



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

Conditions Générales des  
Assurances et Assistances  
au 01/06/19

**CARTE PRO**

## **Pour toute demande d'information**

veuillez contacter le Service Clientèle  
Assurances au

**01 47 77 74 64 – choix 2**

## **Pour l'Assistance aux Voyages,**

veuillez contacter le

**01 47 77 74 64 – choix 1**

## **Pour déclarer un sinistre pour la garantie Incidents de Voyages,**

veuillez contacter le

**01 47 77 74 64 – choix 1**

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

veuillez contacter le

**01 47 77 74 64 – choix 2**

# SOMMAIRE

Les Conditions Générales des Assurances  
applicables au 1<sup>er</sup> juin 2019

PRÉSENTATION GÉNÉRALE 4

CHAPITRE 1 : CONDITIONS GÉNÉRALES  
APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES 7  
Définitions Générales 7

CHAPITRE 2 : ASSURANCES VOYAGES  
CARTE PRO AIR FRANCE KLM  
AMERICAN EXPRESS SILVER 9  
I. Conditions importantes à savoir 9  
II. Exclusions Générales des  
Assurances Voyages 9  
III. Incidents de Voyages 10  
IV. Accidents de Voyages 11  
V. Assistance aux Voyages 12

CHAPITRE 3 : PROTECTION  
DES ACHATS 14

CHAPITRE 4 : DÉCLARATION  
ET GESTION DES SINISTRES 16

CHAPITRE 5 : TABLEAU SYNOPTIQUE  
DES GARANTIES 18

CHAPITRE 6 : PROTECTION DES DONNÉES 20

Pour en savoir plus sur vos assurances  
et les déclarations de sinistres :

[www.americanexpress.fr/assurancesdelacarte](http://www.americanexpress.fr/assurancesdelacarte)

# PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Le présent document décrit les Conditions Générales prévues au titre de la Police de Groupe souscrite par American Express Carte-France S.A., 4 rue Louis Blériot, 92561 Rueil-Malmaison Cedex, au profit des Titulaires d'une Carte PRO AIR FRANCE KLM-AMERICAN EXPRESS SILVER. Ce document définit le champ d'application des garanties d'assurances accordées aux Titulaires de Carte PRO AIR FRANCE KLM-AMERICAN EXPRESS SILVER; il détaille également les plafonds et les exclusions ainsi que les obligations de l'**Assuré**.

American Express Carte-France - Siège social : 4, rue Louis Blériot - 92561 Rueil-Malmaison Cedex -S.A. au capital de 77 873 000 € - Société de Courtage d'Assurances - R.C.S. Nanterre B 313 536 898, Garantie Financière et Assurance de Responsabilité Civile Professionnelle conformes aux articles L512-6 et L512-7 du Code des Assurances Numéro d'immatriculation ORIAS : 07023512 est le **Souscripteur** de la Police d'Assurance de Groupe (ci-dessous « le **Souscripteur** »).

Les **Assureurs** sont :

## Chubb European Group SE

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

Et :

## Inter Partner Assistance

Société Anonyme de droit belge au capital de 11 702 613 €, entreprise d'assurance agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée à la Banque Carrefour des Entreprises (BCE) sous le numéro 415 591 055 et dont le siège social est situé 166 Avenue Louise - 1050 Bruxelles - Belgique, par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise établie au 10-11 Mary Street - Dublin 1 - Irlande, enregistrée au Bureau d'enregistrement des sociétés (« The Companies Registration Office » - CRO) sous le numéro 906006 et au registre de la Banque Centrale d'Irlande sous l'identifiant C47746, dûment habilitée à intervenir en libre prestation de services en France. Inter Partner Assistance S.A. est membre du Groupe AXA Assistance.

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

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

## Éligibilité :

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

## Conditions de validité des garanties :

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

## Déclaration de sinistre :

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

## Validité des Conditions Générales :

Les présentes conditions générales prennent effet le 1<sup>er</sup> juin 2019.

## Droit applicable / Législation :

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

## Subrogation :

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

## Prescription :

Article L.114-1 du Code des Assurances : « Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'**Événement** qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :  
1. En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'**Assureur** en a eu connaissance ;  
2. En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'**Assuré** contre l'**Assureur** a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'**Assuré** ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les **Accidents** atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'**Assuré** décédé. Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'**Assuré**. »

Article L.114-2 du Code des Assurances : « La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'**Assureur** à l'**Assuré** en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'**Assuré** à l'**Assureur** en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ».

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énumérées aux articles 2240 et suivants du Code Civil. Il s'agit notamment de :

- la reconnaissance par le débiteur du droit du poursuivant (article 2240) ;
- la citation en justice, même en référé. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (article 2241) ;
- l'interruption résultant de la demande en justice jusqu'à l'extinction de l'instance (article 2242) ; l'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243) ;
- un acte d'exécution forcée (article 2244).

## Procédure de réclamation :

L'Assureur mettra tout en œuvre afin de **Vous** rendre le meilleur service possible. Toutefois, si **Vous** souhaitez formuler une réclamation quant au service que **Vous** avez reçu au titre du présent contrat, **Vous** pouvez écrire à American Express Carte-France, Service Clientèle Assurances, 4, rue Louis Blériot, 92561 Rueil-Malmaison Cedex. Si un désaccord subsiste, **Vous** avez la possibilité, avant toute procédure judiciaire, de saisir le Médiateur des Assurances à l'adresse ci-après : Le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA) - BP 290, 75425 Paris Cedex 09, Télécopie : 01 45 23 27 15, Site internet : www.ffsa.fr

## Autorités De Contrôle :

### • ACPR

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

### • FCA

Financial Conduct Authority :  
25 The North Colonnade, Canary Wharf - Londres E14 5HS - Royaume-Uni.

### • FSMA

L'Autorité des Services et Marchés Financiers :  
rue du congrès 12 - 14, 1000 Bruxelles, Belgique.  
Téléphone : + 32 2 220 59 10 - Télécopie : + 32 2 220 59 30

### • ORIAS

Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance : 1, rue Jules Lefebvre - 75311 Paris CEDEX 09.  
Téléphone : 01 53 21 51 70 - Télécopie : 01 53 21 51 95 - www.orias.fr/

### • PRA

Prudential Regulation Authority :  
20 Moorgate, Londres EC2R 6DA, Royaume-Uni.

## Loi Informatique et Libertés :

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre les **Assurés** et les services de l'**Assureur** pourront être enregistrées. Conformément aux articles 32 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'**Assuré** est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations définies dans les présentes conditions générales. Ces informations sont destinées à l'usage interne de l'**Assureur**, ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la passation, la gestion et l'exécution du contrat, dans la limite de leurs attributions respectives. Par conséquent, les données pourront faire l'objet d'un transfert vers un pays situé hors de l'Union Européenne. Pour les garanties **Assurées** par Inter Partner Assistance, l'**Assuré** dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant, en s'adressant à AXA Travel Insurance, Data Protection Officer, The Quadrangle, 106-118 Station Road, Redhill, RH1 1PR, Royaume-Uni et pour les garanties **Assurées** par Chubb European Group SE en s'adressant à Chubb European Group SE, Direction Générale pour la France, La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie.

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

# 1 CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES

## DÉFINITIONS GÉNÉRALES

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

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

### Assureur/Nous/Nos :

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

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

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

Les garanties suivantes sont **Assurées** par Inter Partner Assistance, Succursale pour l'Irlande, Police AXA A69000 :

- Assistance aux Voyages
- Inter Partner Assistance a confié la mise en œuvre et la gestion des garanties ci-dessus à AXA Travel Insurance.

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

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

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

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

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

- a. Vous** n'avez pas été hospitalisé au cours des 12 derniers mois ;
- b. Vous** n'êtes pas en attente d'une intervention chirurgicale, d'une consultation ou d'une investigation pour une pathologie grave ou bien encore si **Vous** n'attendez pas les résultats qui aboutiraient à l'un de ces cas ;

- c. Vous** n'avez pas entamé ou changé de traitement médicamenteux ou thérapeutique au cours des 3 derniers mois ;
- d. Vous** ne devez pas **Vous** soumettre à un suivi médical, chirurgical ou psychiatrique tous les 12 mois ou à des échéances plus rapprochées.

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

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

**Souscripteur** : American Express Carte-France - Siège Social : 4, rue Louis Blériot - 92561 Rueil-Malmaison Cedex - S.A. au capital de 77 873 000 € - Société de Courtage d'Assurances - R.C.S Nanterre B 313 536 898 - Garantie Financière et Assurance de Responsabilité Civile Professionnelle conformes aux articles L512-6 et L512-7 du Code des Assurances - Numéro d'immatriculation ORIAS : 07 023 512.

**Voyage** : signifie :

- un déplacement hors de **Votre Pays de Résidence** ;
- ou un déplacement dans **Votre Pays de Résidence**, incluant un trajet aérien, ferroviaire (TGV et Grandes Lignes) ou une nuit payante sauf pour la garantie « Assistance aux Voyages » qui n'est acquise que lors d'un déplacement hors de **Votre Pays de Résidence**.
- La durée du **Voyage** est de 90 jours consécutifs maximum par déplacement et **Vous** ne serez plus couvert à partir du 91<sup>ème</sup> jour.
- Dans tous les cas, le **Voyage** doit commencer et se terminer dans **Votre Pays de Résidence**.

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

### I. CONDITIONS IMPORTANTES À SAVOIR

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

### II. EXCLUSIONS GÉNÉRALES DES ASSURANCES VOYAGES

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

1. Du fait de ne pas suivre les conseils ou les instructions de la Direction Médicale de l'Assureur ;
2. Des Voyages effectués contre l'avis de Votre médecin traitant ;
3. De la pratique de sports et d'activités sportives suivantes même à titre amateur :
  - La chasse ou le tir sous toutes leurs formes ;
  - Les sports de combat ou de défense, les jeux de guerre sous toutes leurs formes ;
  - Les activités sportives pratiquées à bord de tout engin motorisé de locomotion terrestre, nautique ou aérien, ou lorsque l'Assuré est tracté par un de ces engins ou qu'il s'élançait d'un de ces engins ;

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

### III. INCIDENTS DE VOYAGES

> L'assureur est Chubb European Group SE.

> La mise en œuvre et la gestion de la garantie sont assurées par AXA Travel Insurance.

#### VOS GARANTIES :

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

1. Vous serez remboursé jusqu'à 100 € par **Assuré** et par **Événement** pour **Vos** frais additionnels de transport, de rafraîchissement et de logement engagés avant **Votre** départ, en cas de :
  - a. **Retard ou annulation** : **Votre** vol, train, ou bateau est retardé, ou annulé et aucune solution alternative n'est disponible dans les 4 heures qui suivent l'heure de départ prévue.
  - b. **Surréservation (surbooking)** : **Votre** vol, train, ou bateau est sur-réservé et aucune solution alternative n'est disponible dans les 4 heures qui suivent l'heure de départ prévue. Cette garantie est limitée à 1 sinistre maximum par période de 365 jours et par compte-carte.

c. **Manquement de correspondance** : **Vous** manquez la correspondance de **Votre** vol, train ou bateau au point de transfert et aucune solution alternative n'est disponible dans les 4 heures qui suivent l'heure de départ prévue.

2. **Vous** serez remboursé pour l'achat ou la location d'articles de première nécessité (vêtements et articles de toilette) en cas de :
  - a. **Retard de livraison de bagages** : jusqu'à 100 € par **Assuré** et par **Événement** si **Vos** bagages enregistrés ne sont pas arrivés à **Votre** aéroport de destination dans les 6 heures qui suivent **Votre** arrivée.
  - b. Cette garantie est limitée à un maximum de 1 sinistre par période de 365 jours et par compte-carte American Express quel que soit le nombre d'**Assurés** impliqués. Les achats doivent être effectués entre 6 heures et 96 heures suivant **Votre** arrivée et avant la restitution des bagages.

### CONDITIONS IMPORTANTES À SAVOIR

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

#### EXCLUSIONS :

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

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

### IV. ACCIDENTS DE VOYAGES

> L'assureur est Chubb European Group SE.

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

#### VOS GARANTIES :

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

1. Si au cours de **Votre Voyage**, **Vous** subissez un préjudice corporel qui :
  - a. Se produit lorsque **Vous** êtes passager d'un **Moyen de Transport Public** réglé intégralement par **Votre** Carte PRO AIR FRANCE KLM – AMERICAN EXPRESS SILVER, lorsque **Vous** y montez ou en descendez ; ou
  - b. Se produit lorsque **Vous** vous rendez ou revenez directement de l'aéroport, du port maritime ou de la gare ferroviaire ; ou

- c. Se produit lorsque **Vous** vous trouvez à l'aéroport, au port maritime ou à la gare.
- d. Si le préjudice corporel survient dans les 365 jours suivant l'**Accident**, **Nous** paierons le montant de l'indemnité suivant :

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

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

#### EXCLUSIONS :

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

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

## V. ASSISTANCE AUX VOYAGES

> L'assureur est Inter Partner Assistance.

> La mise en œuvre et la gestion de la garantie sont assurées par AXA Travel Insurance.

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

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

- Avant un **Voyage** en dehors de **Votre Pays de Résidence** :
  - Nous Vous** fournirons, à **Votre** demande, des renseignements concernant : les visas, les vaccinations obligatoires, les recommandations de l'Organisation Mondiale de la Santé, les conditions météorologiques, les heures d'ouverture des banques...
- Pendant un **Voyage** en dehors de **Votre Pays de Résidence**, en cas de :
  - Perte ou vol d'espèces, de **Vos** moyens de paiement ou de **Vos** titres de transport : **Nous** procéderons à une avance de fonds d'un montant maximum de 3 000 €.
  - Perte ou vol des papiers d'identité nécessaires à **Votre** retour au **Domicile** : **Nous** mettrons tout en œuvre afin de **Vous** aider à en obtenir de nouveaux, après que **Vous** ayez déclaré l'incident aux autorités locales.
  - Situation d'urgence : **Nous** transmettrons **Vos** messages urgents aux membres de **Votre** famille, à **Vos** collaborateurs ainsi qu'à **Vos** amis dans **Votre Pays de Résidence**, et vice-versa. Tout texte entraînant une responsabilité financière, civile ou commerciale est transmis sous la seule responsabilité de son auteur qui doit pouvoir être identifié.

- Perte de bagages : **Nous** mettrons tout en œuvre afin de **Vous** aider à les localiser, pour autant que **Vous Nous** communiquiez le numéro d'enregistrement des bagages perdus.
- Emprisonnement, hospitalisation ou urgence du même type : **Nous** mettrons à **Votre** disposition un interprète. **Nous** pourrions également procéder à l'avance des honoraires de cet interprète.
- Accident** de la circulation, si **Vous** êtes incarcéré ou menacé de l'être : **Nous** procéderons à l'avance de la caution pénale à hauteur de 15 000 €. **Nous** pourrions également désigner un homme de loi et prendre en charge ses honoraires à hauteur de 1 500 €. Le montant des condamnations et de leurs conséquences restent à **Votre** charge. **Nous** dégageons toute responsabilité quant au respect des conditions en liberté sous caution et de retour de la caution après la mise en liberté.
- Maladie** ou **Accident**, si les médicaments prescrits ne sont pas disponibles sur place : **Nous** les rechercherons et **Vous** les expédierons par les moyens les plus rapides, sous réserve des législations locales et de la disponibilité des moyens de transport. **Nous** prendrons en charge les frais de recherche, de contrôle, d'emballage, d'expédition et de transport. Le coût des médicaments restera à **Votre** charge mais pourra faire l'objet d'une avance.
- Casse, perte ou vol de **Vos** verres de contact ou lunettes de vue médicalement prescrits : **Nous** mettrons tout en œuvre pour **Vous** faire parvenir des verres de contact ou des lunettes de remplacement. **Nous** prendrons en charge les frais de recherche, de contrôle, d'emballage, d'expédition et de transport. Le coût des verres de contact ou des lunettes restera à **Votre** charge mais pourra faire l'objet d'une avance.

#### EXCLUSIONS :

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

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

# 3. PROTECTION DES ACHATS

- 11) **Tout acte frauduleux, malhonnête ou criminel perpétré par Vous-même ou une personne avec qui Vous êtes en connivence ;**
- 12) **La confiscation ou destruction des achats par un Gouvernement, les douanes ou les autorités publiques ;**
- 13) **Les prothèses dentaires ou autres, lunettes de vue ou lentilles.**

## I. PROTECTION DES ACHATS

- > **L'assureur est Chubb European Group SE.**
- > **La mise en œuvre et la gestion de la garantie sont assurées par Chubb European Group SE.**

### VOS GARANTIES :

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

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

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

### EXCLUSIONS :

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

- 1) **L'usure, les brûlures de cigarettes ;**
- 2) **Les dommages que Vous avez causés intentionnellement ;**
- 3) **Les dommages de l'article causés par un défaut du produit (vice caché) ainsi que ceux résultant de l'usage impropre de l'article ;**
- 4) **Le vol ou dommage de l'article dû à Votre négligence ;**
- 5) **Le vol non déclaré à la police dans les 48 heures et pour lequel Vous n'avez pas obtenu un rapport écrit ;**
- 6) **Les dommages résultant du manque de soin de l'article ou du fait de le laisser sans surveillance dans un endroit public ;**
- 7) **Le vol ou dommage à un véhicule, des pièces ou des biens dans un véhicule ;**
- 8) **Le vol ou dommage à de l'argent, ou d'autres équivalents, travelers cheques ou titres de transport ;**
- 9) **Le vol ou dommage à des animaux, des plantes ou à des denrées périssables ;**
- 10) **Le vol des articles et équipements électroniques y compris et sans limitation : les téléphones mobiles, les ordinateurs portables, les agendas électroniques, les assistants personnels, les lecteurs MP3/4 ou les appareils similaires, les appareils photos, les caméscopes ;**



## 4. DÉCLARATION ET GESTION DES SINISTRES

### **Garantie « Incidents de Voyages » :**

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

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

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

**Garantie « Accidents de Voyages » et « Protection des Achats » :**  
**Veillez contacter le Service Assurances American Express au 01 47 77 74 64 (choix 2) afin d'obtenir un formulaire de déclaration de sinistre puis envoyer vos pièces justificatives par courrier à l'adresse suivante :**

Chubb European Group SE  
 Tour Carpe Diem, Esplanade Nord  
 31 Place des Corolles  
 CS 60140  
 92098 PARIS LA DEFENSE CEDEX.

### **Garantie « Assistance aux Voyages »**

**Pour toute mise en œuvre de cette garantie veuillez contacter AXA Travel Insurance au 01 47 77 74 64 (choix 1), 24 h sur 24 et 7 jours sur 7.**

### **DOCUMENTS À FOURNIR LORS D'UNE DÉCLARATION DE SINISTRES**

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

Garantie	Informations demandées
<b>Dans tous les cas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Votre</b> numéro de compte-Carte PRO AIR FRANCE KLM–AMERICAN EXPRESS SILVER.</li> <li>• Une copie de <b>Votre</b> dernier relevé de compte-Carte PRO AIR FRANCE KLM–AMERICAN EXPRESS SILVER.</li> <li>• Preuve que <b>Vous</b> étiez en <b>Voyage</b>.</li> <li>• Les documents originaux.</li> <li>• Un Relevé d'identité bancaire (RIB) faisant apparaître le numéro d'IBAN ainsi que le code SWIFT / BIC.</li> <li>• Le formulaire de déclaration de sinistre dûment rempli, le cas échéant.</li> </ul>

Garantie	Informations demandées
<b>Incidents de Voyages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copie du titre de transport.</li> <li>• Carte d'embarquement (Boarding Pass).</li> <li>• Facture du titre de transport ou relevé de dépenses mensuel d'American Express où apparaît la facturation du billet, ou pour les <b>Billets Prime</b>, document fourni par la compagnie aérienne.</li> <li>• Déclaration originale de la compagnie aérienne confirmant le retard, l'annulation, le manquement de correspondance.</li> <li>• Description de <b>Vos</b> frais de transport additionnel, d'hôtel, de boissons et/ou de restauration ainsi que les originaux des justificatifs de paiement American Express (factures et factulettes).</li> <li>• En cas de retard de livraison de bagages, joindre l'original du Certificat d'Irrégularité Bagages délivrée par la Compagnie Aérienne.</li> <li>• L'original du bon de livraison ou une attestation sur l'honneur précisant la date et l'heure de la réception des bagages.</li> <li>• Description de <b>Vos</b> achats de première nécessité réglés avec la carte American Express en cas de retard de bagages.</li> </ul>
<b>Accidents de Voyages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout document demandé par l'<b>Assureur</b>.</li> </ul>
<b>Assistance aux Voyages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout justificatif original relatif à des frais pour lesquels <b>Vous</b> demandez un remboursement.</li> </ul>
<b>Protection des Achats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'original de la facture de l'article ainsi que l'original de la facturette American Express.</li> <li>• Copie du relevé American Express où figure la dépense de l'article.</li> <li>• En cas de vol, joindre le dépôt de plainte fait auprès des autorités compétentes.</li> <li>• Joindre l'article endommagé, à Vos frais, pour lequel Vous demandez l'indemnisation.</li> </ul>

## 5. TABLEAU SYNOPTIQUE DES GARANTIES

Garantie	Description	Plafonds	Franchise
<b>Incidents de Voyages</b>	Frais supplémentaires de transport, de rafraîchissement et de logement en cas de : • retard ou annulation (de plus de 4h) • surréservation (de plus de 4h) • manquement de correspondance (de plus de 4h)	• 100 € maximum par <b>Assuré</b> par <b>Événement</b> • Maximum 1 sinistre maximum par période de 365 jours pour la surréservation	0 €
	Achat ou location d'articles de première nécessité en cas de retard de livraison de bagages (vol aller) supérieur à 6 heures	• 100 € maximum par <b>Assuré</b> par <b>Événement</b> • 1 sinistre maximum par période 365 jours	
<b>Accidents de Voyages</b>	Lors d'un <b>Accident</b> en transport public, en cas de :		
	• Décès,	• 150 000 € maximum par <b>Assuré</b> et par <b>Événement</b>	0 €
	• Perte des deux mains et des deux pieds,	• 150 000 € maximum par <b>Assuré</b> et par <b>Événement</b>	
	• Perte d'une main et d'un pied,	• 150 000 € maximum par <b>Assuré</b> et par <b>Événement</b>	
	• Perte totale de la vue des deux yeux,	• 150 000 € maximum par <b>Assuré</b> et par <b>Événement</b>	
	• Perte totale de la vue d'un œil et la perte d'une main ou d'un pied,	• 150 000 € maximum par <b>Assuré</b> et par <b>Événement</b>	
	• Perte d'une main ou d'un pied ou perte de la vue d'un œil.	• 75 000 € maximum par <b>Assuré</b> et par <b>Événement</b>	
• Indemnités maximum :	• 300 000 € maximum par <b>Événement</b> et pour l'ensemble des <b>Assurés</b>		
<b>Assistance aux Voyages</b>	Avant le <b>Voyage</b> :		
	• Renseignements concernant les visas, vaccinations, heures d'ouverture des banques...	recommandations de l'OMS, conditions météorologiques,	0 €
	Pendant le <b>Voyage</b> :		
	• Avance de fonds en cas de perte ou vol de <b>Vos</b> moyens de paiement ou titres de transport,	• Avance de fonds : 3 000 € maximum	0 €
	• Assistance en cas de perte ou vol de <b>Vos</b> papiers d'identité,		
	• Transmission de messages urgents,		
	• Assistance en cas de perte de <b>Vos</b> bagages enregistrés,		
	• Mise à disposition d'un interprète et avance des honoraires en cas d'emprisonnement, hospitalisation ou urgence du même type.		
	En cas d' <b>Accident</b> de la circulation et d'incarcération ou menace d'incarcération :		
	• Avance de la caution pénale,	• Avance de la caution pénale : 15 000 € max.	0 €
	• Prise en charge des honoraires d'un homme de loi.	• Prise en charge des honoraires : 1 500 € max.	
	En cas de <b>Maladie</b> ou d' <b>Accident</b> , envoi de médicaments :		
	• Prise en charge des frais d'envoi,		0 €
	• Avance du coût des médicaments,		
	En cas de casse, perte ou vol de <b>Vos</b> lunettes ou verres de contact, envoi de verres de contact ou lunettes de remplacement :		
• Prise en charge des frais d'envoi,		0 €	
• Avance du coût des lunettes ou verres de contact.			
<b>Protection des achats</b>	Frais de réparation ou de remboursement de l'article volé ou endommagé	• 500 € par sinistre • Maximum 5 sinistres par compte-carte par période de 365 jours	100 €

# 6. PROTECTION DES DONNÉES

Les informations **Vous** concernant et concernant **Notre** couverture d'assurance, en vertu de cette police et les Evénements, seront détenus par **Nous**, Inter Partner Assistance SA (filiale irlandaise) et Chubb, chacun agissant en tant que responsable du traitement, pour les prestations d'assurance fournies respectivement par l'un et l'autre dans le cadre de cette police.

Les informations que **Vous Nous** fournissez dans le cadre de la garantie Incidents de Voyages, ou de la couverture Véhicule de Location seront traitées par Axa Travel Insurance pour le compte de Chubb.

Les données seront conservées pour la souscription, la gestion des polices, le traitement des sinistres, l'Assistance aux Voyages, les sanctions et la prévention des fraudes, conformément aux réglementations en vigueur relatives à la protection des données, et conformément à la politique de confidentialité disponible sur **Nos** sites Web (voir ci-dessous).

**Nous** collectons et traitons ces informations pour l'exécution de **Notre** contrat d'assurance avec **Vous**, ou pour **Nous** conformer à **Nos** obligations légales, ou dans **Nos** intérêts légitimes dans la gestion de **Nos** activités et la mise en œuvre de **Nos** produits et services.

## Ces activités peuvent inclure :

- a) L'utilisation de données sur **Notre** santé ou celle d'autres personnes impliquées dans **Vos/les** Evénements, avec **Notre** consentement préalable, afin de fournir les services décrits dans cette police;
- b) le transfert d'informations sur **Vous** et **Notre** couverture d'Assurance aux sociétés du groupe AXA ou du groupe Chubb, à **Nos** prestataires de services et agents afin de gérer et d'assurer **Notre** couverture d'Assurance, de **Vous** fournir une Assistance voyage, de prévenir la fraude, de percevoir des paiements, et tel que requis ou permis par ailleurs par la loi en vigueur;
- c) l'écoute et/ou l'enregistrement de **Vos** appels téléphoniques en rapport avec la couverture à des fins de formation et de contrôle qualité;
- d) des études techniques pour analyser les Evénements et les primes, adapter les tarifs, consolider l'information financière (y compris réglementaire) ; des analyses détaillées sur les Evénements individuels et des appels afin d'améliorer la qualité des prestations des fournisseurs et de mieux suivre les opérations ; des analyses de la satisfaction client et la réalisation de segments clients pour mieux adapter les produits aux besoins du marché;
- e) l'obtention et la conservation de toute preuve pertinente et appropriée à l'appui de **Notre** demande de prise en charge des Evénements, dans le but de fournir des services en vertu de la présente police et de valider **Vos/les** Evénements; et
- f) l'envoi de questionnaires de satisfactions ou de sondages concernant **Nos** services et d'autres communications sur **Notre** service à la clientèle.

Avant de collecter et/ou d'utiliser des catégories particulières de données, **Nous** établissons une base légale qui **Nous** permettra d'utiliser ces informations. Cette base comprendra notamment :  
• **Notre** consentement explicite  
• l'établissement, l'exercice ou la défense par **Nous** ou des tiers d'un droit en justice

- l'exécution de cette police et/ou des services liés à la police par un accord entre **Nous** afin de **Vous** permettre d'effectuer des demandes de prise en charge des Evénements
- une exemption légale spécifique aux Assurances permettant par exemple le traitement des données de santé des membres de la famille d'un assuré, ou le traitement de catégories particulières de données personnelles relatives aux individus couverts par une police de groupe.

**Nous** exerçons ces activités au Royaume-Uni, à l'intérieur et à l'extérieur de l'Espace Economique Européen (EEE), quel que soit le lieu où **Nous** traitons **Vos** informations, **Nous** prendrons les mesures appropriées pour garantir le niveau de protection adéquat pour **Vos** données personnelles dans les pays situés en dehors de l'EEE, notamment les États-Unis où les lois relatives à la protection des données pourraient ne pas être aussi exhaustives qu'au sein de l'EEE.

Les données personnelles que **Vous Nous** fournissez, y compris toutes informations médicales et autres catégories particulières de données personnelles, seront utilisées pour la gestion des Evénements, l'établissement de **Vos** droits et l'évaluation de **Notre** couverture d'Assurance, afin de **Vous** apporter les bénéfices et avantages inclus dans cette police. Si **Vous Nous** fournissez des informations sur d'autres personnes pouvant bénéficier de cette police, **Vous** acceptez de les informer de l'utilisation de leurs données personnelles comme décrit dans ce document et dans la politique de confidentialité disponible sur **Nos** sites Web (voir ci-dessous).

**Vous** disposez d'un droit d'accès, de suppression, de mise à jour et de correction de **Vos** données personnelles et le droit de restreindre et/ou de **Vous** opposer à l'utilisation de ces données dans certaines situations. **Vous** pouvez également permettre l'accès à **Vos** Données Personnelles au tiers de **Notre** choix en cas de décès. Si **Vous** souhaitez exercer **Vos** droits, ou si **Vous** avez des questions sur la façon dont **Nous** traitons **Vos** données, **Vous** pouvez **Nous** appeler au numéro gratuit figurant au dos de **Notre** carte ou **Vous** pouvez **Nous** contacter par courrier ou par e-mail.

**Vous** avez droit, sur demande, à une copie des informations que **Nous** détenons à **Notre** sujet, et **Vous** disposez d'autres droits relatifs à la manière dont **Nous** utilisons **Vos** données comme indiqué dans l'avis de confidentialité de **Notre** site Web (voir ci-dessous). Veuillez **Nous** faire savoir si **Vous** pensez qu'une information que **Nous** détenons à **Notre** sujet est inexacte afin que **Nous** puissions la corriger.

Si **Vous** souhaitez savoir quelles informations **Vous** concernant sont détenues par AXA Travel Insurance Limited ou Chubb European Group SE, ou si **Vous** avez d'autres demandes ou inquiétudes concernant l'utilisation de **Vos** données, veuillez **Nous** écrire à l'adresse suivante :

## Délégué à la protection des données

AXA Travel Insurance Limited  
106-108 Station Road  
Redhill  
RH1 1PR  
Courriel : [dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk](mailto:dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk)  
Ou

## Délégué à la protection des données

Chubb  
Délégué à la protection des données / Data Protection Officer  
100 Leadenhall street  
EC3A 3BP London  
Courriel : [dataprotectionoffice.europe@chubb.com](mailto:dataprotectionoffice.europe@chubb.com)

**Notre** politique de confidentialité complète est disponible sur :  
[www.axa-assistance.com/en/privacypolicy](http://www.axa-assistance.com/en/privacypolicy) et  
[www2.chubb.com/uk-en/footer/privacy-policy.aspx](http://www2.chubb.com/uk-en/footer/privacy-policy.aspx).

Le cas échéant, **Nous** pouvons **Vous** fournir une copie papier sur simple demande de **Notre** part.



American Express Carte-France  
Société anonyme au capital de 77 873 000 €  
R.C.S. Nanterre B 313 536 898  
Siège Social : 4, rue Louis Bléiot  
92561 Rueil-Malmaison Cedex