



Cartes Fortuneo Banque

# Les garanties d'assurance et d'assistance



J'aime ma banque

## 01. Les garanties d'assurance

- 1.1 Synthèse par carte
- 1.2 Objet et conditions d'application
- 1.3 Exemples de cas bénéficiaires
- 1.4 Les garanties

## 02. Les garanties d'assistance

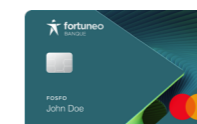
- 2.1 Synthèse par carte
- 2.2 Objet et conditions d'application
- 2.3 Exemples de cas bénéficiaires
- 2.4 Les garanties

## 03. Prise en charge

- 3.1 Les garanties d'assurance
- 3.2 Les garanties d'assistance

## 01. Les garanties d'assurance

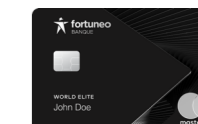
### 1.1 Synthèse par carte



Fosfo Mastercard



Gold CB Mastercard

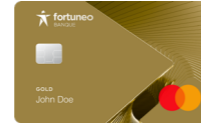


World Elite CB Mastercard

Garantie voyage			
Accident voyage	Jusqu'à 95 000 € TTC par sinistre	Jusqu'à 310 000 € TTC par sinistre	Jusqu'à 620 000 € TTC par sinistre
Annulation / Report / Interruption de voyage	—	A concurrence de 5 000 € TTC par assuré	A concurrence de 10 000 € TTC par assuré
Retard d'avion et de train	—	Jusqu'à 450 € TTC par sinistre	Jusqu'à 900 € TTC par sinistre
Retard de bagages	—	Jusqu'à 450€ TTC par sinistre	Jusqu'à 900 € TTC par sinistre
Perte/vol/ détérioration de bagages	—	850 € TTC par bagage dont 300 € par objet de valeur	1900 € TTC par bagage dont 600 € par objet de valeur
Vol de bagage dans une chambre d'hôtel	—	—	1900 € TTC par bagage dont 600 € par objet de valeur
Vol de bagages dans un véhicule de location	—	—	1900 € TTC par bagage dont 600 € par objet de valeur
Responsabilité civile à l'étranger	—	Jusqu'à 2 000 000 € TTC par sinistre	Jusqu'à 5 000 000 € TTC par sinistre
Neige et montagne			
Frais de recherche	—	Frais réels	
Frais médicaux	—	Jusqu'à 2 300 € TTC par assuré	



Fosfo Mastercard



Gold CB Mastercard



World Elite CB Mastercard

Responsabilité civile neige et montagne	—	Jusqu'à 1 000 000 € TTC par année civile	
Défense et recours	—	Jusqu'à 8 000 € TTC par sinistre	
Bris du matériel de sport de montagne personnel	—	Frais réels	
Dommages au matériel de sport de montagne loué	—	Jusqu'à 850 € TTC par assuré	
Remboursement des forfaits et cours de ski	—	Jusqu'à 850 € TTC par assuré accidenté	
Garantie dommages aux véhicules de location	—	Jusqu'à concurrence de 50 000 € TTC	Jusqu'à concurrence de 100 000 € TTC
<b>Garantie Achat à distance</b>			
Exécution de commande	—	Jusqu'à 3 000 € TTC par année civile	
Information juridiques et pratiques/assistance amiable	—	Jusqu'à 400 € TTC par litige	

## 1.2 Objet et conditions d'application

### Objet des garanties

Les garanties s'appliquent aux services ou biens payés avec votre carte Fortuneo ou via virement depuis le compte lié à celle-ci.

### Conditions de validité

- Les paiements doivent être effectués avant le sinistre.
- Les garanties s'appliquent aux paiements effectués pendant la période de validité de la carte.
- Les garanties sont maintenues en cas de déclaration de perte ou de vol de la carte.

### Exclusion

Les garanties ne s'appliquent pas après la date d'expiration de la carte, sauf si le service ou le bien est payé avant l'expiration ou par virement depuis le compte associé.

## 1.3 Exemples de cas bénéficiaires

### 1. Retard de bagage

David arrive à l'aéroport de Barcelone pour commencer ses vacances tant attendues. Après avoir récupéré ses bagages, il s'aperçoit que sa valise n'est pas arrivée. Il se rend immédiatement au comptoir de la compagnie aérienne pour signaler le retard et obtient un récépissé de déclaration.

Étant donné que ses bagages n'ont pas été remis dans un délai de quatre heures après son arrivée, David décide de faire des achats de première nécessité pour pouvoir passer ses premiers jours confortablement. Il achète des vêtements et des articles de toilette essentiels.

Après son retour de voyage, David contacte Europ Assistance pour déclarer le sinistre. Il fournit les justificatifs des achats effectués ainsi que le récépissé de déclaration de retard.

Suravenir Assurances examine son dossier et lui rembourse les frais engagés pour le retard de ses bagages.





## 2. Garantie accident voyage

Luc part pour un séjour de deux semaines en Espagne. Après avoir pris le train, il décide de louer une voiture pour explorer les paysages du pays. Malheureusement, lors d'une virée, il perd le contrôle du véhicule et a un accident.

Sur le coup, Luc se blesse gravement et doit être transporté à l'hôpital.

Après son retour en France, il déclare son sinistre en ligne, fournissant les documents nécessaires, y compris le constat médical et le certificat de location du véhicule.

Quelques semaines plus tard, Luc reçoit une indemnisation en raison de son invalidité permanente suite à l'accident.

## 3. Annulation / Report / Interruption de voyage

Marie avait prévu de partir à Rome avec sa famille. Malheureusement, quelques jours avant le départ, elle est victime d'un accident de santé qui nécessite une hospitalisation. Inquiète pour son voyage, elle se rend compte qu'elle ne pourra pas partir.

Dès la constatation médicale de sa condition, Marie fait appel à son assurance pour déclarer son sinistre. Elle fournit les documents nécessaires, comprenant le certificat médical et les preuves de réservation.

Après étude de son dossier, Suravenir Assurances rembourse les frais non récupérables qu'elle avait engagés pour le voyage.



## 4. Garantie neige et montagne

Emma est en vacances à Chamonix pour profiter de la saison de ski. Pendant qu'elle descend une piste, elle fait une mauvaise chute et se blesse au genou. Après avoir été secourue, elle est conduite à l'hôpital, où un médecin lui confirme qu'elle ne pourra pas skier durant le reste de son séjour.

Emma a réservé ses forfaits de remontées mécaniques et ses cours de ski en utilisant sa carte Fortuneo. Grâce à la garantie neige et montagne, elle peut déclarer son sinistre. Elle fournit les documents nécessaires, y compris le certificat médical et les justificatifs d'achat de ses forfaits.

Suravenir Assurances lui rembourse les jours de forfaits non utilisés en raison de son accident, ainsi qu'une partie des frais de cours de ski qu'elle n'a pas pu suivre.



## 5. Garantie dommages aux véhicules de location

Jean loue une voiture pour un road trip en France. Malheureusement, lors d'une manœuvre, il heurte accidentellement un muret et endommage le véhicule.

Immédiatement, il signale l'incident au loueur et complète tous les documents requis. Comme il a payé la location avec sa carte Fortuneo, il est couvert par la garantie dommages aux véhicules de location.

Il informe Europ Assistance dans les 48 heures, fournissant les détails de l'accident. Après examen, Suravenir Assurances rembourse les frais de réparation et prend également en charge les frais d'immobilisation.



## 6. Garantie Achat à distance

Pierre commande un nouveau téléphone sur un site de vente en ligne. Après avoir réglé son achat avec sa carte Fortuneo, il attend sa livraison. Malheureusement, le colis arrive, mais le téléphone est endommagé.

Pierre fait une réclamation auprès du commerçant, en envoyant une lettre recommandée. Le commerçant ne répond pas à sa demande de remplacement ou de remboursement.

Heureusement, grâce à la garantie achats à distance, Pierre peut déclarer son sinistre auprès de son Europ Assistance. Après réception des documents justificatifs, il reçoit un remboursement du prix d'achat du téléphone.

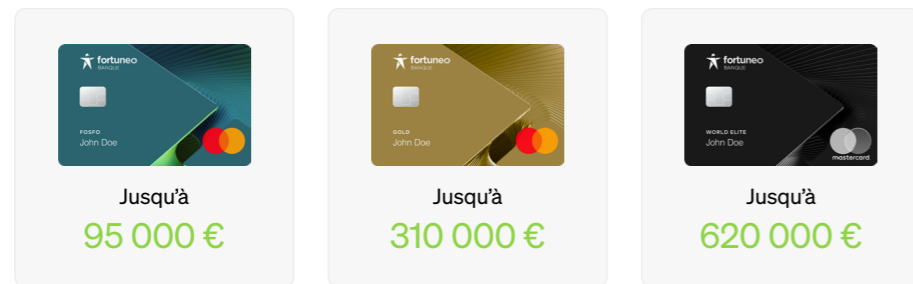


## 1.4 Les garanties

# Voyage

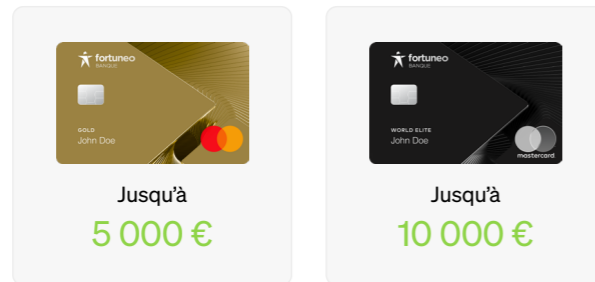
### Accident voyage

- Protection en cas d'accident pendant un voyage : l'assurance vous couvre en cas de décès ou d'invalidité permanente suite à un accident qui se produit pendant un voyage, que ce soit dans un transport public ou dans une voiture de location, dans les 90 jours après le départ.
- Indemnités en cas de décès ou d'invalidité : en cas de décès à cause d'un accident à plus de 100 km de chez lui, la famille du détenteur de la carte peut percevoir une indemnité.



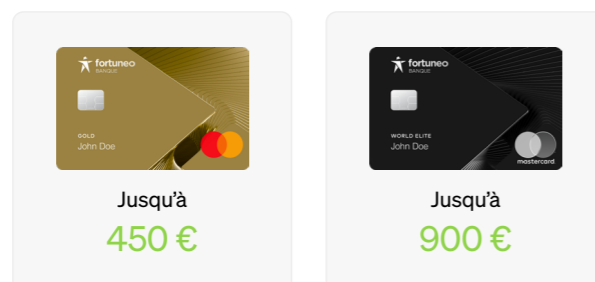
### Annulation / Report / Interruption de voyage

- L'assurance rembourse les frais non récupérables en cas d'annulation, de report ou d'interruption de voyage.



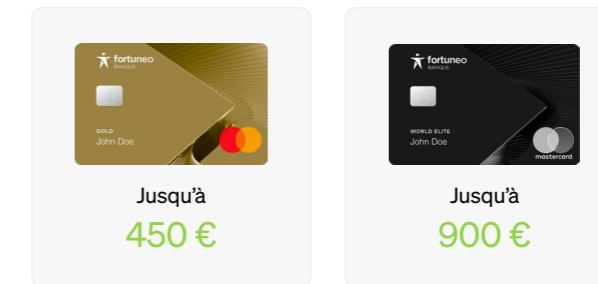
### Retard d'avion et de train

- Protection en cas de retard : l'assurance rembourse les frais supplémentaires liés aux retards d'avion ou de train: les coûts de repas, l'hébergement, le transport vers la destination finale, la modification de billets si le retard entraîne des problèmes de correspondance.



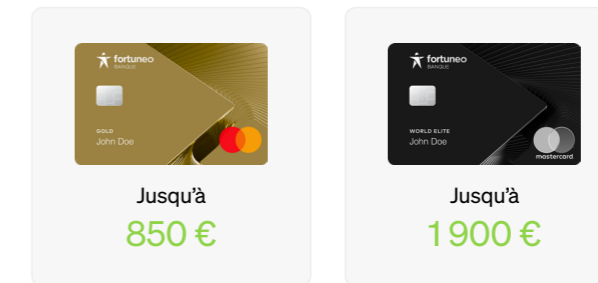
### Retard de bagages

- Protection en cas de retard des bagages : l'assurance couvre les achats nécessaires et urgents, comme des vêtements ou des articles de toilette.
- Conditions d'indemnisation : retard à partir de 4h.



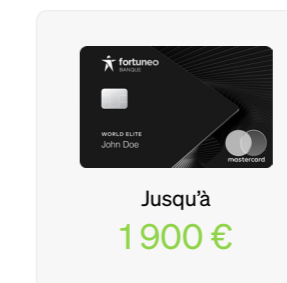
### Perte/vol/ détérioration de bagages

- Protection en cas de perte, vol ou détérioration : si les bagages enregistrés sont perdus, volés ou endommagés pendant le voyage.
- Conditions d'indemnisation : vous devez signaler la perte ou le vol aux autorités compétentes immédiatement et obtenir un récépissé.



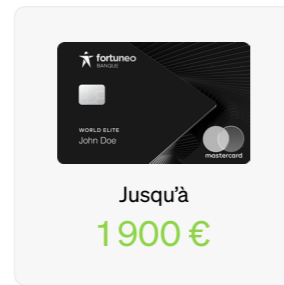
### Vol de bagage dans une chambre d'hôtel

- Protection en cas de vol : l'assurance couvre le vol de bagages placés dans une chambre d'hôtel fermée à clé, sous la responsabilité de l'hôtel. Les objets de valeur sont garantis s'ils sont dans un coffre ou sous la surveillance de l'hôtel.
- Montants remboursés : l'indemnisation peut aller jusqu'à 1 900 € par sinistre, dont 600 € par objet de valeur.



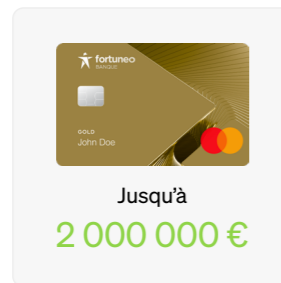
## Vol de bagages dans un véhicule de location

- Protection en cas de vol : l'assurance couvre le vol de bagages par effraction dans un véhicule de location fermé à clé, à condition que les bagages soient placés de manière non visible de l'extérieur.
- Montants remboursés : l'indemnisation peut aller jusqu'à 1 900 € par sinistre, avec un maximum de 600 € par objet de valeur.



## Responsabilité civile à l'étranger

- Protection en cas de dommages : l'assurance couvre votre responsabilité civile pour les dommages corporels, matériels ou immatériels causés à des tiers lors d'un voyage à l'étranger, à l'exclusion des activités professionnelles ou commerciales.



# Neige et Montagne

## Frais de recherche

- Protection pour les frais de recherche : l'assurance couvre les frais engagés de recherche en montagne par des sauveteurs ou des organismes de secours, si vous vous trouvez dans une zone sans moyens de secours disponibles.
- Montant remboursé : frais réels.



## Frais médicaux

- Protection pour les frais médicaux : l'assurance rembourse les frais médicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation liés à un accident et à ses conséquences directes, uniquement sur prescription médicale.
- Montants remboursés : l'indemnisation maximum est de 2 300 € par assuré pour des frais supérieurs à 30 €, et s'ajoute à ce que l'assuré pourrait recevoir de l'Assurance maladie ou d'autres régimes, sans dépasser les dépenses réellement engagées.

## Responsabilité civile neige et montagne

- Protection en cas de dommages : l'assurance couvre votre responsabilité civile pour les dommages corporels et matériels causés à des tiers lors d'activités spécifiques liées à la neige et à la montagne.
- Montants remboursés : l'indemnisation maximum est de 1 000 000 € par année civile pour les dommages corporels et matériels, mais seuls les sinistres supérieurs à 150 € sont pris en charge.
- Exclusion : cette garantie ne peut pas se cumuler avec la garantie « Responsabilité civile à l'étranger ».

## Défense et recours

- Protection juridique : l'assurance couvre votre défense devant les juridictions civiles et pénales lorsque votre responsabilité civile est engagée, ainsi que les frais liés à toute procédure de recours amiable contre le ou les tiers responsables des dommages.
- Montants remboursés : l'indemnisation maximum pour frais de défense est de 8 000 € par sinistre. Vous avez le droit de choisir votre avocat, et Suravenir Assurances prend en charge les honoraires dans les limites du contrat.

## Bris du matériel de sport de montagne personnel

- Protection en cas de bris : l'assurance couvre les frais de location d'un matériel de remplacement équivalent en cas de bris accidentel du matériel de sports de montagne personnel lors d'un séjour à la montagne.
- Durée de la garantie : la couverture s'applique pour une durée maximale de 8 jours si le matériel est irréparable, ou pendant la durée de la réparation, également pour un maximum de 8 jours.
- Montant remboursé : frais réel.

## Dommages au matériel de sport de montagne loué

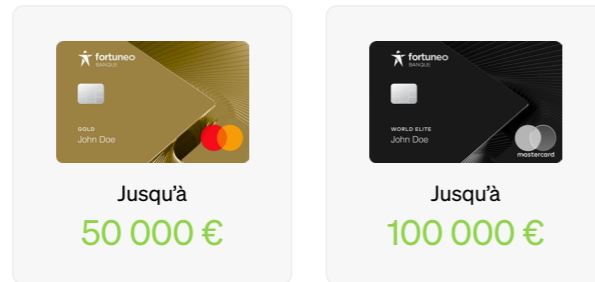
- Protection en cas de bris ou vol : l'assurance couvre les frais que vous devez payer suite à un bris accidentel ou un vol du matériel de sport de montagne loué, commis par effraction ou agression.
- Montant remboursé : jusqu'à 850 €.

## Remboursement des forfaits et cours de ski

- Remboursement : l'assurance rembourse les jours de forfaits de remontées mécaniques et de cours de ski non utilisés si vous vous blessez et que vous ne pouvez plus skier, sur présentation d'un certificat médical.
- Montants remboursés :
  - Jusqu'à 300 € pour les forfaits de moins de 3 jours.
  - Jusqu'à 850 € pour les forfaits de 3 jours ou plus et pour les forfaits saisonniers.
  - Maximum de 850 € pour les cours de ski.

# Dommages aux véhicules de location

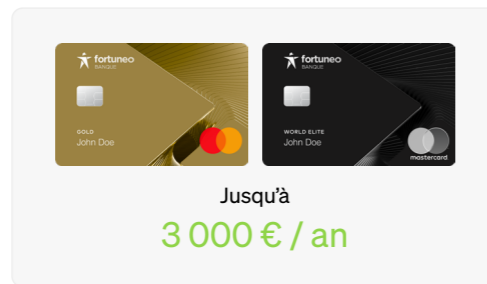
- Protection en cas de dommages ou vol : l'assurance couvre les dommages matériels (accidents ou vol) sur un véhicule de location.



# Achat à distance

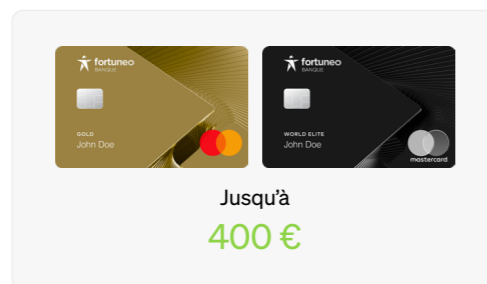
## Exécution de commande

- Protection en cas de livraison non conforme ou non livrée : l'assurance rembourse le prix d'achat d'un bien si, après réclamation au commerçant, le bien est livré non conforme (défectueux ou différent de la commande) ou s'il n'est pas livré dans les 30 jours.
- Montants remboursés : l'indemnité maximum est de 1 500 € par sinistre et 3 000 € par an.



## Informations juridiques et pratiques/ assistance amiable

- Assistance juridique : permet de poser des questions juridiques par téléphone ou par e-mail concernant des sujets comme la fraude aux cartes bancaires et le droit de la consommation.
- Assistance en cas de litige : si un litige survient, par exemple lié à l'utilisation frauduleuse de la carte ou l'achat de biens, Europ Assistance intervient directement avec le tiers pour aider à résoudre le problème.
- Montants remboursés : jusqu'à 400 € par litige.



# 02. Les garanties d'assistance

## 2.1 Synthèse par carte



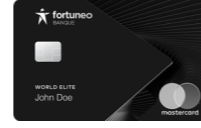
Maladie et blessure			
Transport/rapatriement	Frais réels		
Retour d'un accompagnant assuré	Frais réels		
Présence hospitalisation	Jusqu'à concurrence de 65 € par nuit	Jusqu'à concurrence de 125 € par nuit	Jusqu'à concurrence de 250 € par nuit
Accompagnement des enfants	Frais réels		
Frais médicaux à l'étranger	Jusqu'à 11 000 € TTC	Jusqu'à 155 000 € TTC	
Avance de frais d'hospitalisation	Jusqu'à 11 000 € TTC	Jusqu'à 155 000 € TTC	
Frais dentaire d'urgence	Jusqu'à 155€ TTC	Jusqu'à 155€ TTC	
Chauffeur de remplacement	Frais réels		
Transmission de messages urgents	✓	✓	✓
Transmission d'informations médicales	—	—	✓
Interprétariat de dépannage	—	—	✓
Secours sur piste	Jusqu'à 10 000 € TTC		
Décès			
Rapatriement de corps	Frais réels		



Fosfo Mastercard



Gold CB Mastercard



World Elite CB Mastercard

Retour d'un accompagnant	Frais réels		
<b>Retour anticipé</b>			
En cas d'hospitalisation d'un membre de la famille	Frais réels		
En cas de décès d'un membre de la famille	Frais réels		
<b>Assistance en cas de poursuite judiciaires</b>			
Avance de la caution pénale	Jusqu'à 3 100 € TTC	Jusqu'à 15 000 € TTC	Jusqu'à 15 000 € TTC
Participation aux honoraires d'avocat	Jusqu' à 800 € TTC	Jusqu' à 3 100 € TTC	Jusqu' à 8 000 € TTC
Avance des honoraires d'avocat	Jusqu'à 3 100 € TTC	Jusqu'à 15 500 € TTC	Jusqu'à 15 500 € TTC
Avance de frais sur place	Jusqu'à 2 000 € TTC	Jusqu'à 2 000 € TTC	Jusqu'à 3 000 € TTC
<b>Vol ou perte de certains objets personnels à l'étranger</b>			
Acheminement de médicaments	Frais d'expédition		
Acheminement de lunettes, lentilles ou prothèses auditives	Frais d'expédition		
Téléconsultation	—	—	✓

## 2.2 Objet et conditions d'application

### Objet des garanties

Les garanties d'assistance s'appliquent aux événements imprévus survenant lors de déplacements à l'étranger, y compris :

- Maladie
- Blessure
- Décès
- Hospitalisation d'un membre de la famille
- Poursuites judiciaires à l'étranger
- Vol ou perte d'effets personnels

### Conditions de validité

- Les événements doivent être incertains au moment du départ.
- La déclaration de perte ou vol de la carte ne suspend pas les garanties.
- Les paiements doivent être effectués par la carte assurée ou par virement à partir du compte associé pour bénéficier des garanties.

## 2.3 Exemples de cas bénéficiaires

### 1. Frais médicaux à l'étranger

Lors d'un séjour à l'étranger, Julie tombe malade et doit consulter un médecin. Tous ses frais médicaux sont pris en charge tant qu'elle est en déplacement hors de France et ce, pendant les 90 premiers jours.

Julie doit d'abord payer ses frais médicaux, mais elle peut ensuite demander le remboursement à Europ Assistance . Pour cela, elle doit faire les démarches nécessaires auprès de la Sécurité Sociale, mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance et fournir les documents nécessaires, tels que les factures des soins et les décomptes de remboursement.

Europ Assistance rembourse ensuite les frais restant à sa charge.







## 2. Transport / Rapatriement

Lors de ses vacances à l'étranger, Thomas se blesse gravement au genou et ne peut plus marcher. Il consulte un médecin local qui lui conseille une hospitalisation.

Thomas contacte Europ Assistance, qui se met en relation avec le médecin local pour évaluer son état. Après discussion, les médecins décident d'hospitaliser Thomas sur place pour des soins appropriés.

Une fois son état stabilisé, Europ Assistance organise son rapatriement vers son domicile.

## 3. Retour d'un accompagnant assuré

Lors d'un voyage à l'étranger, Claire se blesse gravement et doit être hospitalisée. En raison de la situation, Europ Assistance organise son transport vers un hôpital.

Dans ce contexte, Europ Assistance prend également en charge le transport d'un de ses amis qui l'accompagnait, afin qu'il puisse rester près d'elle jusqu'à son hospitalisation. Ce retour se fait par le moyen le plus approprié, que ce soit en ambulance, en train ou en avion.



## 4. Accompagnement des enfants

En voyage à l'étranger, Sophie tombe malade et se retrouve hospitalisée. Ses deux enfants de moins de 15 ans l'accompagnent, mais elle ne peut pas s'occuper d'eux et personne dans son entourage ne peut les aider.

Dans cette situation, Europ Assistance organise le voyage aller/retour d'une personne choisie par Sophie ou un membre de sa famille pour ramener les enfants jusqu'à leur lieu de résidence, s'assurant de leur bonne prise en charge durant le trajet. Le transport peut se faire en train ou en avion.



## 5. Assistance en cas de poursuite judiciaire

Lors d'un voyage à l'étranger, Lucas se retrouve involontairement impliqué dans une situation qui conduit à des poursuites judiciaires pour une infraction non intentionnelle. Inquiet de la situation, il contacte Europ Assistance pour obtenir de l'aide.

Il lui indique qu'il peut avancer la caution pénale exigée par les autorités locales, et lui demande une reconnaissance de dette. En parallèle, il s'engage également à couvrir une partie des honoraires de son avocat.

Lucas doit rembourser les sommes avancées dans un délai de 2 mois après la réception de la facture.

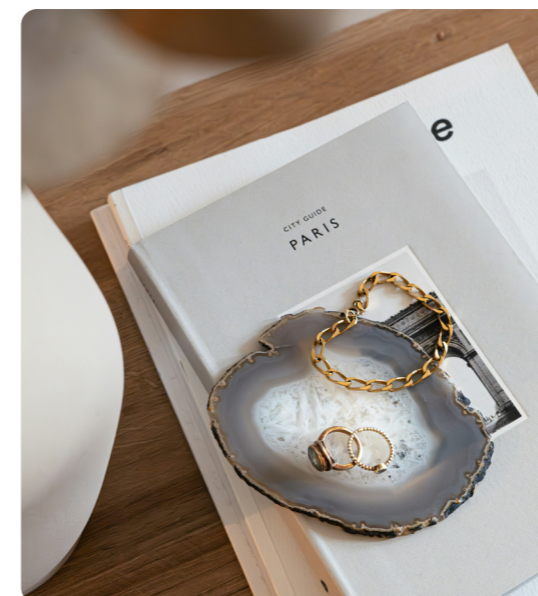


## 6. Vol ou perte de certains objets personnels à l'étranger

En voyage à l'étranger, Marine se rend compte que son sac a été volé, contenant des objets personnels essentiels, y compris ses lunettes. Elle contacte Europ Assistance pour signaler le vol et demander de l'aide.

Europ Assistance prend en charge la recherche et l'acheminement de nouvelles lunettes. Elle doit fournir les caractéristiques précises de ses lunettes et une ordonnance de son ophtalmologiste.

Si Marine avait également perdu des médicaments indispensables pour sa santé, Europ Assistance aurait pu organiser leur recherche et leur acheminement vers elle, sous réserve de disponibilité locale.



## 7. Téléconsultation

Lors d'un voyage à l'étranger, Julien commence à ressentir des symptômes inquiétants mais est incapable de consulter un médecin en personne. Inquiet pour sa santé, il décide d'utiliser le service de téléconsultation.

Julien appelle le numéro de téléconsultation, et se connecte avec un médecin pour discuter de ses symptômes. Grâce à la téléconsultation, il reçoit des conseils médicaux immédiats et peut déterminer s'il doit consulter un professionnel sur place ou s'il peut gérer sa situation à l'aide de médicaments disponibles localement.





## 8. Secours sur piste

En vacances à la montagne, Julien se blesse à la cheville en skiant sur une piste.

Grâce à sa garantie Secours sur Piste, une équipe de secours est dépêchée sur place. Les secouristes évacuent Julien en toute sécurité vers le centre médical le plus proche, où il reçoit des soins appropriés. Europ Assistance prend en charge tous les frais d'évacuation.

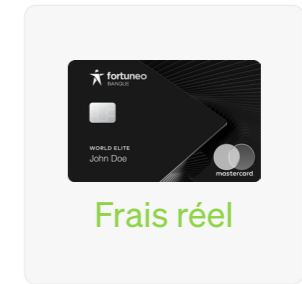
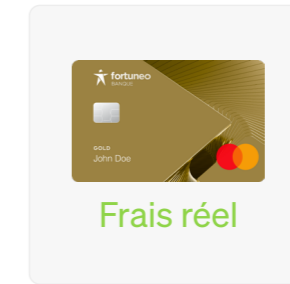
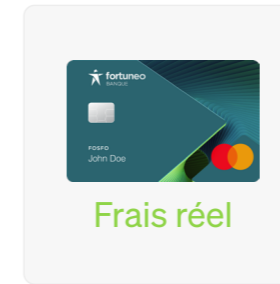
# 02

## 2.4 Les garanties

## Maladie ou blessure

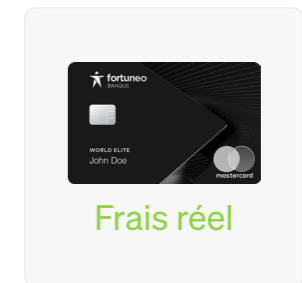
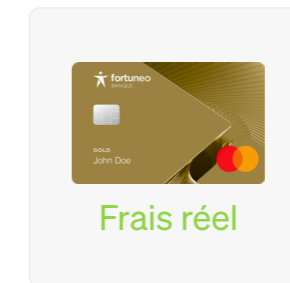
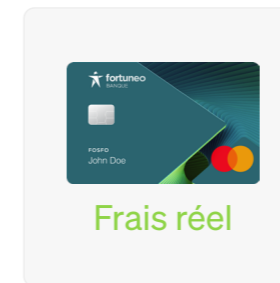
### Transport/ Rapatriement

- **Évaluation médicale** : si vous êtes malade ou blessé, Europ Assistance communique avec le médecin local pour comprendre votre état de santé et déterminer les meilleures options de transport.
- **Transport organisé** : votre transport vers votre domicile ou une hospitalisation sur place est organisé, en utilisant le moyen le plus adapté (taxi, ambulance, avion, etc.) et en tenant compte de votre état de santé.



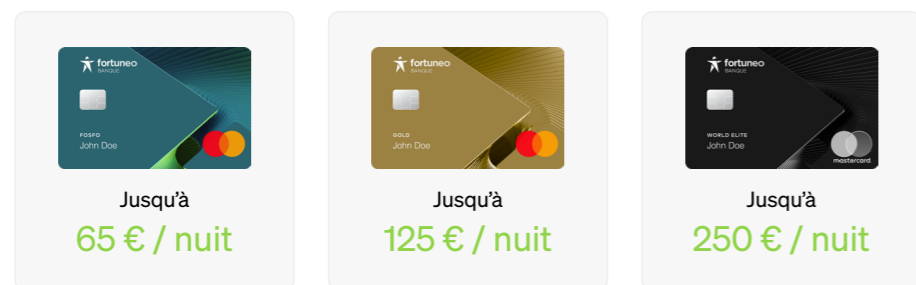
### Retour d'un accompagnant d'assuré

- **Transport pris en charge** : si vous êtes hospitalisé à cause d'une maladie ou d'une blessure, Europ Assistance s'occupe du transport d'un de vos accompagnants jusqu'à l'hôpital ou votre domicile, en utilisant le moyen le plus approprié (taxi, ambulance, train, avion, etc.).
- **Limitation de la prestation** : cette prise en charge est réservée à une seule personne. Si vous avez plusieurs accompagnants, Europ Assistance peut organiser leur transport, mais les frais pour ces autres personnes seront à votre charge.



## Présence hospitalisation

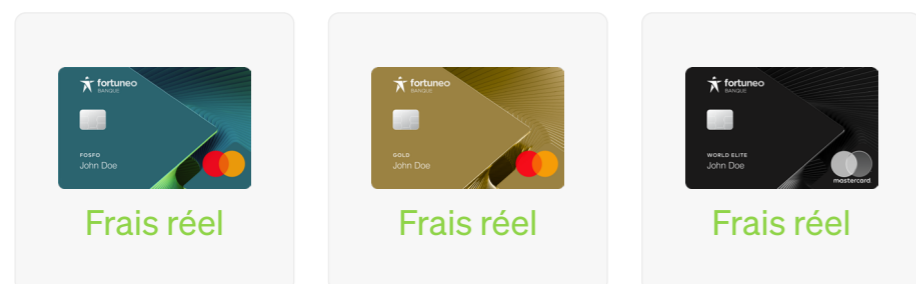
- Transport et hébergement organisés : si vous êtes hospitalisé pour une maladie ou une blessure et que votre rapatriement n'est pas possible avant 10 jours, Europ Assistance prend en charge le déplacement aller-retour d'un proche (famille ou ami) pour venir à votre chevet, ainsi que les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner).
- Prise en charge en cas d'hospitalisation prolongée : si vous êtes hospitalisé depuis 10 jours et que vous ne pouvez toujours pas être transporté, Europ Assistance couvre les frais d'hôtel supplémentaires pour votre accompagnant.
- Notez que cette prestation n'est pas cumulable avec le « Retour d'un accompagnant Assuré ».



## Accompagnement des enfants

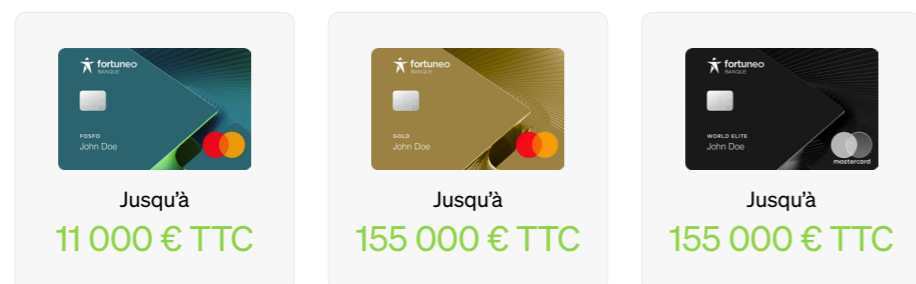
- Transport organisé pour les enfants : si vous êtes malade ou blessé en déplacement et que vous ne pouvez pas vous occuper de vos enfants de moins de 15 ans, Europ Assistance organise leur transport aller-retour en train ou en avion. Cela inclut le voyage d'un proche (famille ou ami) choisi pour les accompagner jusqu'à leur domicile.
- Il est également possible de mandater un hôte ou une hôtesse pour accompagner vos enfants.

Cependant, les frais d'hébergement, de repas et de boissons de l'accompagnant, ainsi que les titres de transport des enfants, restent à votre charge.



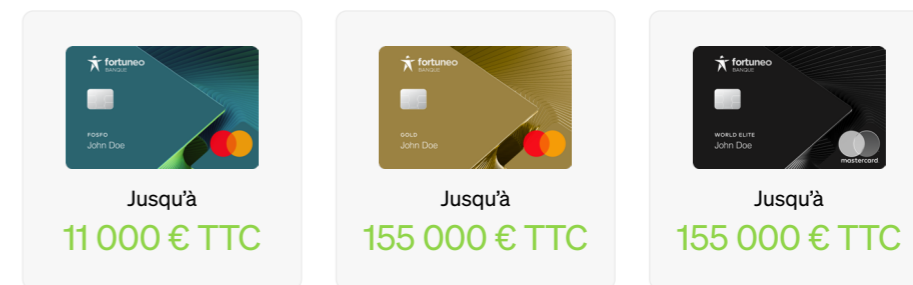
## Frais médicaux à l'étranger

- Couverture des frais médicaux : si vous êtes malade ou blessé pendant un voyage à l'étranger, vos frais médicaux sont pris en charge pendant les 90 premiers jours, à condition que vous soyez affilié à un régime d'assurance maladie.



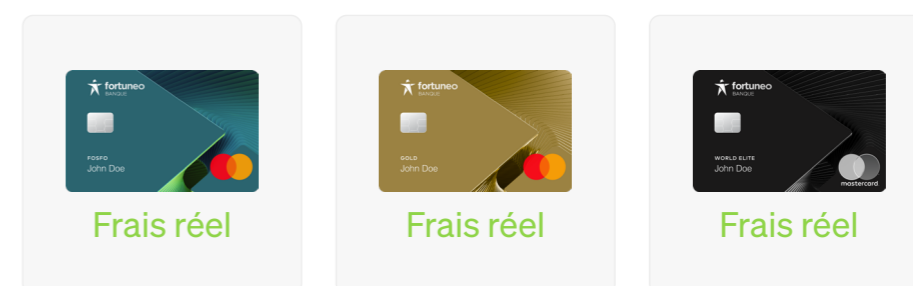
## Avance de frais d'hospitalisation

- Avance des frais d'hospitalisation : si vous êtes hospitalisé hors de France pendant les 90 premiers jours de votre voyage, vos frais d'hospitalisation sont pris en charge si les médecins jugent que vous êtes intransportable.



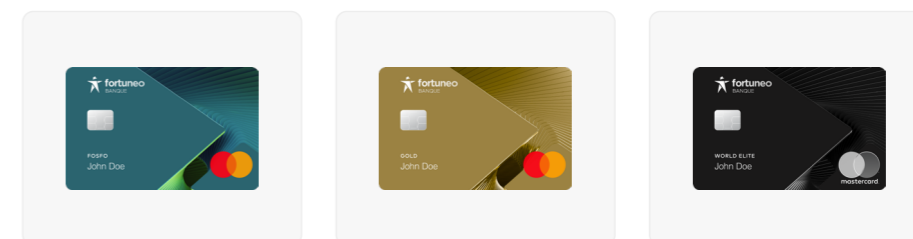
## Chauffeur de remplacement

- Service de chauffeur : si vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement et que personne parmi vos passagers ne peut conduire votre véhicule, Europ Assistance met à votre disposition un chauffeur pour ramener votre véhicule à votre domicile.
- Conditions et alternatives : les frais de voyage et le salaire du chauffeur sont couverts. Cependant, si votre véhicule a plus de 8 ans ou plus de 150 000 km, Europ Assistance se réserve le droit de ne pas envoyer de chauffeur et pourra vous fournir un billet de train ou d'avion pour aller récupérer votre véhicule à la place.



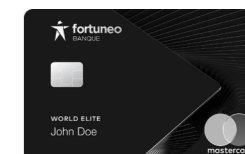
## Transmission de messages urgents

- Service de transmission : si vous êtes en déplacement à l'étranger et que vous ne pouvez pas transmettre des messages urgents à un membre de votre famille ou à votre employeur, Europ Assistance s'en charge pour vous.



## Transmission d'informations médicale

- Communication avec la famille : sur demande et avec votre autorisation, des médecins informeront votre famille dès qu'une maladie ou une blessure survient, tout en respectant les règles de déontologie médicale.



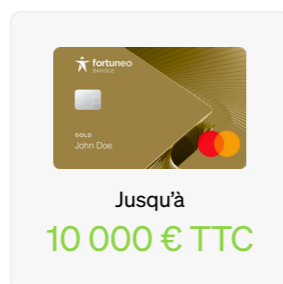
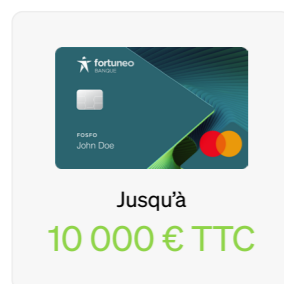
## Interprétariat de dépannage

- Assistance linguistique : si vous êtes en déplacement à l'étranger et que vous êtes malade ou blessé, Europ Assistance peut vous aider à surmonter des difficultés de compréhension avec vos interlocuteurs locaux, sur demande.



## Secours sur piste

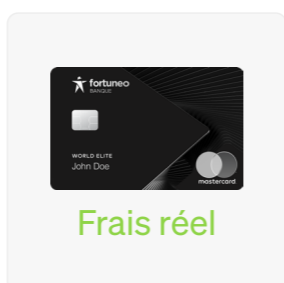
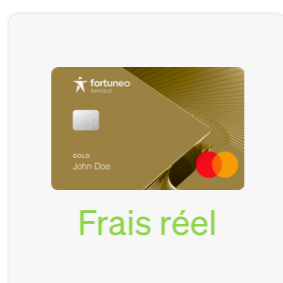
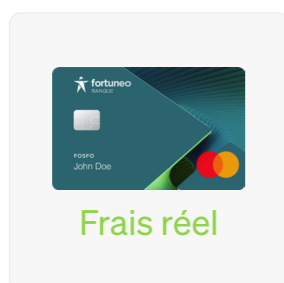
- Couverture des frais d'évacuation : si vous êtes blessé sur une piste de ski (ou hors-piste avec un moniteur diplômé) ou lors d'une activité sportive en montagne, Europ Assistance prend en charge les frais d'évacuation nécessaires pour vous amener à un centre médical ou hospitalier.



## Décès

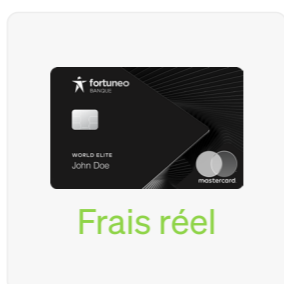
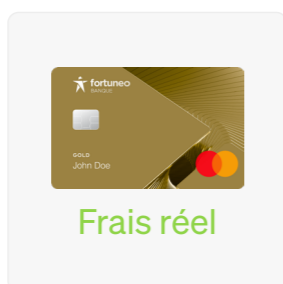
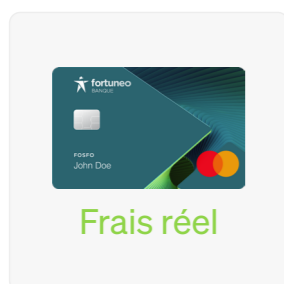
### Rapatriement de corps

- Couverture du rapatriement : en cas de décès survenu durant vos déplacements, Europ Assistance s'occupe d'organiser et de couvrir le transport du corps jusqu'au lieu des obsèques, près de votre lieu de résidence.
- Soins de préparation : prise en charge des frais nécessaires à la préparation du corps.
- Frais d'aménagements : tous les coûts liés aux besoins spécifiques pour le transport seront couverts.



### Retour d'un accompagnant assuré

- Organisation du transport : Europ Assistance prend en charge les frais de transport d'un accompagnant en cas de décès.

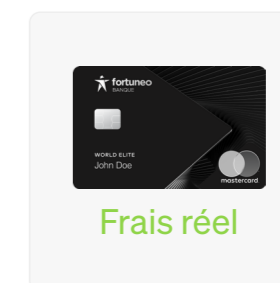
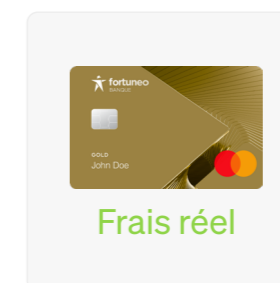
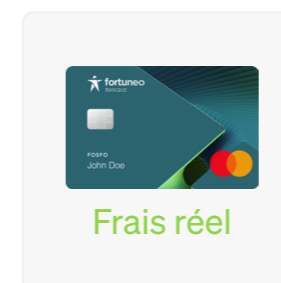


## Retour anticipé de l'assuré

### En cas d'hospitalisation d'un membre de la famille

- Hospitalisation d'un membre de la famille : si vous êtes en déplacement et que vous apprenez l'hospitalisation imprévue d'un membre de votre famille pour plus de 24 heures, Europ Assistance organise et prend en charge votre voyage Aller/Retour par train ou avion jusqu'au lieu d'hospitalisation.

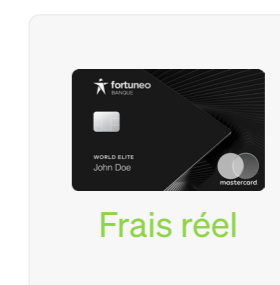
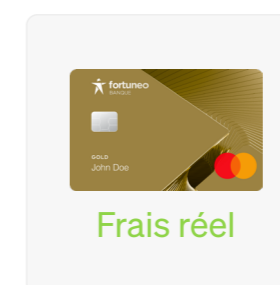
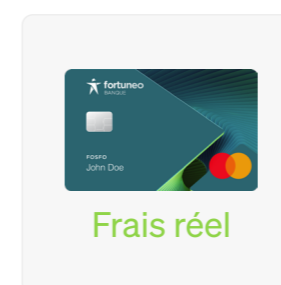
**IMPORTANT :** vous devez fournir un bulletin d'hospitalisation à Europ Assistance, ainsi que tout justificatif établissant le lien de parenté avec le membre de la famille concerné.



### En cas de décès d'un membre de la famille

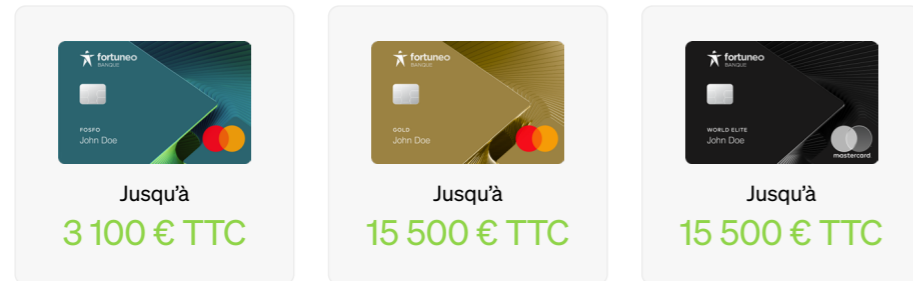
- Décès d'un membre de la famille : si vous êtes en déplacement et que vous apprenez le décès d'un membre de votre famille résidant dans le même pays, Europ Assistance organise et prend en charge votre retour pour assister aux obsèques près de votre lieu de résidence.
- Limite de prise en charge : cette prestation est limitée à un voyage Aller/Retour pour un seul assuré ou à un aller simple pour deux assurés voyageant ensemble, par train ou avion.

**IMPORTANT :** vous devez fournir un certificat de décès à Europ Assistance, ainsi que tout justificatif établissant le lien de parenté avec le membre de la famille concerné.



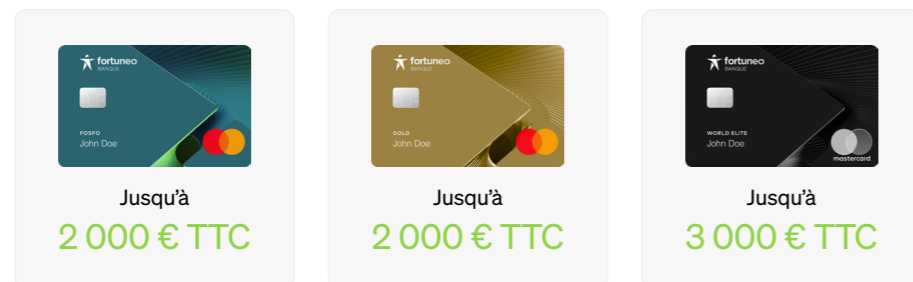
## Assistance en cas de poursuites judiciaires

- **Caution pénale** : si vous êtes victime de poursuites à la suite d'une infraction non intentionnelle, Europ Assistance avance la caution pénale exigée par les autorités locales. Notez que cette assistance ne s'applique pas en cas d'accidents de la circulation liés à une infraction au code de la route ou à une conduite en état d'ivresse.
- **Conditions de prestation** : cette assistance est disponible pour les poursuites judiciaires hors de France et pendant les 90 premiers jours de votre déplacement en dehors de votre pays de résidence.



## Avance de frais sur place

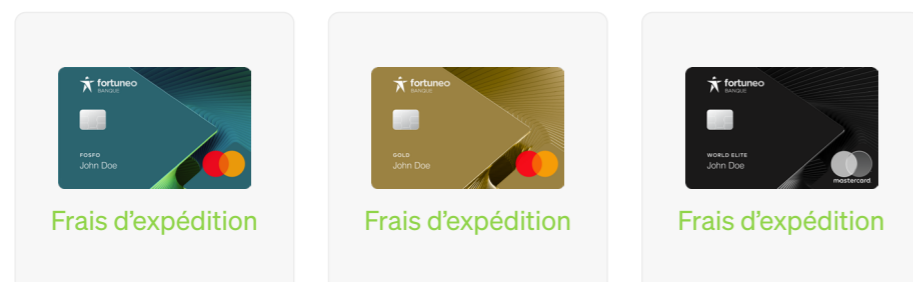
- **Perte ou vol de titres de transport** : si vous perdez ou vous faites voler vos titres de transport ou votre carte après avoir mis celle-ci en opposition, Europ Assistance avance les frais pour couvrir vos dépenses sur place (hôtel, location de véhicule, train, avion, etc).
- **Conditions de prestation** : cette assistance est disponible pendant les 90 premiers jours de votre déplacement en dehors de votre pays de résidence.



## Vol ou perte de certains objets personnels à l'étranger

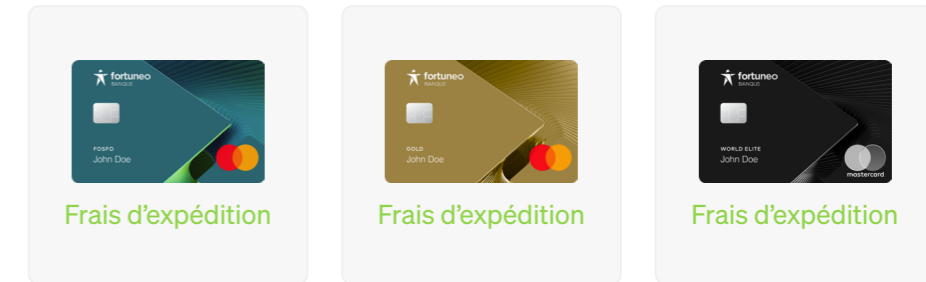
### Acheminement de médicaments

- **Médicaments indispensables** : si vous perdez ou vous faites voler des médicaments nécessaires à votre santé pendant votre déplacement hors de votre pays de résidence, leur recherche et leur envoi est pris en charge. Cela est possible uniquement si les médicaments ou leurs équivalents ne sont pas disponibles sur place et en fournissant les coordonnées de votre médecin traitant.



### Acheminement de lunettes, de lentilles ou de prothèses auditives

- **Assistance en cas de perte ou vol** : si vous perdez ou faites voler vos lunettes, lentilles ou prothèses auditives lors d'un déplacement hors de votre pays de résidence, Europ Assistance peut les expédier.



### La Téléconsultation

- **Service de téléconsultation** : consultation médicale à distance par des médecins généralistes, sans remplacer un suivi médical traditionnel ni servir en cas d'urgence.
- **Informations de santé** : fourniture de conseils de santé sans diagnostic médical.
- **Questionnaire médical** : remplissage d'un questionnaire médical avant la Téléconsultation, nécessaire pour évaluer votre situation.
- **Consultation** : réalisation d'une consultation en ligne, avec envoi sécurisé du compte-rendu au patient. En cas de besoin, une prescription peut être délivrée, valable uniquement dans certains pays de l'Union Européenne.
- **Transmission au médecin traitant** : si vous le souhaitez, le compte-rendu de la téléconsultation peut être envoyé à votre médecin traitant, avec votre consentement.
- **Prescription à la pharmacie** : la prescription peut être envoyée en toute sécurité à la pharmacie que vous aurez choisie, sous réserve de votre accord.



Disponibilité : service accessible 24/7 au numéro au dos de votre carte.

Conditions : accessible aux personnes de plus de 18 ans, avec un maximum de 5 consultations par an.

Exclusions : ne couvre pas les urgences, les pathologies chroniques, ni les consultations nécessitant un examen physique.

## 03. Prise en charge

### 3.1 Les garanties d'assurance

EUROP ASSISTANCE FRANCE est l'interlocuteur privilégié de l'assuré pour toute information relative à son contrat d'assurance ou aux événements qui en découlent.

#### Pour toute demande

- Vous devez déclarer votre sinistre directement sur le site : <https://assurance-carte.europ-assistance.fr/>
- Vous pouvez également prendre contact par email à l'adresse [sinistre-lv@europ-assistance.fr](mailto:sinistre-lv@europ-assistance.fr), ou par courrier postal à l'adresse suivante :

EUROP ASSISTANCE France  
Service Indemnités Assurance  
23, avenue des Fruitières - CS 20021 - 91212 SAINT-DENIS CEDEX

### 3.2 Les garanties d'assistance

Les garanties sont accordées simplement en raison de la possession de la carte. Les services d'assistance mentionnés dans cette notice dépendent de la validité de la carte.

**PRÉVENIR L'ASSISTEUR LE PLUS TÔT POSSIBLE, ET IMPÉRATIVEMENT AVANT TOUT ENGAGEMENT DE DÉPENSE.**

**POUR TOUTE DEMANDE COMPOSEZ LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE FIGURANT AU DOS DE VOTRE CARTE.**

*Assureur : Suravenir Assurances, entreprise régie par le Code des assurances, Société Anonyme au capital entièrement libéré de 45 323 910 €, siège social : 2, rue Vasco de Gama – Saint Herblain, 44931 Nantes Cedex 9, immatriculée au RCS de Nantes sous le n°343 142 659.*

*Distributeur : Fortuneo est une marque commerciale d'Arkéa Direct Bank. Arkéa Direct Bank, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 89 198 952 euros. RCS Nanterre 384 288 890. Siège social : Tour Trinity - 1 bis, place de la Défense 92400 Courbevoie. Courtier en assurance n° ORIAS 07 008 441.*

*Assisteur : EUROP ASSISTANCE FRANCE, Société par actions simplifiée au capital de 5 316 384 €, immatriculée au RCS Bobigny sous le numéro 403 147 903, Société de courtage d'assurance immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07029463.*



J'aime ma banque