

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



Conditions Générales  
des Assurances et Assurances  
au 01/03/2015



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 les garanties,  
Protection des Achats et  
Accidents de Voyages,  
veuillez contacter le

**01 47 77 74 64 - choix 2**

# SOMMAIRE

PRÉSENTATION GÉNÉRALE	4
CHAPITRE 1. CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES	7
Définitions Générales	7
CHAPITRE 2. ASSURANCES VOYAGES CARTE 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. ASSURANCE PROTECTION DES ACHATS	13
I. Protection des Achats	13
CHAPITRE 4. DÉCLARATION ET GESTION DES SINISTRES	14
CHAPITRE 5. TABLEAU SYNOPTIQUE DES GARANTIES	16
CHAPITRE 6. PROTECTION DES DONNÉES	18

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 AIR FRANCE KLM–AMERICAN EXPRESS SILVER. Ce document définit le champ d'application des garanties d'assurances accordées aux Titulaires de Carte 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 :

### > ACE European Group Limited

Compagnie d'assurance de droit anglais au capital de 544.741.144£ sise 100 Leadenhall Street, Londres, EC3A 3BP, immatriculée sous le numéro 01112892 et dont la succursale pour la France est sise Le Colisée, 8, avenue de l'Arche à Courbevoie (92400), numéro d'identification 450 327 374 R.C.S. Nanterre. ACE European Group Limited est soumise au contrôle de la Prudential Regulation Authority PRA (20 Moorgate, Londres EC2R 6DA, Royaume-Uni) et de la Financial Conduct Authority FCA (25 The North Colonnade, Canary Wharf, Londres E14 5HS, Royaume-Uni).

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.

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

### **Conditions de validité des garanties :**

Ces garanties dépendent de l'utilisation de la Carte 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> mars 2015, date à laquelle elles remplacent les conditions générales préexistantes.

### **Droit applicable / Législation :**

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

### **Subrogation :**

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

### **Prescription :**

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](http://www.ffsa.fr)

### **Autorités De Contrôle**

#### **• ACPR**

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution :

61, rue Taitbout - 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

<http://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 ACE European Group Limited en s'adressant à ACE European Group Limited, Direction Générale pour la France, Le Colisée, 8 avenue de l'Arche, 92419 Courbevoie cedex.

**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 AIR FRANCE KLM – AMERICAN EXPRESS SILVER qui Vous servira de numéro de police.**

# 1. CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES

## DÉFINITIONS GÉNÉRALES

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

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

### **Assureur/Nous/Nos** :

Les garanties suivantes sont assurées par ACE European Group Limited :

- Incidents de Voyages Police N° FRDAFY00161109
- Accidents de Voyages Police N° FRDAFY00149109
- Protection des Achats Police N° FRDAFY00162109

ACE European Group Limited 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 de la garantie ci-dessus à AXA Travel Insurance.

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

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

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

**Famille** : signifie :

- **Votre** conjoint ou concubin, vivant à **Votre Domicile**,
- **Vos** enfants, célibataires de moins de 25 ans fiscalement à **Votre** charge,
- **Vos** petits-enfants, de moins de 25 ans, lorsqu'ils voyagent avec **Vous**, bénéficient des garanties d'Assistance et Assurances **Voyages**.
- **Vos** enfants issus de précédentes unions, célibataires de moins de 25 ans qui ne sont pas fiscalement à **Votre** charge mais fiscalement à charge de l'autre parent.
- Les enfants de **Votre** conjoint issus de précédentes unions, célibataires de moins de 25 ans qui ne sont pas fiscalement à la charge de **Votre** conjoint mais fiscalement à charge de l'autre parent.
- **Vos** ascendants fiscalement à charge

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

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

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

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

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

**Souscripteur** : American Express Carte-France – Siège Social : 4 rue Louis Blériot – 92561 Reuil-Malmaison Cedex – S.A. au capital de 77 873 000 euros – 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 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 AIR FRANCE KLM–AMERICAN EXPRESS SILVER, sauf pour la mise en œuvre de la garantie « Assistance aux Voyages ».
3. Limite d'âge pour les enfants : les enfants doivent avoir moins de 25 ans le premier jour du **Voyage**. La veille de leur 25<sup>ème</sup> anniversaire doit avoir lieu au plus tard le premier jour du **Voyage**.
4. Plafonds de garanties : tous les plafonds de garanties s'appliquent par **Assuré**, par **Famille**, par **Événement**, par **Sinistre** ou par période de 365 jours, tel que défini dans chaque garantie et sont valables lors d'un **Voyage**, sauf stipulation contractuelle contraire.
5. Durée du Voyage : les **Voyages** peuvent durer jusqu'à 90 jours consécutifs. **Vous** ne serez plus couvert à partir du 91<sup>ème</sup> jour.
6. 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.
7. Si Vous disposez de plusieurs comptes-carte American Express, Nous verserons l'indemnité la plus élevée dont Vous bénéficiez sans les cumuler.
8. **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 bénéficierez pas des garanties d'assurances pour les sinistres résultant directement ou indirectement :

1. Du fait de ne pas suivre les conseils ou les instructions de la Direction Médicale de l'Assureur ;
2. Des Voyages effectués contre l'avis de **Votre** médecin traitant ;
3. De la pratique de sports et d'activités sportives suivantes pratiquées 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'élance 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 plongeur 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 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 ACE European Group Limited

> 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 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** et jusqu'à 300 € par **Famille** et par **Événement** quel que soit le nombre d'**Assurés** impliqués, 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** et jusqu'à 400 € par **Famille** 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 A 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 Evénements 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 ACE European Group Limited

> La mise en œuvre et la gestion de la garantie sont assurées par ACE European Group Limited

### VOS GARANTIES :

Cette garantie s'applique aux **Accidents** survenant lors de tout **Voyage** réglé intégralement par **Votre** Carte 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. 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 par **Votre** Carte 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	75 000 €
Perte des deux mains et des deux pieds	75 000 €
Perte d'une main et d'un pied	75 000 €
Perte totale de la vue des deux yeux	75 000 €
Perte totale de la vue d'un œil et la perte d'une main ou d'un pied	75 000 €
Perte d'une main ou d'un pied ou la perte totale de la vue d'un œil	37 500 €

2. Notre limite d'engagement est fixée 150 000 € par **Evénement** et par **Famille**
3. L'indemnité décès est limitée à 15 000 € par enfant de moins de 16 ans.

### 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.**

1. Avant un **Voyage** en dehors de **Votre Pays de Résidence** :
  - a. **Nous Vous** fournirons, à **Votre** demande, des renseignements concernant : les visas, les vaccinations obligatoires, les recommandations de l'Organisation Mondiale de la Santé, les conditions météorologiques, les heures d'ouverture des banques...
2. Pendant un **Voyage** en dehors de **Votre Pays de Résidence**, en cas de :
  - a. Perte ou vol d'espèces, de **Vos** moyens de paiement ou de **Vos** titres de transport : **Nous** procéderons à une avance de fonds d'un montant maximum de 3 000 euros.
  - b. Perte ou vol des papiers d'identité nécessaires à **Votre** retour au **Domicile** : **Nous** mettrons tout en œuvre afin de **Vous** aider à en obtenir de nouveaux, après que **Vous** ayez déclaré l'incident aux autorités locales.
  - c. Situation d'urgence : **Nous** transmettrons **Vos** messages urgents aux membres de **Votre** Famille, à **Vos** collaborateurs ainsi qu'à **Vos** amis dans **Votre Pays de Résidence**, et vice-versa. Tout texte entraînant une responsabilité financière, civile ou commerciale est transmis sous la seule responsabilité de son auteur qui doit pouvoir être identifié.
  - d. Perte de bagages : **Nous** mettrons tout en œuvre afin de **Vous** aider à les localiser, pour autant que **Vous** **Nous** communiquiez le numéro d'enregistrement des bagages perdus.
  - e. Emprisonnement, hospitalisation ou urgence du même type : **Nous** mettrons à **Votre** disposition un interprète. Nous pourrions également procéder à l'avance des honoraires de cet interprète.
  - f. Accident de la circulation, si **Vous** êtes incarcéré ou menacé de l'être : **Nous** procéderons à l'avance de la caution pénale à hauteur de 15 000 euros. **Nous** pourrions également désigner un homme de loi et prendre en charge ses honoraires à hauteur de 1 500 euros. Le montant des condamnations et de leurs conséquences restent à **Votre** charge. **Nous** dégageons toute responsabilité quant au respect des conditions de mise en liberté sous caution et de retour de la caution après la mise en liberté.
  - g. **Maladie** ou **Accident**, si les médicaments prescrits ne sont pas disponibles sur place : **Nous** les rechercherons et **Vous** les expédierons par les moyens les plus rapides, sous réserve des législations locales et de la disponibilité des moyens de transport. **Nous** prendrons en charge les frais de recherche, de contrôle, d'emballage, d'expédition et de transport. Le coût des médicaments restera à **Votre** charge mais pourra faire l'objet d'une avance.
  - h. Casse, perte ou vol de **Vos** verres de contact ou lunettes de vue médicalement prescrits : **Nous** mettrons tout en œuvre pour **Vous** faire parvenir des verres de contact ou des lunettes de remplacement. **Nous** prendrons en charge les frais de recherche, de contrôle, d'emballage, d'expédition et de transport. Le coût des verres de contact ou des lunettes restera à **Votre** charge mais pourra faire l'objet d'une avance.

### EXCLUSIONS :

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

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

# 3. ASSURANCE PROTECTION DES ACHATS

## I. PROTECTION DES ACHATS

> *L'assureur est ACE European Group Limited*

> *La mise en œuvre et la gestion de la garantie sont assurées par ACE European Group Limited*

### VOS GARANTIES

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

Si l'article est 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 pas 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 3 sinistres par compte-carte par période de 365 jours ;
  - c. Une **Franchise** de 50 € par sinistre sera toujours déduite.

### EXCLUSIONS :

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

1. Le vol ;
2. L'usure, les brûlures de cigarettes ;
3. Les dommages que **Vous** avez causés intentionnellement ;
4. Les dommages de l'article causés par un défaut du produit (vice caché) ainsi que ceux résultant de l'usage impropre de l'article ;
5. Les dommages de l'article dû à **Votre** négligence ;
6. Les dommages résultant du manque de soin de l'article ou du fait de le laisser sans surveillance dans un endroit public ;
7. Les dommages à un véhicule, des pièces ou des biens dans un véhicule ;
8. Les dommages à de l'argent, ou d'autres équivalents, travelers cheques ou titres de transport ;
9. Les dommages à des animaux, des plantes ou à des denrées périssables ;
10. Les dommages subis aux articles et équipements électroniques y compris sans limitation : les téléphones mobiles, les ordinateurs portables, les agendas électroniques, les assistants personnels, les lecteurs MP3 ou les appareils similaires, les appareils photos, les caméscopes ;
11. Les dommages aux fourrures, œuvres d'art, bijoux, montres, métaux et pierres ;
12. Tout acte frauduleux, malhonnête ou criminel perpétré par **Vous-même** ou une personne avec qui **Vous** êtes en connivence ;
13. La confiscation ou destruction des achats par un Gouvernement, les douanes ou les autorités publiques ;
14. Les prothèses dentaires ou autres, lunettes de vue ou lentilles.

## 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.

### **Garanties « Accidents de Voyages » et « Protection des Achats »**

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

ACE European Group Limited,  
Service Sinistre American Express  
Le Colisée  
8, avenue de l'Arche  
92419 COURBEVOIE 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), 24h 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.

<b>Garantie</b>	<b>Informations demandées</b>
<b>Dans tous les cas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Votre</b> numéro de compte-Carte AIR FRANCE KLM AMERICAN EXPRESS SILVER</li><li>• Une copie de <b>Votre</b> dernier relevé de compte-Carte AIR FRANCE KLM-AMERICAN EXPRESS SILVER</li><li>• Preuve que <b>Vous</b> étiez en <b>Voyage</b> (sauf pour la garantie « Protection des Achats »).</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,</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 facturettes).</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 vos 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>• Joindre l'article endommagé, à <b>Vos</b> frais, pour lequel <b>Vous</b> demandez l'indemnisation</li> </ul>

## 5. TABLEAU SYNOPTIQUE DES GARANTIES

Garantie	Description
<b>Incidents de Voyages</b>	Frais supplémentaires de transport, de rafraichissement et de logement en cas de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• retard ou annulation (de plus de 4h),</li> <li>• surréservation (de plus de 4h),</li> <li>• manquement de correspondance (de plus de 4h).</li> </ul>
	Achat ou location d'articles de première nécessité en cas de retard de livraison de bagages (vol aller) supérieur à 6 heures.
<b>Accidents de Voyages</b>	Lors d'un <b>Accident</b> en transport public, en cas de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décès</li> <li>• Perte des deux mains et des deux pieds</li> <li>• Perte d'une main et d'un pied</li> <li>• Perte totale de la vue des deux yeux</li> <li>• Perte totale de la vue d'un œil et la perte d'une main ou d'un pied</li> <li>• Perte d'une main ou d'un pied ou perte de la vue d'un œil</li> <li>• Indemnités décès par enfant de moins de 16 ans</li> <li>• Indemnités maximum :</li> </ul>
<b>Assistance aux Voyages</b>	Avant le <b>Voyage</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renseignements concernant les visas, vaccinations, recommandations de l'OMS, conditions météorologiques, heures d'ouverture des banques.</li> </ul>
	Pendant le <b>Voyage</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avance de fonds en cas de perte ou vol de <b>Vos</b> moyens de paiement ou titres de transport.</li> <li>• Assistance en cas de perte ou vol de <b>Vos</b> papiers d'identité.</li> <li>• Transmission de messages urgents.</li> <li>• Assistance en cas de perte de <b>Vos</b> bagages enregistrés.</li> <li>• Mise à disposition d'un interprète et avance des honoraires en cas d'emprisonnement, hospitalisation ou urgence du même type.</li> <li>• En cas d'<b>Accident</b> de la circulation et d'incarcération ou menace d'incarcération : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avance de la caution pénale</li> <li>- Prise en charge des honoraires d'un homme de loi.</li> </ul> </li> <li>• En cas de <b>Maladie</b> ou d'<b>Accident</b>, envoi de médicaments : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en charge des frais d'envoi</li> <li>- Avance du coût des médicaments.</li> </ul> </li> <li>• 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en charge des frais d'envoi</li> <li>- Avance du coût des lunettes ou verres de contact.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Protection des Achats</b>	Frais de réparation ou remboursement de l'article endommagé.

Plafonds	Franchise
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 € maximum par <b>Assuré</b> par <b>Evénement</b> et jusqu'à 300 € maximum par <b>Famille</b> et par <b>Evénement</b></li> <li>• Maximum 1 sinistre maximum par période de 365 jours pour la surréservation</li> </ul>	0 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 € maximum par <b>Assuré</b> par <b>Evénement</b> et jusqu'à 400 € maximum par <b>Famille</b> et par <b>Evénement</b></li> <li>• 1 sinistre maximum par période 365 jours</li> </ul>	0 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 75 000 € maximum par <b>Assuré</b> et par <b>Evénement</b></li> <li>• 75 000 € maximum par <b>Assuré</b> et par <b>Evénement</b></li> <li>• 75 000 € maximum par <b>Assuré</b> et par <b>Evénement</b></li> <li>• 75 000 € maximum par <b>Assuré</b> et par <b>Evénement</b></li> <li>• 75 000 € maximum par <b>Assuré</b> et par <b>Evénement</b></li> <li>• 37 500 € maximum par <b>Assuré</b> et par <b>Evénement</b></li> <li>• 15 000 € maximum par <b>Assuré</b> et par <b>Evénement</b></li> <li>• 150 000 € maximum par <b>Evénement</b> et par <b>Famille</b></li> </ul>	0 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avance de fonds : 3 000 € maximum</li> <li>• Avance de la caution pénale : 15 000 € max.</li> <li>• Prise en charge des honoraires : 1 500 € max.</li> </ul>	0 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 500 € par sinistre</li> <li>• Maximum 3 sinistres par compte-carte par période de 365 jours</li> </ul>	50 €

## 6. PROTECTION DES DONNÉES

Dans le souci de respecter la vie privée de ses clients, le Groupe American Express s'est toujours efforcé de protéger les informations qu'il recueille et d'en assurer la sécurité et la confidentialité.

Par la gestion de Votre compte-carte, le Groupe American Express réunit un certain nombre d'informations sur Vous-même et sur Vos attentes. Celles-ci sont utiles pour limiter la fraude, pour Vous fournir les produits et services que Vous avez choisis, ou Vous en proposer d'autres que nous pensons adaptés à Vos propres besoins.

De plus, pour nous aider à mieux Vous servir, nous pourrions également réaliser des études ou des enquêtes par courrier ou par téléphone. Dans certains cas, Nos partenaires commerciaux pourront être conduits à Vous contacter si nous estimons, après analyse, que leurs produits et leurs services peuvent satisfaire Vos attentes.

À ce titre, nous pourrions également Vous contacter par téléphone. Nous pouvons être amenés à utiliser parfois des informations provenant de sources extérieures. Conformément à la loi en vigueur, nous conserverons des informations nominatives Vous concernant et Vous les communiquerons sur demande.

Si Vous estimez que ces informations sont inexactes ou incomplètes, Vous pouvez nous communiquer Vos nouvelles coordonnées en nous écrivant à :

**American Express Carte-France,  
Service Clientèle,  
4, rue Louis Blériot,  
92561 Rueil-Malmaison Cedex,**

en précisant Votre numéro de compte-carte. Nous pourrions alors les mettre à jour. Si Vous ne souhaitez pas recevoir d'offres ni être sollicité, il Vous suffit de nous renvoyer le coupon ci-joint à l'adresse de Notre Service Maintenance Fichier.

Ceci n'aura aucune incidence sur l'usage que Vous faites de la carte ni sur les services ou bénéfices correspondants. Si Vous nous avez déjà mentionné Vos souhaits, Vous devez compléter le coupon uniquement si Vous ajoutez de nouveaux comptes-cartes (carte supplémentaire, additionnelle...) ou si Vous souhaitez modifier Votre choix.

Il se peut que nous utilisions Vos nom et adresse enregistrés de façon légèrement différente de celle de Votre compte-carte. Dans ce cas, Vous pourriez recevoir plusieurs fois la même offre.

N'hésitez pas à nous le signaler, afin d'éviter ce désagrément, en nous envoyant une copie de chacune de ces différentes versions, et en nous précisant celle que Vous souhaitez conserver. Vos requêtes sont enregistrées sous 15 jours.

Néanmoins, si certains fichiers sont en cours de traitement lors de la demande de modification, les informations inexactes peuvent encore être utilisées pendant 2 ou 3 mois.

Nous nous réservons le droit de prendre contact avec Vous par courrier ou par téléphone dans le cadre du fonctionnement de Votre compte-carte. Afin de Vous permettre de recevoir les informations importantes relatives à la carte, nous continuerons à inclure dans Vos relevés mensuels les programmes d'avantages et d'Assurances, ainsi que les annonces sur des remises et offres de produits.



AIRFRANCE



©