à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'Etat Civil français),

- leurs ascendants fiscalement à charge.

#### **Lieu de résidence**

Le lieu de résidence se définit comme le domicile fiscal du bénéficiaire en France, Monaco, Andorre et Dom-Tom, à la date de la demande d'assistance.

#### **Pays de résidence**

Le pays de résidence se définit comme le pays dans lequel est situé le lieu de résidence.

#### **Membre de la famille**

Par membre de la famille du bénéficiaire, on entend le conjoint non séparé de corps ou de fait et non divorcé, le concubin notoire ou ayant conclu un PACS (pacte civil de solidarité) en cours de validité, les enfants, les petits-enfants, les frères, les sœurs, le père, la mère, les beaux-parents et les grands-parents.

#### **Force majeure**

Est réputé force majeure 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.

#### **Transport primaire**

Par transport primaire, on entend le transport entre le lieu du sinistre et le centre médical ou le centre hospitalier le plus proche, et l'éventuel retour jusqu'au lieu du séjour.

#### **Organisme d'assurance**

Par organisme d'assurance, on entend les organismes sociaux de base et organismes d'assurance maladie complémentaires dont le bénéficiaire relève soit à titre principal soit en qualité d'ayant droit.

### OBJET DU CONTRAT

Dans les conditions décrites ci-après, le contrat a pour objet de garantir au bénéficiaire pendant les 90 premiers jours d'un déplacement, privé ou professionnel, des prestations d'assistance à la suite des événements suivants, qui doivent demeurer incertains au moment du départ :

- atteinte corporelle consécutive à une maladie ou un accident,
- décès,
- hospitalisation ou décès d'un membre de la famille du bénéficiaire,



- poursuites judiciaires à l'étranger,
- vol ou perte de certains effets personnels à l'étranger.

## DÉCLARATION DE SINISTRE

### Comment bénéficiaire de l'assistance ?

Afin de bénéficier des prestations prévues au contrat, le bénéficiaire doit impérativement :

- contacter, ou faire contacter, Mutuaide Assistance dès qu'il a connaissance d'un événement susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une prestation :
  - par téléphone au **+33 (0) 969 363 898\***
  - par télécopie au **+33 (0) 969 328 219\***
  - par courrier électronique : [assistance@mutuaide.fr](mailto:assistance@mutuaide.fr)

\* Appel non surtaxé depuis la France et coût d'un appel vers la France depuis l'étranger.

- communiquer les justificatifs que Mutuaide Assistance estime nécessaires pour apprécier le droit aux prestations d'assistance. A défaut, Mutuaide Assistance refusera la mise en œuvre des prestations et/ou procédera à la re-facturation des frais déjà engagés.
- permettre aux médecins de Mutuaide Assistance le libre accès aux données médicales qui le concernent.
- veiller à ne communiquer que des informations exactes.
- se conformer aux solutions que Mutuaide Assistance préconise.

### ➤ Très important

Les prestations d'assistance décrites ci-après sont destinées à être organisées exclusivement par Mutuaide Assistance qui en règlera directement le coût aux prestataires qu'il aura missionnés. A titre exceptionnel, si les circonstances l'exigent, Mutuaide Assistance peut autoriser le bénéficiaire à organiser tout ou partie d'une prestation. Dans ce cas, seuls les frais engagés avec l'accord express, et bien entendu préalable, de Mutuaide Assistance sont remboursés sur justificatifs originaux et dans la limite de ceux qui auraient été engagés par Mutuaide Assistance pour mettre en œuvre cette prestation.

La sous-médicalisation, les difficultés d'accès, les délais importants d'intervention dans certaines régions rendent l'assistance particulièrement difficile et doivent inciter le voyageur à la prudence.

Ainsi notamment les voyageurs âgés (70 ans et plus) et/ou accompagnés de jeunes enfants (de moins de 12 ans) et/ou atteints d'affections chroniques et/ou présentant des facteurs de risque ne doivent pas s'exposer dans ces régions où les soins ne pourraient être assurés en attendant l'intervention de Mutuaide Assistance.



En aucun cas, Mutuaide Assistance ne peut se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

## CONDITIONS D'APPLICATION

### Étendue territoriale des prestations d'assistance

Les prestations d'assistance s'appliquent en dehors du lieu de résidence du bénéficiaire :

- pendant les 90 premiers jours d'un déplacement, privé ou professionnel,
- dans le monde entier, sauf dans les pays exclus. Certaines prestations font l'objet de limitations territoriales qui sont mentionnées dans l'exposé des prestations concernées.

## PARTIE II - DISPOSITIONS SPÉCIALES

### NATURE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

#### ➤ ATTEINTE CORPORELLE CONSECUTIVE A UNE MALADIE OU UN ACCIDENT

En cas de maladie ou d'accident du bénéficiaire, les médecins de Mutuaide Assistance :

- se mettent en relation avec le médecin local qui a examiné le bénéficiaire,
- recueillent toutes informations nécessaires auprès du médecin local et éventuellement auprès du médecin traitant habituel du bénéficiaire.

A partir de ces informations, les médecins de Mutuaide Assistance décident, sur le seul fondement de l'intérêt médical du bénéficiaire et du respect des règlements sanitaires en vigueur, soit :

- de déclencher et d'organiser le transport du bénéficiaire vers son lieu de résidence, ou vers un service hospitalier approprié proche de son lieu de résidence.
- d'hospitaliser le bénéficiaire sur place dans un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche de son lieu de résidence.

Le service médical de Mutuaide Assistance peut effectuer les démarches de recherche de place dans un service médicalement adapté. Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, aident les médecins de Mutuaide Assistance à prendre la décision qui paraît la plus opportune. Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale, à mettre en œuvre dans l'intérêt médical du bénéficiaire, appartient en dernier ressort aux seuls médecins de Mutuaide Assistance. Par ailleurs, dans le cas où le bénéficiaire refuse de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins de Mutuaide Assistance, il



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

#### **Transfert et/ou rapatriement du bénéficiaire**

Si l'état de santé du bénéficiaire conduit, dans les conditions indiquées ci-dessus, ses médecins à le décider, Mutuaide Assistance organise et prend en charge le transport du bénéficiaire.

Ce transport a lieu par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1<sup>re</sup> classe, avion de ligne régulière en classe économique, avion sanitaire...), si nécessaire sous surveillance médicale. Seuls l'intérêt médical du bénéficiaire et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour le choix du moyen utilisé pour ce transport.

Cette prestation n'est jamais mise en œuvre pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le bénéficiaire de poursuivre son déplacement ou son séjour.

#### **Rapatriement d'un bénéficiaire accompagnant**

Lorsqu'un bénéficiaire est transporté dans les conditions définies ci-avant au paragraphe "Transfert et/ou rapatriement du bénéficiaire", Mutuaide Assistance organise et prend en charge le transport d'un autre bénéficiaire voyageant avec lui jusqu'au lieu de l'hospitalisation ou au lieu de résidence du bénéficiaire par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1<sup>re</sup> classe, avion de ligne régulière en classe économique, avion sanitaire...). La présente prestation est limitée à une seule personne. Toutefois, si le bénéficiaire transporté est accompagné par plus d'un bénéficiaire, Mutuaide Assistance peut organiser le transport, ensemble ou individuellement, des autres bénéficiaires. Le coût de ce transport n'est pas pris en charge par Mutuaide Assistance.

#### **Accompagnement des enfants de moins de 15 ans**

Lorsqu'un bénéficiaire en déplacement, malade ou blessé, se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans qui l'accompagnent, Mutuaide Assistance, après avis des médecins locaux et/ou de ses propres médecins, organise et prend en charge le voyage aller/retour (depuis le lieu de résidence) en train 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne choisie par le bénéficiaire ou la famille du bénéficiaire pour accompagner les enfants pendant leur retour à leur lieu de résidence.

Mutuaide Assistance peut aussi mandater une hôtesse pour raccompagner les enfants jusqu'à leur lieu de résidence.

Les frais d'hébergement, de repas et de boisson de la personne choisie par le bénéficiaire ou la famille du bénéficiaire pour ramener les enfants, restent à la charge du bénéficiaire. Les billets desdits enfants restent également à la charge du bénéficiaire.



#### **Visite d'un proche en cas d'hospitalisation**

Si le bénéficiaire voyage seul ou si les membres de sa famille qui l'accompagnent sont dans l'incapacité de lui rendre visite à l'hôpital, alors qu'il est hospitalisé sur le lieu de sa maladie ou de son accident et que les médecins de Mutuaide Assistance ne préconisent pas un transport avant 10 jours (s'il s'agit d'un enfant de moins de 15 ans ou d'un bénéficiaire dans un état mettant en jeu le pronostic vital selon les médecins de Mutuaide Assistance, aucune franchise de durée d'hospitalisation n'est appliquée), Mutuaide Assistance organise et prend en charge :

- le voyage aller/retour (depuis le lieu de résidence) en train 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne choisie par le bénéficiaire ou la famille du bénéficiaire pour se rendre à son chevet ;
- son séjour à l'hôtel (chambre et petit déjeuner exclusivement) sur le lieu d'hospitalisation, tant que le bénéficiaire est hospitalisé, dans la limite de **65 € TTC par nuit et de 10 nuits**. Si, au-delà de cette dernière limite, le bénéficiaire hospitalisé n'est toujours pas transportable, la prolongation du séjour est prise en charge jusqu'à 300 €.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation "Rapatriement d'un bénéficiaire accompagnant".**

#### **Frais médicaux à l'étranger (hors de France et du pays de résidence)**

Cette prestation concerne exclusivement les bénéficiaires affiliés à un organisme d'assurance. Lorsque des frais médicaux ont été engagés avec son accord préalable, Mutuaide Assistance rembourse au bénéficiaire la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les organismes d'assurance.

Mutuaide Assistance n'intervient qu'une fois les remboursements effectués par les organismes d'assurance susvisés, déduction faite d'une **franchise absolue de 75 €** par dossier, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de l'organisme d'assurance du bénéficiaire. Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par un bénéficiaire hors de France et de son pays de résidence à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de son pays de résidence.

Dans ce cas, Mutuaide Assistance rembourse le montant des frais engagés **jusqu'à un maximum de 11 000 € TTC** par bénéficiaire, par événement et par an. Dans l'hypothèse où l'organisme d'assurance auquel le bénéficiaire cotise ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, Mutuaide Assistance remboursera les frais engagés dans la limite du montant indiqué ci-dessus, sous réserve de la communication par le bénéficiaire des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non-prise en charge émanant de l'organisme d'assurance. Cette prestation cesse à



dater du jour où Mutuaide Assistance est en mesure d'effectuer le rapatriement du bénéficiaire.

Nature des frais ouvrant droit à remboursement (sous réserve d'accord préalable) :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les organismes d'assurance,
- frais d'hospitalisation à condition que le bénéficiaire soit jugé intransportable par décision des médecins de Mutuaide Assistance, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où Mutuaide Assistance est en mesure d'effectuer le rapatriement du bénéficiaire ne sont pas pris en charge),
- frais dentaires d'urgence (plafonnés à 155 € TTC sans franchise et par événement).

#### **Extension de la prestation : avance de frais d'hospitalisation à l'étranger (hors de France et du pays de résidence)**

Mutuaide Assistance peut, dans la limite des montants de prise en charge prévus ci-dessus, procéder à l'avance des frais d'hospitalisation engagés hors de France et de son pays de résidence par le bénéficiaire, aux conditions cumulatives suivantes :

- les médecins de Mutuaide Assistance doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de rapatrier dans l'immédiat le bénéficiaire dans son pays de résidence.
- les soins auxquels l'avance s'applique doivent être prescrits en accord avec les médecins de Mutuaide Assistance.
- le bénéficiaire ou toute personne autorisée par lui doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par Mutuaide Assistance lors de la mise en oeuvre de la présente prestation :
  - à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par Mutuaide Assistance,
  - à effectuer les remboursements à Mutuaide Assistance des sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

Resteront uniquement à la charge de Mutuaide Assistance, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation "Frais médicaux à l'étranger", les frais non pris en charge par les organismes d'assurance. Le bénéficiaire devra communiquer à Mutuaide Assistance l'attestation de non-prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.



**A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des organismes d'assurance dans les délais, ou à défaut de présentation à Mutuaide Assistance dans les délais de l'attestation de non-prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, le bénéficiaire ne pourra en aucun cas se prévaloir de la prestation "Frais médicaux à l'étranger" et devra rembourser l'intégralité des frais d'hospitalisation avancés par Mutuaide Assistance, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par le bénéficiaire.**

#### **Chauffeur de remplacement**

Un bénéficiaire est malade ou blessé lors d'un déplacement dans l'un des pays énoncés ci-dessous et ne peut plus conduire son véhicule : si aucun des passagers n'est susceptible de le remplacer, Mutuaide Assistance met à la disposition du bénéficiaire un chauffeur pour ramener le véhicule à son lieu de résidence par l'itinéraire le plus direct.

Mutuaide Assistance prend en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur. Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restant à la charge du bénéficiaire. Le chauffeur est tenu de respecter la législation du travail, et en particulier doit - en l'état actuel de la réglementation française - observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps global de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures. Si le véhicule du bénéficiaire a plus de 8 ans et/ou 150 000 km ou si son état et/ou son chargement n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la Route Français, le bénéficiaire devra le mentionner à Mutuaide Assistance qui se réserve alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas, et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, Mutuaide Assistance fournit et prend en charge un billet de train en 1<sup>re</sup> classe ou un billet d'avion en classe économique pour aller rechercher le véhicule. Cette prestation s'applique uniquement dans les pays suivants : France (y compris Monaco, Andorre, sauf DOM-TOM), Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande.

#### **Transmission de messages urgents de l'étranger**

Lorsque le bénéficiaire est en déplacement hors de son pays de résidence, Mutuaide Assistance peut se charger de la transmission de messages urgents à un membre de sa famille ou à son employeur lorsque le bénéficiaire est dans l'impossibilité de les transmettre lui-même.



### Secours sur piste

Lorsque un bénéficiaire est victime d'un accident sur une piste de ski ouverte, Mutuaide Assistance prend en charge les frais d'évacuation mis en œuvre par les organismes étant intervenus entre le lieu de l'accident et le centre médical ou éventuellement le centre hospitalier le plus proche, ainsi que le retour sur le lieu du séjour. Le montant maximum de la prestation, qui intervient en complément des garanties dont le bénéficiaire peut disposer par ailleurs, est fixé à 5 000 € par événement, avec un maximum de 10 000 € par an pour une même carte.

### ► DÉCÈS

#### Rapatriement de corps

Lorsqu'un bénéficiaire décède au cours d'un déplacement, Mutuaide Assistance organise et prend en charge le rapatriement du corps. Si les obsèques ont lieu dans son pays de résidence, Mutuaide Assistance prend en charge :

- les frais de transport du corps jusqu'au lieu des obsèques proche de son lieu de résidence,
- les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable,
- les frais directement nécessités par le transport du corps (manutention, aménagements spécifiques au transport, conditionnement).

Tous les autres frais restent à la charge de la famille du bénéficiaire. Si les obsèques ont lieu hors du pays de résidence du bénéficiaire, Mutuaide Assistance organise le rapatriement du corps jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques et prend en charge les frais à concurrence du montant qui aurait été exposé pour rapatrier le corps sur le lieu de résidence du bénéficiaire.

#### Rapatriement d'un accompagnant

Lorsque le corps d'un bénéficiaire est transporté dans les conditions définies ci-dessus, Mutuaide Assistance organise et prend en charge le transport d'un autre bénéficiaire voyageant avec lui par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1<sup>re</sup> classe, avion de ligne régulière en classe économique), jusqu'au lieu des obsèques proche du lieu de résidence dans le pays de résidence ou jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques si les obsèques ont lieu hors du pays de résidence. Dans ce dernier cas, la prise en charge est limitée au montant qui aurait été exposé pour transporter l'accompagnant jusqu'au lieu de résidence du bénéficiaire.

La présente prestation est limitée à une seule personne. Toutefois, si le bénéficiaire décédé était accompagné par plus d'un bénéficiaire, Mutuaide Assistance peut organiser le transport, ensemble ou individuellement, des autres bénéficiaires. Le coût de ce transport n'est pas pris en charge par Mutuaide Assistance.



### ► HOSPITALISATION OU DÉCÈS D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE

#### Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille

Si le bénéficiaire en déplacement apprend l'hospitalisation non prévue pour plus de 24 heures consécutives d'un membre de sa famille résidant dans le même pays que lui, Mutuaide Assistance organise et prend en charge son retour pour lui permettre de se rendre à l'hôpital, au chevet du membre de sa famille.

Cette prise en charge est limitée à un bénéficiaire par carte. Mutuaide Assistance prend en charge le voyage aller/retour de ce bénéficiaire par train 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne en classe économique. Mutuaide Assistance se réserve le droit de demander un certificat d'hospitalisation du membre de la famille du bénéficiaire et/ou un certificat d'hérédité.

#### Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille

Si le bénéficiaire en déplacement apprend le décès d'un membre de sa famille résidant dans le même pays que lui, Mutuaide Assistance organise et prend en charge son retour pour lui permettre d'assister aux obsèques, proches du lieu de résidence du bénéficiaire,

Cette prestation est limitée par carte soit :

- à la prise en charge du voyage aller/retour d'un bénéficiaire,
- à la prise en charge du voyage aller simple de deux bénéficiaires voyageant ensemble,

par train en 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne en classe économique.

Mutuaide Assistance se réserve le droit de demander un certificat de décès du membre de la famille du bénéficiaire et/ou un certificat d'hérédité.

### ► POURSUITES JUDICIAIRES A L'ÉTRANGER

#### Assistance juridique à l'étranger

Si le bénéficiaire fait l'objet de poursuites judiciaires à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation locale survenue hors de son pays de résidence et intervenue au cours de la vie privée :

- Mutuaide Assistance fait l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, **à concurrence de 3 100 €**. Si entre-temps la caution pénale est remboursée au bénéficiaire par les autorités du pays, le bénéficiaire devra aussitôt la restituer à Mutuaide Assistance. Mutuaide Assistance n'intervient pas pour les cautions exigées à la suite d'un accident de la circulation provoqué directement ou indirectement par une infraction au Code de la Route local, une conduite en état d'ivresse ou une faute intentionnelle,



- Mutuaide Assistance participe aux honoraires d'avocat à hauteur de **800 € TTC** et en fait l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, jusqu'à 3 100 € TTC.

**Remboursement** : le bénéficiaire s'engage à rembourser les sommes avancées, dans un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de la facture. Passé ce délai de 2 mois, Mutuaide Assistance se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles.

#### ➤ VOL OU PERTE DE CERTAINS EFFETS PERSONNELS A L'ETRANGER

##### Envoi de médicaments à l'étranger

Lorsque le bénéficiaire, en déplacement hors de son pays de résidence, est privé par suite de perte ou de vol de médicaments indispensables à sa santé, Mutuaide Assistance prend en charge la recherche et l'acheminement de ces médicaments, dans le cas où ces médicaments ou leurs équivalents conseillés par les médecins de Mutuaide Assistance seraient introuvables sur place (sous réserve d'obtenir de la part du bénéficiaire les coordonnées de son médecin traitant).

Mutuaide Assistance prend en charge l'expédition des médicaments par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises, et re-facture au bénéficiaire les frais de douane et le coût d'achat des médicaments.

##### Envoi de lunettes ou de prothèses auditives à l'étranger

Si le bénéficiaire se trouve dans l'impossibilité de se procurer les lunettes, les lentilles correctrices ou les prothèses auditives qu'il porte habituellement, suite au vol ou à la perte de celles-ci lors d'un voyage hors de son pays de résidence, Mutuaide Assistance se charge de les lui envoyer par les moyens les plus appropriés.

La demande, formulée par le bénéficiaire, doit être transmise par télécopie, courrier électronique (email) ou lettre recommandée et indiquer de manière très précise les caractéristiques complètes de ses lunettes (type de verres, montures), de ses lentilles ou de ses prothèses auditives. Mutuaide Assistance contacte l'ophtalmologiste ou le prothésiste habituel du bénéficiaire afin d'obtenir une ordonnance. Le prix de la confection des nouvelles lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives est annoncé au bénéficiaire qui doit donner son accord par écrit et s'engage alors à régler le montant de la facture avant leur envoi.

A défaut, Mutuaide Assistance ne pourra être tenu d'exécuter la prestation.

Mutuaide Assistance prend en charge l'expédition des nouvelles lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises, et re-facture au bénéficiaire les frais de douane et les coûts de confection.



Mutuaide Assistance dégage sa responsabilité si, pour des raisons indépendantes de sa volonté (délais de fabrication ou tout autre cas de force majeure) les lunettes, les lentilles ou les prothèses auditives, n'arrivaient pas à la date prévue.

##### Avance de fonds

En cas de perte ou de vol d'espèces ou d'autres moyens de paiement, Mutuaide Assistance peut consentir une avance de fonds d'un montant **maximum de 1 000 €** sur présentation d'un dépôt de garantie.

Le bénéficiaire s'engage à rembourser les sommes avancées, dans un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de la facture.

Passé ce délai de 2 mois, Mutuaide Assistance se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles.

## EXCLUSIONS

**Aucune prestation d'assistance ne sera mise en œuvre :**

- **1- a) dans les pays :**
  - en état de guerre civile ou étrangère,
  - en état d'instabilité politique notoire,
  - subissant des mouvements populaires, des émeutes, des actes de terrorisme, des repréailles, ou des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens,
- **1- b) à l'occasion d'un déplacement :**
  - entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical,
  - lié à des activités militaires ou de police,
- **1- c) pour des demandes consécutives à une atteinte corporelle ou à un décès résultant :**
  - d'un acte intentionnel ou dolosif de la part du bénéficiaire et/ou de la part de l'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendant ou descendant) et ses conséquences, comme indiqué à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
  - de la désintégration du noyau atomique,
  - de l'utilisation d'engins de guerre ou d'armes à feu,
  - de la pratique d'un sport aérien ou à risque dont notamment le deltaplane, le polo, le skeleton, le bobsleigh, le hockey sur glace, la plongée sous-marine, la spéléologie, le saut à l'élastique, et tout autre sport nécessitant l'utilisation d'engin à moteur,
  - de la participation aux compétitions nécessitant une licence,
  - de faits de grève ou de lock-out,
  - de la participation à des paris, rixes, bagarres,
  - d'états pathologiques ne relevant pas de l'urgence,



- *d'interventions chirurgicales, d'états pathologiques antérieurs à la date de départ en voyage, leurs rechutes et/ou complications et les affections en cours de traitement non encore consolidées avant le déplacement (possibilité de demander un justificatif de la date du départ),*
- *d'incidents et complications liés à un état de grossesse, lorsque le bénéficiaire avait connaissance avant le jour du départ en voyage d'une probabilité de leur survenance supérieure à la normale,*
- *d'un état de grossesse ou d'un accouchement au-delà du premier jour du 7<sup>e</sup> mois,*
- *de la prématurité,*
- *d'une interruption volontaire de grossesse ou d'un acte de procréation médicalement assisté ainsi que de leurs complications,*
- *de maladies mentales, psychiques ou nerveuses (y compris les dépressions nerveuses),*
- *de l'usage par le bénéficiaire de médicaments, drogues, stupéfiants, tranquillisants et/ou produits assimilés non prescrits médicalement,*
- *d'un 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,*
- *d'un suicide ou d'une tentative de suicide,*

#### **2) ne sont jamais pris en charge :**

- *les frais non expressément prévus par le contrat,*
- *les frais non justifiés par des documents originaux,*
- *les frais de consultation et de chirurgie ophtalmologique, sauf s'ils sont la conséquence directe d'un événement garanti,*
- *les frais de lunettes ou de verres de contact et plus généralement les frais d'optique,*
- *les frais d'appareillages médicaux, d'orthèses et de prothèses,*
- *les frais de cure de toute nature,*
- *les soins à caractère esthétique,*
- *les frais de séjour en maison de repos, de rééducation ou de désintoxication,*
- *les frais de rééducation, kinésithérapie, chiropraxie,*
- *les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination,*
- *les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés en France ou dans le pays de résidence,*
- *les frais de services médicaux ou paramédicaux et d'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française,*
- *les frais de cercueil définitif,*



- *les frais de restaurant,*
- *les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un rapatriement par avion de ligne,*
- *les frais de douane,*
- *les frais d'annulation ou d'interruption de séjour,*
- *les frais de recherche et de secours des personnes en montagne, en mer, dans le désert ou dans tout autre endroit inhospitalier,*
- *les frais de premier secours ou de transport primaire, sauf pour les secours sur pistes de ski.*

## PARTIE III - DISPOSITIONS DIVERSES

### CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Mutuaide Assistance s'engage à utiliser tous les moyens disponibles en matière d'assistance. Cependant la responsabilité de Mutuaide Assistance ne peut être engagée en cas d'indisponibilité de ces moyens ou de leur absence dans la zone géographique de la demande d'intervention.

Mutuaide Assistance ne garantit pas l'exécution des services et sa responsabilité ne pourra être engagée dans les cas de force majeure, tels qu'habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

### SUBROGATION

Mutuaide Assistance est subrogée, dans les termes de l'article L.121-12 du Code des Assurances, jusqu'à concurrence des sommes versées par elle, dans les droits et actions du bénéficiaire contre tout responsable du sinistre.

### PRESCRIPTION

Toute action dérivant de la présente convention est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance, dans les conditions déterminées par les articles L.114-1 et L.114-2 du Code des Assurances.

### ELECTION DE JURIDICTION

Les parties conviennent de soumettre tout litige relatif à l'interprétation et à l'application des clauses de la présente convention aux juridictions de Paris.



### PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

En contactant Mutuaide Assistance, le bénéficiaire ou ses ayants droit accepte expressément que des informations personnelles le concernant soient utilisées et diffusées sans restriction à l'ensemble des personnes concernées, sous réserve notamment du respect de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 "Informatique et Libertés". A ce titre, le bénéficiaire ou ses ayants droit dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données le concernant qu'il pourra exercer en s'adressant à Mutuaide Assistance 8/14, avenue des Frères Lumière 94366 Bry-sur-Marne cedex.

### RÉCUPÉRATION DES TITRES DE TRANSPORT

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge, le bénéficiaire s'engage soit :

- à permettre à Mutuaide Assistance d'utiliser le titre de transport qu'il détient pour son retour,
- soit à remettre à Mutuaide Assistance les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre de transport.



## ASSISTANCE MASTERCARD

### Notice d'information

L'ASSISTEUR - MUTUAIDE ASSISTANCE - 8/14, avenue des Frères Lumière 94366 Bry-sur-Marne cedex.

LE COURTIER-SOUSCRIPTEUR - CREDIT AGRICOLE ASSURANCE PAIEMENT - SAS au capital de 40 050 € - RCS Paris 508 667 839 - 91/93, boulevard Pasteur 75015 Paris - Inscrit à l'ORIAS sous le n° 10 058 272 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

MUTUAIDE ASSISTANCE et CREDIT AGRICOLE ASSURANCE PAIEMENT sont des entreprises régies par le Code des Assurances et supervisées par l'Autorité de Contrôle Prudentiel sise 61, rue Taitbout 75436 Paris cedex 09.

Contrat d'assistance de groupe n°LCL11113/001 souscrit auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE par CREDIT AGRICOLE ASSURANCE PAIEMENT et auquel l'émetteur de la carte (ci-après "l'Adhérent") a adhéré pour le compte des titulaires des cartes bancaires mentionnées en en-tête.

**Les garanties d'assurance relevant de la présente notice sont directement attachées à la validité de la carte. Toutefois, la déclaration de perte ou vol de la carte ne suspend pas les garanties.**

**Les garanties sont acquises du seul fait de la détention de la carte.**

#### ➤ Attention

*Prévenir l'assisteur le plus tôt possible et impérativement avant tout engagement de dépense.*

**Pour tout renseignement complémentaire, composez le numéro de téléphone +33 (0) 969 363 898\***

*\* Appel non surtaxé depuis la France et coût d'un appel vers la France depuis l'étranger.*

## PARTIE I - DISPOSITIONS COMMUNES

### DÉFINITIONS COMMUNES

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

#### **Bénéficiaire**

Sont considérées comme bénéficiaires, lorsqu'elles voyagent en compagnie du titulaire de la carte, les personnes suivantes dont l'état ou la situation nécessite l'intervention de Mutuaide Assistance :

- le titulaire d'une carte MasterCard en cours de validité délivrée par les émetteurs français, y compris Monaco, Andorre et DOM-TOM,
- son conjoint non séparé de corps ou de fait et non divorcé, son concubin notoire ou ayant conclu un PACS (pacte civil de solidarité) en cours de validité,



- leurs enfants et petits-enfants célibataires de moins de 25 ans, fiscalement à charge d'au moins un de leurs parents (en cas d'adoption, le bénéfice des prestations s'applique à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'Etat Civil français),
- leurs ascendants fiscalement à charge.

#### Lieu de résidence

Le lieu de résidence se définit comme le domicile fiscal du bénéficiaire en France, Monaco, Andorre et Dom-Tom, à la date de la demande d'assistance.

#### Pays de résidence

Le pays de résidence se définit comme le pays dans lequel est situé le lieu de résidence.

#### Membre de la famille

Par membre de la famille du bénéficiaire, on entend le conjoint non séparé de corps ou de fait et non divorcé, le concubin notoire ou ayant conclu un PACS (pacte civil de solidarité) en cours de validité, les enfants, les petits-enfants, les frères, les sœurs, le père, la mère, les beaux-parents et les grands-parents.

#### Force majeure

Est réputé force majeure 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.

#### Transport primaire

Par transport primaire, on entend le transport entre le lieu du sinistre et le centre médical ou le centre hospitalier le plus proche, et l'éventuel retour jusqu'au lieu du séjour.

#### Organisme d'assurance

Par organisme d'assurance on entend les organismes sociaux de base et organismes d'assurance maladie complémentaires dont le bénéficiaire relève soit à titre principal soit en qualité d'ayant droit.

## OBJET DU CONTRAT

Dans les conditions décrites ci-après, le contrat a pour objet de garantir au bénéficiaire pendant les 90 premiers jours d'un déplacement, privé ou professionnel, des prestations d'assistance à la suite des événements suivants, qui doivent demeurer incertains au moment du départ :

- atteinte corporelle consécutive à une maladie ou un accident,
- décès,
- hospitalisation ou décès d'un membre de la famille du bénéficiaire,
- poursuites judiciaires à l'étranger,
- vol ou perte de certains effets personnels à l'étranger.



## DÉCLARATION DE SINISTRE

### Comment bénéficier de l'assistance ?

Afin de bénéficier des prestations prévues au contrat, le bénéficiaire doit impérativement :

- contacter, ou faire contacter, Mutuaide Assistance dès qu'il a connaissance d'un événement susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une prestation :
  - par téléphone au **+33 (0) 969 363 898\***
  - par télécopie au **+33 (0) 969 328 219\***
  - par courrier électronique : [assistance@mutuaide.fr](mailto:assistance@mutuaide.fr)

\* Appel non surtaxé depuis la France et coût d'appel vers la France depuis l'étranger.

- communiquer les justificatifs que Mutuaide Assistance estime nécessaires pour apprécier le droit aux prestations d'assistance. A défaut, Mutuaide Assistance refusera la mise en œuvre des prestations et/ou procédera à la re-facturation des frais déjà engagés.
- permettre aux médecins de Mutuaide Assistance le libre accès aux données médicales qui le concernent.
- veiller à ne communiquer que des informations exactes.
- se conformer aux solutions que Mutuaide Assistance préconise.

### ➤ Très important

Les prestations d'assistance décrites ci-après sont destinées à être organisées exclusivement par Mutuaide Assistance qui en règlera directement le coût aux prestataires qu'il aura missionnés. A titre exceptionnel, si les circonstances l'exigent, Mutuaide Assistance peut autoriser le bénéficiaire à organiser tout ou partie d'une prestation. Dans ce cas, seuls les frais engagés avec l'accord express, et bien entendu préalable, de Mutuaide Assistance sont remboursés sur justificatifs originaux et dans la limite de ceux qui auraient été engagés par Mutuaide Assistance pour mettre en œuvre cette prestation.

La sous-médicalisation, les difficultés d'accès, les délais importants d'intervention dans certaines régions rendent l'assistance particulièrement difficile et doivent inciter le voyageur à la prudence.

Ainsi notamment les voyageurs âgés (70 ans et plus) et/ou accompagnés de jeunes enfants (de moins de 12 ans) et/ou atteints d'affections chroniques et/ou présentant des facteurs de risque ne doivent pas s'exposer dans ces régions où les soins ne pourraient être assurés en attendant l'intervention de Mutuaide Assistance.

En aucun cas, Mutuaide Assistance ne peut se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.



## CONDITIONS D'APPLICATION

### Étendue territoriale des prestations d'assistance

Les prestations d'assistance s'appliquent en dehors du lieu de résidence du bénéficiaire :

- pendant les 90 premiers jours d'un déplacement, privé ou professionnel,
- dans le monde entier, sauf dans les pays exclus. Certaines prestations font l'objet de limitations territoriales qui sont mentionnées dans l'exposé des prestations concernées.

## PARTIE II - DISPOSITIONS SPÉCIALES

### NATURE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

#### ► ATTEINTE CORPORELLE CONSECUTIVE A UNE MALADIE OU UN ACCIDENT

En cas de maladie ou d'accident du bénéficiaire, les médecins de Mutuaide Assistance :

- se mettent en relation avec le médecin local qui a examiné le bénéficiaire,
- recueillent toutes informations nécessaires auprès du médecin local et éventuellement auprès du médecin traitant habituel du bénéficiaire.

A partir de ces informations, les médecins de Mutuaide Assistance décident, sur le seul fondement de l'intérêt médical du bénéficiaire et du respect des règlements sanitaires en vigueur, soit :

- de déclencher et d'organiser le transport du bénéficiaire vers son lieu de résidence, ou vers un service hospitalier approprié proche de son lieu de résidence.
- d'hospitaliser le bénéficiaire sur place dans un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche de son lieu de résidence.

Le service médical de Mutuaide Assistance peut effectuer les démarches de recherche de place dans un service médicalement adapté. Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, aident les médecins de Mutuaide Assistance à prendre la décision qui paraît la plus opportune. Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale, à mettre en œuvre dans l'intérêt médical du bénéficiaire, appartient en dernier ressort aux seuls médecins de Mutuaide Assistance. Par ailleurs, dans le cas où le bénéficiaire refuse de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins de Mutuaide Assistance, il décharge expressément



Mutuaide Assistance de toute responsabilité, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou encore en cas d'aggravation de son état de santé.

### Transfert et/ou rapatriement du bénéficiaire

Si l'état de santé du bénéficiaire conduit, dans les conditions indiquées ci-dessus, ses médecins à le décider, Mutuaide Assistance organise et prend en charge le transport du bénéficiaire.

Ce transport a lieu par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1<sup>re</sup> classe, avion de ligne régulière en classe économique, avion sanitaire...), si nécessaire sous surveillance médicale. Seuls l'intérêt médical du bénéficiaire et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour le choix du moyen utilisé pour ce transport.

Cette prestation n'est jamais mise en œuvre pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le bénéficiaire de poursuivre son déplacement ou son séjour.

### Rapatriement d'un bénéficiaire accompagnant

Lorsqu'un bénéficiaire est transporté dans les conditions définies ci-avant au paragraphe "Transfert et/ou rapatriement du bénéficiaire", Mutuaide Assistance organise et prend en charge le transport d'un autre bénéficiaire voyageant avec lui jusqu'au lieu de l'hospitalisation ou au lieu de résidence du bénéficiaire par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1<sup>re</sup> classe, avion de ligne régulière en classe économique, avion sanitaire...). La présente prestation est limitée à une seule personne. Toutefois, si le bénéficiaire transporté est accompagné par plus d'un bénéficiaire, Mutuaide Assistance peut organiser le transport, ensemble ou individuellement, des autres bénéficiaires. Le coût de ce transport n'est pas pris en charge par Mutuaide Assistance.

### Accompagnement des enfants de moins de 15 ans

Lorsqu'un bénéficiaire en déplacement, malade ou blessé, se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans qui l'accompagnent, Mutuaide Assistance, après avis des médecins locaux et/ou de ses propres médecins, organise et prend en charge le voyage aller/retour (depuis le lieu de résidence) en train 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne choisie par le bénéficiaire ou la famille du bénéficiaire pour accompagner les enfants pendant leur retour à leur lieu de résidence.

Mutuaide Assistance peut aussi mandater une hôtesse pour raccompagner les enfants jusqu'à leur lieu de résidence.

Les frais d'hébergement, de repas et de boisson de la personne choisie par le bénéficiaire ou la famille du bénéficiaire pour ramener les enfants, restent à la charge du bénéficiaire. Les billets desdits enfants restent également à la charge du bénéficiaire.



### Visite d'un proche en cas d'hospitalisation

Si le bénéficiaire voyage seul ou si les membres de sa famille qui l'accompagnent sont dans l'incapacité de lui rendre visite à l'hôpital, alors qu'il est hospitalisé sur le lieu de sa maladie ou de son accident et que les médecins de Mutuaide Assistance ne préconisent pas un transport avant 10 jours (s'il s'agit d'un enfant de moins de 15 ans ou d'un bénéficiaire dans un état mettant en jeu le pronostic vital selon les médecins de Mutuaide Assistance, aucune franchise de durée d'hospitalisation n'est appliquée), Mutuaide Assistance organise et prend en charge :

- le voyage aller/retour (depuis le lieu de résidence) en train 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne choisie par le bénéficiaire ou la famille du bénéficiaire pour se rendre à son chevet ;
- son séjour à l'hôtel (chambre et petit déjeuner exclusivement) sur le lieu d'hospitalisation, tant que le bénéficiaire est hospitalisé, dans la limite de **65 € TTC par nuit et de 10 nuits**. Si, au-delà de cette dernière limite, le bénéficiaire hospitalisé n'est toujours pas transportable, la prolongation du séjour est prise en charge **jusqu'à 300 €**.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation "Rapatriement d'un bénéficiaire accompagnant".**

### Frais médicaux à l'étranger (hors de France et du pays de résidence)

Cette prestation concerne exclusivement les bénéficiaires affiliés à un organisme d'assurance. Lorsque des frais médicaux ont été engagés avec son accord préalable, Mutuaide Assistance rembourse au bénéficiaire la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les organismes d'assurance.

Mutuaide Assistance n'intervient qu'une fois les remboursements effectués par les organismes d'assurance susvisés, déduction faite d'une **franchise absolue de 75 €** par dossier, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de l'organisme d'assurance du bénéficiaire. Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par un bénéficiaire hors de France et de son pays de résidence à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de son pays de résidence.

Dans ce cas, Mutuaide Assistance rembourse le montant des frais engagés **jusqu'à un maximum de 11 000 € TTC** par bénéficiaire, par événement et par an. Dans l'hypothèse où l'organisme d'assurance auquel le bénéficiaire cotise ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, Mutuaide Assistance remboursera les frais engagés dans la limite du montant indiqué ci-dessus, sous réserve de la communication par le bénéficiaire des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non-prise en charge émanant de l'organisme d'assurance.



Cette prestation cesse à dater du jour où Mutuaide Assistance est en mesure d'effectuer le rapatriement du bénéficiaire.

Nature des frais ouvrant droit à remboursement (sous réserve d'accord préalable) :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les organismes d'assurance,
- frais d'hospitalisation à condition que le bénéficiaire soit jugé intransportable par décision des médecins de Mutuaide Assistance, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où Mutuaide Assistance est en mesure d'effectuer le rapatriement du bénéficiaire ne sont pas pris en charge),
- frais dentaires d'urgence (plafonnés à 155 € TTC sans franchise et par événement).

### Extension de la prestation : avance de frais d'hospitalisation à l'étranger (hors de France et du pays de résidence)

Mutuaide Assistance peut, dans la limite des montants de prise en charge prévus ci-dessus, procéder à l'avance des frais d'hospitalisation engagés hors de France et de son pays de résidence par le bénéficiaire, aux conditions cumulatives suivantes :

- les médecins de Mutuaide Assistance doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de rapatrier dans l'immédiat le bénéficiaire dans son pays de résidence.
- les soins auxquels l'avance s'applique doivent être prescrits en accord avec les médecins de Mutuaide Assistance.
- le bénéficiaire ou toute personne autorisée par lui doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par Mutuaide Assistance lors de la mise en oeuvre de la présente prestation :
  - à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par Mutuaide Assistance,
  - à effectuer les remboursements à Mutuaide Assistance des sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

Resteront uniquement à la charge de Mutuaide Assistance, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation "Frais médicaux à l'étranger", les frais non pris en charge par les organismes d'assurance. Le bénéficiaire devra communiquer à Mutuaide Assistance l'attestation de non-prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.



A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des organismes d'assurance dans les délais, ou à défaut de présentation à Mutuaide Assistance dans les délais de l'attestation de non-prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, le bénéficiaire ne pourra en aucun cas se prévaloir de la prestation "Frais médicaux à l'étranger" et devra rembourser l'intégralité des frais d'hospitalisation avancés par Mutuaide Assistance, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par le bénéficiaire.

#### Chauffeur de remplacement

Un bénéficiaire est malade ou blessé lors d'un déplacement dans l'un des pays énoncés ci-dessous et ne peut plus conduire son véhicule : si aucun des passagers n'est susceptible de le remplacer, Mutuaide Assistance met à la disposition du bénéficiaire un chauffeur pour ramener le véhicule à son lieu de résidence par l'itinéraire le plus direct.

Mutuaide Assistance prend en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur. Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restant à la charge du bénéficiaire. Le chauffeur est tenu de respecter la législation du travail, et en particulier doit - en l'état actuel de la réglementation française - observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps global de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures. Si le véhicule du bénéficiaire a plus de 8 ans et/ou 150 000 km ou si son état et/ou son chargement n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la Route Français, le bénéficiaire devra le mentionner à Mutuaide Assistance qui se réserve alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas, et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, Mutuaide Assistance fournit et prend en charge un billet de train en 1<sup>re</sup> classe ou un billet d'avion en classe économique pour aller rechercher le véhicule. Cette prestation s'applique uniquement dans les pays suivants : France (y compris Monaco, Andorre, sauf DOM-TOM), Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande.

#### Transmission de messages urgents de l'étranger

Lorsque le bénéficiaire est en déplacement hors de son pays de résidence, Mutuaide Assistance peut se charger de la transmission de messages urgents à un membre de sa famille ou à son employeur lorsque le bénéficiaire est dans l'impossibilité de les transmettre lui-même.



#### Secours sur piste

Lorsqu'un bénéficiaire est victime d'un accident sur une piste de ski ouverte, Mutuaide Assistance prend en charge les frais d'évacuation mis en œuvre par les organismes étant intervenus entre le lieu de l'accident et le centre médical ou éventuellement le centre hospitalier le plus proche, ainsi que le retour sur le lieu du séjour. Le montant maximum de la prestation, qui intervient en complément des garanties dont le bénéficiaire peut disposer par ailleurs, est fixé à 5 000 € par événement, avec un maximum de 10 000 € par an pour une même carte.

#### ► DÉCÈS

##### Rapatriement de corps

Lorsqu'un bénéficiaire décède au cours d'un déplacement, Mutuaide Assistance organise et prend en charge le rapatriement du corps. Si les obsèques ont lieu dans son pays de résidence, Mutuaide Assistance prend en charge :

- les frais de transport du corps jusqu'au lieu des obsèques proche de son lieu de résidence,
- les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable,
- les frais directement nécessités par le transport du corps (manutention, aménagements spécifiques au transport, conditionnement).

Tous les autres frais restent à la charge de la famille du bénéficiaire. Si les obsèques ont lieu hors du pays de résidence du bénéficiaire, Mutuaide Assistance organise le rapatriement du corps jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques et prend en charge les frais à concurrence du montant qui aurait été exposé pour rapatrier le corps sur le lieu de résidence du bénéficiaire.

##### Rapatriement d'un accompagnant

Lorsque le corps d'un bénéficiaire est transporté dans les conditions définies ci-dessus, Mutuaide Assistance organise et prend en charge le transport d'un autre bénéficiaire voyageant avec lui par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1<sup>re</sup> classe, avion de ligne régulière en classe économique), jusqu'au lieu des obsèques proche du lieu de résidence dans le pays de résidence ou jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques si les obsèques ont lieu hors du pays de résidence. Dans ce dernier cas, la prise en charge est limitée au montant qui aurait été exposé pour transporter l'accompagnant jusqu'au lieu de résidence du bénéficiaire.

La présente prestation est limitée à une seule personne. Toutefois, si le bénéficiaire décédé était accompagné par plus d'un bénéficiaire, Mutuaide Assistance peut organiser le transport, ensemble ou individuellement, des autres bénéficiaires. Le coût de ce transport n'est pas pris en charge par Mutuaide Assistance.



### ➤ HOSPITALISATION OU DÉCÈS D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE

#### Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille

Si le bénéficiaire en déplacement apprend l'hospitalisation non prévue pour plus de 24 heures consécutives d'un membre de sa famille résidant dans le même pays que lui, Mutuaide Assistance organise et prend en charge son retour pour lui permettre de se rendre à l'hôpital, au chevet du membre de sa famille.

Cette prise en charge est limitée à un bénéficiaire par carte.

Mutuaide Assistance prend en charge le voyage aller/retour de ce bénéficiaire par train 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne en classe économique. Mutuaide Assistance se réserve le droit de demander un certificat d'hospitalisation du membre de la famille du bénéficiaire et/ou un certificat d'hérédité.

#### Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille

Si le bénéficiaire en déplacement apprend le décès d'un membre de sa famille résidant dans le même pays que lui, Mutuaide Assistance organise et prend en charge son retour pour lui permettre d'assister aux obsèques, proches du lieu de résidence du bénéficiaire.

Cette prestation est limitée par carte soit :

- à la prise en charge du voyage aller/retour d'un bénéficiaire,
- à la prise en charge du voyage aller simple de deux bénéficiaires voyageant ensemble,

par train en 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne en classe économique.

Mutuaide Assistance se réserve le droit de demander un certificat de décès du membre de la famille du bénéficiaire et/ou un certificat d'hérédité.

### ➤ POURSUITES JUDICIAIRES A L'ÉTRANGER

#### Assistance juridique à l'étranger

Si le bénéficiaire fait l'objet de poursuites judiciaires à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation locale survenue hors de son pays de résidence et intervenue au cours de la vie privée :

- Mutuaide Assistance fait l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, **à concurrence de 3 100 €**. Si entre-temps la caution pénale est remboursée au bénéficiaire par les autorités du pays, le bénéficiaire devra aussitôt la restituer à Mutuaide Assistance. Mutuaide Assistance n'intervient pas pour les cautions exigées à la suite d'un accident de la circulation provoqué directement ou indirectement par une infraction au Code de la Route local, une conduite en état d'ivresse ou une faute intentionnelle,



- Mutuaide Assistance participe aux honoraires d'avocat à hauteur de **800 € TTC** et en fait l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, jusqu'à 3 100 € TTC.

**Remboursement** : le bénéficiaire s'engage à rembourser les sommes avancées, dans un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de la facture. Passé ce délai de 2 mois, Mutuaide Assistance se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles.

### ➤ VOL OU PERTE DE CERTAINS EFFETS PERSONNELS A L'ÉTRANGER

#### Envoi de médicaments à l'étranger

Lorsque le bénéficiaire, en déplacement hors de son pays de résidence, est privé par suite de perte ou de vol de médicaments indispensables à sa santé, Mutuaide Assistance prend en charge la recherche et l'acheminement de ces médicaments, dans le cas où ces médicaments ou leurs équivalents conseillés par les médecins de Mutuaide Assistance seraient introuvables sur place (sous réserve d'obtenir de la part du bénéficiaire les coordonnées de son médecin traitant).

Mutuaide Assistance prend en charge l'expédition des médicaments par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises, et re-facture au bénéficiaire les frais de douane et le coût d'achat des médicaments.

#### Envoi de lunettes ou de prothèses auditives à l'étranger

Si le bénéficiaire se trouve dans l'impossibilité de se procurer les lunettes, les lentilles correctrices ou les prothèses auditives qu'il porte habituellement, suite au vol ou à la perte de celles-ci lors d'un voyage hors de son pays de résidence, Mutuaide Assistance se charge de les lui envoyer par les moyens les plus appropriés.

La demande, formulée par le bénéficiaire, doit être transmise par télécopie, courrier électronique (email) ou lettre recommandée et indiquer de manière très précise les caractéristiques complètes de ses lunettes (type de verres, montures), de ses lentilles ou de ses prothèses auditives. Mutuaide Assistance contacte l'ophtalmologiste ou le prothésiste habituel du bénéficiaire afin d'obtenir une ordonnance. Le prix de la confection des nouvelles lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives est annoncé au bénéficiaire qui doit donner son accord par écrit et s'engage alors à régler le montant de la facture avant leur envoi.

A défaut, Mutuaide Assistance ne pourra être tenu d'exécuter la prestation.

Mutuaide Assistance prend en charge l'expédition des nouvelles lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises, et re-facture au bénéficiaire les frais de douane et les coûts de confection.



Mutuaide Assistance dégage sa responsabilité si, pour des raisons indépendantes de sa volonté (délais de fabrication ou tout autre cas de force majeure) les lunettes, les lentilles ou les prothèses auditives, n'arrivaient pas à la date prévue.

## EXCLUSIONS

**Aucune prestation d'assistance ne sera mise en œuvre :**

- 1- a) dans les pays :
  - en état de guerre civile ou étrangère,
  - en état d'instabilité politique notoire,
  - subissant des mouvements populaires, des émeutes, des actes de terrorisme, des représailles, ou des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens,
- 1- b) à l'occasion d'un déplacement :
  - entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical,
  - lié à des activités militaires ou de police,
- 1- c) pour des demandes consécutives à une atteinte corporelle ou à un décès résultant :
  - d'un acte intentionnel ou dolosif de la part du bénéficiaire et/ou de la part de l'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendant ou descendant) et ses conséquences, comme indiqué à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
  - de la désintégration du noyau atomique,
  - de l'utilisation d'engins de guerre ou d'armes à feu,
  - de la pratique d'un sport aérien ou à risque dont notamment le deltaplane, le polo, le skeleton, le bobsleigh, le hockey sur glace, la plongée sous-marine, la spéléologie, le saut à l'élastique, et tout autre sport nécessitant l'utilisation d'engin à moteur,
  - de la participation aux compétitions nécessitant une licence,
  - de faits de grève ou de lock-out,
  - de la participation à des paris, rixes, bagarres,
  - d'états pathologiques ne relevant pas de l'urgence,
  - d'interventions chirurgicales, d'états pathologiques antérieurs à la date de départ en voyage, leurs rechutes et/ou complications et les affections en cours de traitement non encore consolidées avant le déplacement (possibilité de demander un justificatif de la date du départ),
  - d'incidents et complications liés à un état de grossesse, lorsque le bénéficiaire avait connaissance avant le jour du départ en voyage d'une probabilité de leur survenance supérieure à la normale,
  - d'un état de grossesse ou d'un accouchement au-delà du premier jour du 7<sup>e</sup> mois,



- de la prématurité,
  - d'une interruption volontaire de grossesse ou d'un acte de procréation médicalement assisté ainsi que de leurs complications,
  - de maladies mentales, psychiques ou nerveuses (y compris les dépressions nerveuses),
  - de l'usage par le bénéficiaire de médicaments, drogues, stupéfiants, tranquillisants et/ou produits assimilés non prescrits médicalement,
  - d'un 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,
  - d'un suicide ou d'une tentative de suicide,
- 2) ne sont jamais pris en charge :
- les frais non expressément prévus par le contrat,
  - les frais non justifiés par des documents originaux,
  - les frais de consultation et de chirurgie ophtalmologique, sauf s'ils sont la conséquence directe d'un avènement garanti,
  - les frais de lunettes ou de verres de contact et plus généralement les frais d'optique,
  - les frais d'appareillages médicaux, d'orthèses et de prothèses,
  - les frais de cure de toute nature,
  - les soins à caractère esthétique,
  - les frais de séjour en maison de repos, de rééducation ou de désintoxication,
  - les frais de rééducation, kinésithérapie, chiropraxie,
  - les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination,
  - les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés en France ou dans le pays de résidence,
  - les frais de services médicaux ou paramédicaux et d'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française,
  - les frais de cercueil définitif,
  - les frais de restaurant,
  - les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un rapatriement par avion de ligne,
  - les frais de douane,
  - les frais d'annulation ou d'interruption de séjour,
  - les frais de recherche et de secours des personnes en montagne, en mer, dans le désert ou dans tout autre endroit inhospitalier,
  - les frais de premier secours ou de transport primaire, sauf pour les secours sur pistes de ski.



## PARTIE III - DISPOSITIONS DIVERSES

### CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Mutuaide Assistance s'engage à utiliser tous les moyens disponibles en matière d'assistance. Cependant la responsabilité de Mutuaide Assistance ne peut être engagée en cas d'indisponibilité de ces moyens ou de leur absence dans la zone géographique de la demande d'intervention.

Mutuaide Assistance ne garantit pas l'exécution des services et sa responsabilité ne pourra être engagée dans les cas de force majeure, tels qu'habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

### SUBROGATION

Mutuaide Assistance est subrogée, dans les termes de l'article L.121-12 du Code des Assurances, jusqu'à concurrence des sommes versées par elle, dans les droits et actions du bénéficiaire contre tout responsable du sinistre.

### PRESCRIPTION

Toute action dérivant de la présente convention est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance, dans les conditions déterminées par les articles L.114-1 et L.114-2 du Code des Assurances.

### ÉLECTION DE JURIDICTION

Les parties conviennent de soumettre tout litige relatif à l'interprétation et à l'application des clauses de la présente convention aux juridictions de Paris.

### PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

En contactant Mutuaide Assistance, le bénéficiaire ou ses ayants droit accepte expressément que des informations personnelles le concernant soient utilisées et diffusées sans restriction à l'ensemble des personnes concernées, sous réserve notamment du respect de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 "Informatique et Libertés". A ce titre, le bénéficiaire ou ses ayants droit dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données le concernant qu'il pourra exercer en s'adressant à Mutuaide Assistance 8/14, avenue des Frères Lumière 94366 Bry-sur-Marne cedex.



### RÉCUPÉRATION DES TITRES DE TRANSPORT

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge, le bénéficiaire s'engage soit :

- à permettre à Mutuaide Assistance d'utiliser le titre de transport qu'il détient pour son retour,
- soit à remettre à Mutuaide Assistance les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre de transport.



# ASSURANCE MASTERCARD

## Notice d'information

L'ASSUREUR - CAMCA - Société d'assurance mutuelle - 65, rue de la Boétie 75009 Paris.

LE COURTIER-SOUSCRIPTEUR - CREDIT AGRICOLE ASSURANCE PAIEMENT - SAS au capital de 40 050 € - RCS Paris 508 667 839 - 91/93, boulevard Pasteur 75015 Paris - Inscrit à l'ORIAS sous le n° 10 058 272 (www.orias.fr).

CAMCA et CREDIT AGRICOLE ASSURANCE PAIEMENT sont des entreprises régies par le Code des Assurances et supervisées par l'Autorité de Contrôle Prudentiel sise 61, rue Taitbout 75436 Paris cedex 09.

Contrat d'assurance de groupe n°10001912/001 souscrit auprès de CAMCA par CREDIT AGRICOLE ASSURANCE PAIEMENT et auquel l'émetteur de la carte (ci-après "l'Adhérent") a adhéré pour le compte des titulaires des cartes bancaires mentionnées en en-tête.

**Les garanties d'assurance relevant de la présente notice sont directement attachées à la validité de la carte. Toutefois, la déclaration de perte ou vol de la carte ne suspend pas les garanties.**

### ► Conditions d'accès

*Sauf stipulation contraire, le bénéficiaire 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 avant la survenance du sinistre.*

*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, antérieure à la prise du véhicule, comme par exemple une pré-autorisation.*

Pour tout renseignement complémentaire, composez le numéro de téléphone +33 (0) 969 363 898\*

\* Appel non surtaxé depuis la France et coût d'un appel vers la France depuis l'étranger.

## GARANTIES ACCIDENT DE VOYAGE

### TERRITORIALITÉ

Les garanties du contrat sont acquises dans le **monde entier** au cours d'un voyage garanti.



### DÉFINITIONS

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

#### Assuré/famille

- Toute personne physique titulaire d'une carte bancaire, mentionnée en entête, en cours de validité, délivrée par les émetteurs français, y compris ceux domiciliés à Monaco, Andorre et dans les DOM-TOM,
- Son conjoint non séparé de corps ou de fait et non divorcé ou concubin notoire,
- 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.

**Les Assurés ne sont garantis que lorsqu'ils voyagent avec le titulaire de la carte.**

#### Concubin

La personne qui vit en concubinage ou ayant conclu un PACS (Pacte Civil de Solidarité) en cours de validité avec le titulaire. La preuve du concubinage sera apportée par un certificat de concubinage notoire établi antérieurement à la date du sinistre. 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.

#### Accident

Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'Assuré et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure constatée médicalement.

#### Invalidité permanente

Diminution du potentiel physique ou psychique d'une personne dont l'état est consolidé.

#### Consolidation

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

#### Bénéficiaire

En cas de décès accidentel, le bénéficiaire est, sauf stipulation contraire adressée par l'Assuré au moyen d'une disposition écrite et signée, le conjoint survivant de l'Assuré, non séparé de corps à ses torts, ni divorcé, à défaut les enfants nés ou à naître de l'Assuré par parts égales, à défaut les ayants droit de l'Assuré. Dans tous les autres cas garantis, le bénéficiaire est l'Assuré.

#### Véhicule de location

Tout engin 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 porteur 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 garanti

Tout déplacement d'une distance supérieure à 100 km du domicile de l'Assuré ou du lieu de travail habituel.

### Transport public

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.

### Trajet de pré et post acheminement

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 :

- 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.

### Force majeure

Est réputé survenu par force majeure 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.

### Dommage corporel

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

### Sinistre

C'est la réalisation d'un événement prévu au contrat, auquel se réfère la présente notice. La date du sinistre est celle à laquelle survient le fait dommageable, c'est-à-dire celui qui constitue la cause génératrice du dommage.

### Carte

La carte bancaire à laquelle sont attachées les garanties. Toutefois, tout titulaire, détenteur de plusieurs cartes "MasterCard" de la gamme privée, bénéficie de facto, tant pour lui-même que pour les autres Assurés, des garanties les plus étendues, quelle que soit la carte utilisée pour le paiement.

Il en est de même pour la carte virtuelle dynamique, qui n'altère nullement les garanties attachées à la carte à laquelle elle est liée. Si une prestation est réglée par le titulaire d'une carte "MasterCard" pour le compte d'autres titulaires d'une carte "MasterCard" de la gamme privée, les garanties appliquées à ces derniers seront celles de la carte dont ils sont titulaires.

## DURÉE DE LA GARANTIE

Pour chaque voyage, la garantie s'exerce pendant les 90 premiers jours du séjour.



## 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 garanti effectué par l'Assuré à bord de tous moyens de transport public ou à bord d'un véhicule de location. 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 garanti.

## GARANTIES

**Les garanties ci-après ne sont acquises que si l'accident résulte d'un événement garanti.**

### 1) 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 **95 000 €**.
- **En cas d'invalidité permanente accidentelle** survenant dans les 2 ans qui suivent la date de l'accident, l'Assureur verse à l'Assuré un capital maximum de **95 000 €** variable selon le barème d'indemnisation des accidents du travail.

**Engagement maximum de l'assureur : 95 000 €** par famille et par événement.

### 2) 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 €**.
- **En cas d'invalidité permanente accidentelle** 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.

**Engagement maximum de l'assureur : 46 000 €** par famille et par événement.

*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 événement.*

### 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.



## EXCLUSIONS

- *Les conséquences des événements suivants : guerre civile ou étrangère, instabilité politique notoire ou mouvement populaire, émeute, acte de terrorisme, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves pour autant que l'Assuré y prenne une part active, 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, concubin, ascendant, descendant) et ses conséquences.*
- *Le suicide ou la tentative de suicide de l'Assuré, et leurs conséquences,*
- *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 skeleton, 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 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.*



## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### DÉCLARATION DES SINISTRES

Le service de gestion des sinistres est disponible du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 h 00 sur simple appel au numéro de téléphone +33 (0) 969 363 898\*.

\* Appel non surtaxé depuis la France et coût d'un appel vers la France depuis l'étranger.

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 par téléphone au moyen du numéro au dos de la carte.

**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, 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 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 Code des Assurances.



### LOI APPLICABLE

Le présent contrat est soumis 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.

### INFORMATION

L'Adhérent s'engage à remettre au titulaire la présente notice d'information lors de la souscription de la carte. En cas de modification des conditions du contrat, l'Adhérent informera, par tout moyen à sa convenance, le titulaire avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

### CHARGE DE LA PREUVE

Il appartient à l'Assuré de démontrer la réalité de la situation, sachant que toute demande non étayée par des éléments et informations suffisants pour prouver la matérialité des faits, pourra être rejetée.

### PRESCRIPTION

Toute action relative à l'application du contrat se prescrit par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance conformément aux articles L.114-1 et L.114-2 du Code des Assurances. La prescription est portée à dix ans pour les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.

La prescription peut être interrompue par l'une des conditions prévues par le Code des Assurances, notamment par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

### 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.

### 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.

### PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

L'Assureur fait son affaire personnelle et est responsable du respect des obligations découlant notamment de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 "Informatique et Libertés" et de toute autre réglementation relative aux seuls fichiers qu'elle crée et à la protection des données à caractère personnel que ceux-ci contiennent.

En déclarant un sinistre, l'Assuré ou ses ayants droit accepte expressément que des informations personnelles le concernant soient utilisées et diffusées sans restriction à l'ensemble des personnes concernées, sous réserve notamment du respect de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 "Informatique et Libertés". A ce titre, l'Assuré ou ses ayants droit dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données le concernant qu'il pourra exercer en s'adressant à :

CREDIT AGRICOLE ASSURANCE PAIEMENT  
SERVICE CONSOMMATEUR

123-125, avenue Victor Hugo - 92594 Levallois-Perret cedex  
Par ailleurs, l'Assuré ou ses ayants droit s'engage à ne communiquer que des informations exactes et ne portant pas préjudice aux intérêts des tiers.

### RÉCLAMATION / MÉDIATION

L'Assureur met à la disposition de l'Assuré un service destiné à régler tout désaccord pouvant survenir à l'occasion d'une action résultant du présent contrat à l'adresse suivante :

CREDIT AGRICOLE ASSURANCE PAIEMENT  
SERVICE CONSOMMATEUR

123-125, avenue Victor Hugo - 92594 Levallois-Perret cedex  
Si malgré son intervention il subsiste un désaccord, il sera possible pour l'Assuré de saisir le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance.



