



**Programme d'assurances  
Beobank Brussels Airlines Horizon Mastercard**

***Conditions Générales***

- 1. Assurance achats***
- 2. Safe Online***
- 3. Assurance accident de voyage***
- 4. Assistance internationale de voyage***
- 5. Assurance retard de bagages***
- 6. Assurance perte de bagages***
- 7. Assurance retard d'avion ou de train international et correspondance manquée***
- 8. Assurance annulation ou interruption de voyage***
- 9. Couverture des dégâts matériels au véhicule de location (CDW)***

# Dispositions générales

## 1- Parties

### Assureur

Europ Assistance Belgium, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 2, rue Pillet-Will à 75009 Paris, France (451 366 405 RCS Paris), agréée sous le code 0888 pour les branches 1, 9, 13, 16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

### Preneur d'assurance

Beobank NV/SA, Boulevard du Roi Albert II, 2 à 1000 Bruxelles. BE 0401.517.147

### Assuré

Les personnes assurées (dénommées ci-après « l'Assuré ») sont, pour autant qu'elles soient domiciliées en Belgique :

- a. tout détenteur d'une carte de crédit Beobank Brussels Airlines Horizon Mastercard ("carte de crédit Beobank" - carte principale ou carte additionnelle) en cours de validité émise par Beobank NV/SA.
- b. le conjoint de droit ou de fait du détenteur de la carte, que celui-ci ou celle-ci soit cotitulaire du compte ou non.
- c. les enfants âgés de moins de 23 ans à la charge des personnes mentionnées sous a) et b). On entend par "enfant à charge" tout enfant légalement à charge des personnes mentionnées sous a) ou b), y compris les beaux-fils et les belles-filles, et les enfants légalement adoptés dépendant entièrement, et fiscalement à charge, de ces personnes.

## 2- Objet et principe de la couverture

Le paiement doit avoir été effectué par la Carte pour bénéficier de la couverture.

## 3- Définitions

### Etranger

Tout pays à l'exclusion du pays:

- de domicile de l'Assuré ;
- de résidence habituel de l'Assuré ;
- du lieu de travail habituel de l'Assuré.

### Voyage

Tout déplacement de l'Assuré vers une destination à l'étranger d'une durée maximum de 90 jours consécutifs, dont la totalité des frais de transport est payé avec la Carte.

### Carte

La carte Beobank Brussels Airlines Horizon Mastercard en cours de validité, émise par le Preneur d'assurance.

**Titulaire**

La personne physique dont le nom est imprimé sur la Carte.

**Sinistre**

Survenance d'un événement assuré par les présentes garanties.

**4- Durée des garanties et prescription****Date d'effet des garanties**

Les garanties du présent contrat prennent effet à la date d'activation de la Carte ou à une date ultérieure, selon les conditions propres à chaque garantie; aucune garantie ne prendra cependant effet avant la date d'entrée en vigueur du présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de l'Assureur. Les couvertures seront d'application pour tout sinistre qui se déroule après la date d'entrée en vigueur du présent contrat sauf pour la couverture extension de garantie pour laquelle les biens assurés doivent avoir été achetés avec la Carte après la date d'entrée en vigueur du présent contrat.

**Date de fin des garanties**

Nonobstant toute clause contraire du présent contrat, les garanties sont immédiatement résiliées de plein droit, y compris pour les biens achetés et payés, si la Carte n'est plus valide.

**Prescription**

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par trois (3) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

**5- Cadre juridique****Procédure en cas de plainte**

Les questions et plaintes relatives à cette assurance peuvent être introduites auprès d'Europ Assistance Belgium, à l'attention du Complaints Officer, Cantersteen 47 à 1000 Bruxelles (complaints@europ-assistance.be), tél.: 02/ 541.90.48 du lundi au jeudi de 10h à 12h et de 14h à 16h., ou à l'Ombudsman des assurances, square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles - Tél : +32 2 547 58 71 - Fax +32 2 547 59 75 - email : info@ombudsman-insurance.be

Les questions et plaintes relatives à cette assurance peuvent être introduites auprès de la direction de l'assureur à l'adresse indiquée.

L'introduction d'une plainte ne réduit en rien la possibilité, pour le preneur d'assurance et/ ou l'Assuré et/ ou le(s) bénéficiaire(s), d'intenter une action en justice.

**Données personnelles**

L'Assureur traite les données conformément aux réglementations et directives nationales et européennes. L'Assuré trouvera toutes les informations concernant le traitement de ses données personnelles dans la déclaration de confidentialité de l'assureur. On peut les trouver à l'adresse suivante : [www.europ-assistance.be/fr/vie-privee](http://www.europ-assistance.be/fr/vie-privee). Cette déclaration de confidentialité contient, entre autres, les informations suivantes :

- Coordonnées du délégué à la protection des données (DPD) ;
- Les finalités du traitement des données personnelles de l'Assuré ;
- Les intérêts légitimes pour le traitement des données personnelles de l'Assuré ;
- Les tiers qui peuvent recevoir les données personnelles de l'Assuré ;
- La durée de conservation des données personnelles de l'Assuré ;

- La description des droits en ce qui concerne les données personnelles de l'Assuré ;
- La possibilité d'introduire une réclamation concernant le traitement des données personnelles de l'Assuré.

### **Subrogation**

Conformément aux dispositions de l'article 95 de la loi relative aux assurances du 4 avril 2014, l'Assureur est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre les Tiers.

### **Fraude**

Toute fraude de la part de l'assuré dans l'établissement de la déclaration de sinistre ou dans les réponses aux questionnaires a pour conséquence que l'assuré est déchu de ses droits vis-à-vis de l'assureur. Tout document devra donc être rempli de manière complète et minutieuse. L'assureur se réserve le droit de poursuivre l'assuré fraudeur devant les tribunaux compétents.

### **Restriction territoriale des garanties**

La garantie est d'application dans le Monde entier, sauf si stipulé autrement dans la garantie, et sauf dans les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des insurrections, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention. La situation au niveau des pays exclus est susceptible d'être modifiée en fonction de l'évolution intérieure ou internationale des pays dans lesquels l'Assureur exerçons notre activité. L'Assureur suit en la matière les avis et recommandations du SPF Affaires Etrangères.

Ne sont pas couverts, les pays, régions ou zones pour lesquels les autorités gouvernementales ont émis une interdiction générale de voyage ou une interdiction pour tout voyage autre qu'un voyage essentiel. Ne sont pas couverts non plus, les pays de destination qui ont émis une interdiction d'entrée sur leur territoire pour les ressortissants du/des pays dont les bénéficiaires du présent contrat ont la nationalité

Les pays couverts (ou l'une ou l'autre de leurs régions) peuvent être soumis à des sanctions, des interdictions ou des restrictions internationales telles que définies par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis, empêchant l'Assureur d'y exécuter l'ensemble ou une partie de ses obligations contractuelles. La liste des pays et régions concernés est susceptible d'évoluer avec le temps. Cette liste est mise à jour et est consultable à tout moment via le lien <https://www.europassistance.be/limitations-territoriales-business>.

- Sont exclues : la Corée du Nord, la Syrie, la Crimée, le Venezuela, l'Iran, la Biélorussie, l'Afghanistan, le Myanmar (Birmanie), la Fédération de Russie et les régions ukrainiennes annexées par la Fédération de Russie (annexion non reconnue par la Belgique): la Crimée, Donetsk, Louhansk, Zaporijia, Kherson .

- Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée à la fourniture de la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis. La notion « ressortissants des États-Unis » inclut toute personne, où qu'elle se trouve, qui est un citoyen américain ou qui réside habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte).

### **Droit applicable et juridiction compétente**

Le Droit Belge est applicable sur le présent contrat. Tout litige entre parties sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.

## 1. Assurance achats

### Objet de la Garantie

Rembourser l'Assuré dans la limite de garantie:

- En cas de Vol Qualifié du Bien Assuré: le prix d'achat du bien volé,
- En cas de Dommage Accidentel (bris, casse) causé au Bien Assuré: les frais de réparation de ce bien ou, si ces frais sont supérieurs au prix d'achat du bien ou si celui-ci n'est pas réparable le prix d'achat de ce bien.

### Durée de la garantie

La garantie est acquise dans la mesure où le Vol Qualifié ou le Dommage Accidentel **survient dans les 200 jours** à compter de la date d'achat ou de la date de livraison.

### Bien Assuré

Tout bien meuble à usage privé d'une valeur unitaire égale ou supérieure à 50€ TTC, acheté neuf pendant la durée de la présente police, payé intégralement avec la Carte, à l'exclusion :

- Des téléphones portables ;
- Des bijoux ;
- Des fourrures ;
- Des animaux vivants ;
- Des plantes ;
- Des denrées périssables ou boissons ;
- Des espèces, des devises ;
- Des chèques de voyage ;
- Des titres de transport et de tout titre négociable ;
- Des véhicules motorisés neufs ou d'occasion ;
- Des biens achetés pour être revendus.

### Sinistre

Le Vol Qualifié du Bien Assuré ou le Dommage Accidentel causé au Bien Assuré. Sera considéré comme un seul et même sinistre le Vol Qualifié ou le Dommage Accidentel portant sur un ensemble de Biens Assurés.

### Vol Qualifié

Vol par Effraction ou par Agression.

### Effraction

Forçage, endommagement ou destruction de tout mécanisme de fermeture.

### Aggression

Toute menace ou violence physique exercée par un Tiers afin de lui soustraire le Bien Assuré.

### Dommage Accidentel

Toute destruction, détérioration partielle ou totale due à un événement extérieur soudain.

### **Exclusions**

Sont exclus des garanties les sinistres résultant:

- D'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré ou d'un de ses proches (conjoint, partenaire, ascendant ou descendant) ;
- De la disparition inexpliquée ou de la perte ;
- D'un dommage sur le Bien Assuré lors du transport ou lors de manipulations faites par le vendeur;
- D'un vol autre que le Vol Qualifié ; le vol simple est exclu ;
- D'une usure normale ou d'une dégradation graduelle du Bien Assurée due à l'érosion, la corrosion, l'humidité ou l'action du froid ou du chaud sur ce dernier ;
- D'un vice propre du Bien Assuré ;
- Du non-respect des conditions d'utilisation du bien préconisées par le fabricant ou le distributeur de ce bien ;
- D'un défaut de fabrication ;
- De la guerre civile ou étrangère ;
- D'un(e) embargo, confiscation, capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique ;
- De la désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant.

### **Montant de la Garantie**

3.000 € par Assuré et par Sinistre et 3.000 € maximum par période consécutive de 12 mois, dès qu'un des deux critères est atteint.

### **Seuil d'intervention**

La garantie n'intervient que pour les Sinistres d'un montant égal ou supérieur à **50 € TTC**.

### **Etendue territoriale de la garantie**

Le monde entier

### **Ensemble**

Si le Bien Assuré fait partie d'un ensemble et qu'il s'avère, à la suite d'un Sinistre, inutilisable ou irremplaçable individuellement, la garantie produit ses effets sur l'ensemble au complet.

## ***2. Safe Online***

### **Objet de la garantie**

En cas d'incident de livraison suite à l'achat d'un Bien garanti sur Internet, tel que livraison non conforme ou la non-livraison, l'Assuré bénéficie de cette Assurance dans les conditions cumulatives énoncées ci-après:

- Le règlement du Bien garanti doit avoir été effectué au moyen de la Carte pendant la période de validité de la Carte ;
- Le prélèvement correspondant à l'achat doit apparaître sur le décompte de la Carte.

### **Bien garanti**

Tout bien matériel mobilier à usage privé acheté neuf via Internet auprès d'un Commerçant pendant la durée de la présente police, à condition que ce bien soit envoyé par la poste ou par transporteur privé en

Belgique, qu'il soit d'une valeur unitaire minimale de 50 € et qu'il ne soit pas exclu de la présente garantie.

### **Commerçant**

Tout marchand domicilié dans un pays de l'Union Européenne ou aux Etats-Unis proposant la vente via Internet de Biens garantis.

### **Livraison non conforme**

Le Bien garanti réceptionné ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande et/ ou le Bien garanti est livré défectueux, cassé ou incomplet.

### **Non-livraison**

La livraison du Bien garanti n'a pas été effectuée dans les trente (30) jours calendriers après le débit de la commande apparaissant sur le décompte de la Carte de l'Assuré, et que ce délai dépasse le délai annoncé lors de la commande du Bien.

### **Paiement Internet**

Opération de paiement réalisée sur Internet, au moyen de la Carte, avec ou sans composition du code confidentiel (code PIN), sans signature manuscrite ou électronique, et dont le montant est porté au débit sur le décompte de la Carte de l'Assuré.

### **Procédure d'indemnisation**

L'indemnisation n'est due par l'Assureur que si aucune solution amiable satisfaisante n'a été trouvée avec le Commerçant, par l'Assureur ou l'Assuré, au plus tard au 90<sup>ème</sup> jour calendrier qui suit le débit du paiement du Bien garanti.

#### **a) En cas de non-livraison d'un Bien garanti**

L'Assureur rembourse l'Assuré du montant correspondant au prix d'achat TTC (frais de port inclus) du Bien garanti dans la limite des sommes effectivement réglées au Commerçant et dans les limites de plafond prévues à l'article ci-dessous «Montant des indemnités par Sinistre et par an».

#### **b) En cas de livraison non conforme d'un Bien garanti**

- Si le Commerçant accepte le retour du Bien garanti, pour ensuite expédier un bien de remplacement ou effectuer un remboursement auprès de l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition du Bien garanti au Commerçant, si ces frais ne sont pas pris en charge par le Commerçant ;
- Si le Commerçant accepte le retour du Bien garanti mais n'expédie pas de bien de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès de l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition et le remboursement du prix d'achat du Bien garanti (hors frais de port) ;
- Si le Commerçant n'accepte pas le retour du Bien garanti, la garantie couvre les frais d'expédition du Bien garanti envoyé à l'Assureur et le remboursement du prix d'achat du Bien garanti (hors frais de port).
- Si le Commerçant ne prend pas en charge les frais de réexpédition du Bien Garanti, la garantie couvre ces frais.

Le prix d'achat du Bien garanti s'entend TTC et dans la limite des sommes effectivement réglées au Commerçant.

L'Assureur se réserve le droit de mener une expertise ou une enquête à ses frais pour apprécier les circonstances et le montant du préjudice réellement subi par l'Assuré et partant le montant de l'indemnité à accorder en vertu des présentes à l'Assuré.

## **Exclusions**

Sont exclus de la présente garantie, les biens suivants et Sinistres résultant de:

- Les animaux ;
- Les biens et denrées périssables, les denrées alimentaires ;
- Les boissons ;
- Les végétaux ;
- Les véhicules à moteur ;
- Les espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers, valeurs de toute espèce ;
- Les bijoux ou objets précieux tels qu'objets d'art, orfèvrerie, argenterie d'une valeur supérieure à 150 € ;
- Les données numériques à visualiser ou télécharger en ligne (notamment fichiers MP3, photographies, logiciels,...) ;
- Les prestations de service, y compris celles consommées en ligne ;
- Les biens à usage professionnel ;
- Les biens achetés pour être revendus comme marchandise ;
- Les biens achetés sur un site de vente aux enchères ;
- La faute intentionnelle ou frauduleuse de l'Assuré ;
- Les conséquences des actes que l'Assuré a subis au cours d'une guerre civile ou étrangère ;
- Une grève des prestataires ou des transporteurs, un lock-out ou un sabotage commis dans le cadre d'une action concertée de grève, de lock-out ou de sabotage ;
- Tout Sinistre résultant de l'usage frauduleux de la Carte.

## **Montant des indemnités par Sinistre et par an**

1.500 € TTC par Sinistre et par Assuré par période consécutive de 12 mois.

Lorsque le Bien garanti détérioré fait partie d'un ensemble et s'avère à la fois inutilisable séparément et irremplaçable, l'indemnité est versée par l'Assureur à concurrence du prix d'achat du bien dans son ensemble.

L'indemnité est virée en euros, toutes taxes comprises, sur le compte désigné par l'Assuré.

## **Seuil d'intervention**

La garantie n'intervient que pour les Sinistres d'un montant égal ou supérieur à 50 € TTC.

## **Etendue territoriale de la garantie**

Pour la garantie Livraison des achats sur internet,

- Les achats garantis sont ceux effectués sur un site marchand domicilié dans un pays de l'Union Européenne ou aux Etats-Unis.
- Le Bien garanti doit être livré dans le pays où la Carte a été émise.

# ***3. Assurance accident de voyage***

## **Objet de la Garantie**

L'Assuré est assuré lors d'un voyage tel que défini dans le chapitre « définitions ».

L'Assuré est assuré en cas d'un accident de voyage à l'étranger lorsqu'il/elle utilise "un moyen de transport public" pour autant que tous les frais de voyage soient payés avec la Carte. On entend par "moyen de transport public", tout véhicule sur terre, sur mer ou dans les airs appartenant à et géré par une société de transport qui est habilitée à transporter des passagers contre paiement, à l'exception des voitures de location. L'Assureur intervient au cas où l'Assuré est victime d'un accident lors d'un "voyage

assuré", lorsqu'il :

- a) est passager à bord d'un moyen de transport public, y compris le moment où il monte dans et descend dudit moyen de transport,
- b) est heurté par ce moyen de transport public.

On entend par "Voyage Assuré" tout voyage entrepris par un Assuré entre le point de départ et le lieu de destination (situé hors du pays de résidence normal du détenteur de la Carte), et tels qu'indiqués sur le billet de voyage de l'Assuré, à condition que le coût total de ce billet ait été payé avec la Carte.

L'Assureur intervient en cas de décès ou d'invalidité permanente totale de l'Assuré, pour autant que ces événements se produisent dans les 100 jours suivant la date de l'accident.

### **Exposition aux éléments naturels et disparition**

Les conséquences d'une exposition involontaire de l'Assuré aux éléments naturels suite à la disparition, au naufrage ou à l'écrasement du moyen de transport, au cours d'un Voyage Assuré, sont couvertes lorsque cette exposition est due à un accident garanti. Lors d'un Voyage Assuré, si l'Assuré disparaît suite au naufrage, l'écrasement ou la disparition d'un moyen de transport public et si le corps de l'Assuré n'a pas été retrouvé dans les douze mois suivant la date de la disparition, le naufrage ou l'écrasement du moyen de transport, il sera supposé que l'Assuré est décédé des suites de l'accident au moment de la disparition, du naufrage ou de l'écrasement du moyen de transport public.

### **Indemnités**

Décès : 250.000 €

Invalidité Permanente Totale : 250.000 €

Par "invalidité permanente totale", il faut entendre toute invalidité physique à vie, intervenue à la suite d'un accident. Si l'accident entraîne pour l'Assuré, une invalidité permanente totale, l'Assureur paie à l'Assuré un capital calculé sur la somme assurée et proportionnel au taux d'invalidité fixé selon le Barème Officiel Belge des Invalidités. Le degré d'invalidité est fixé dès qu'il y a consolidation de l'état de l'Assuré et au plus tard à l'expiration d'un délai de 3 ans à partir de la date de survenance de l'accident.

Le remboursement maximum ne peut excéder 250.000 € par sinistre ou par famille, dès qu'un de ces deux critères est atteint.

Si l'Assuré n'a pas encore atteint l'âge de 5 ans au moment du décès, seuls les frais funéraires justifiés seront remboursés, à concurrence de 5.000 € maximum. Les indemnités telles que prévues ci-dessus ne pourront en aucun cas être cumulées.

### **Bénéficiaires en cas de décès**

En cas de décès de l'Assuré, les indemnités sont versées aux bénéficiaires mentionnés ci-dessous :

1. le conjoint de droit ou de fait du détenteur de la Carte;
2. son/ses enfant(s), y compris les enfants qui sont légalement adoptés;
3. ses parents;
4. son/ses frère(s) ou sœur(s);
5. ses héritiers légaux.

Toutes les autres indemnités seront payées à l'Assuré, sauf si la victime est un(e) mineur(e); en pareil cas, l'indemnité sera versée aux parents ou à défaut de ceux-ci au tuteur de la personne mineure. La preuve de paiement à la personne ou aux personnes concernée(s), dégagera l'Assureur de toute autre obligation future.

### **Privation du droit à une indemnité**

L'Assuré et le bénéficiaire seront privés de tous les droits qui découlent de la police d'assurance et l'Assureur pourra exiger le remboursement de toutes les sommes qui ont déjà été payées dans les cas suivants :

- Lorsque l'Assuré ou le bénéficiaire ont provoqué volontairement l'accident ou la maladie ou aggravé les conséquences, soit directement, soit en refusant de suivre ou de faire suivre le traitement médical prescrit;
- Lorsqu'à la suite d'un accident ou d'une maladie, l'Assuré ou le bénéficiaire ont procuré volontairement des informations fausses, incomplètes ou falsifiées, ou ont falsifié tout autre document ou certificat lors d'une demande de dédommagement.

En cas de pluralité de bénéficiaires, seuls les bénéficiaires qui ne se sont pas rendus coupables d'une des activités mentionnées dans le premier paragraphe de cet article lors d'un accident ou d'une maladie, gardent les droits qui découlent de cette police d'assurance.

### **Exclusions**

Aucune indemnité ne sera versée si la perte ou les dommages sont dus à :

- Un suicide, une mutilation volontaire, une tentative de suicide ou de mutilation volontaire ;
- Une guerre déclarée ou non ou toute action de guerre ;
- Un acte illégal ou une tentative d'acte illégal, commis par ou au nom de l'Assuré ou son/ses bénéficiaire(s) ;
- Des dommages encourus en tant que conducteur ou membre d'équipage de tout moyen de transport;
- La conduite par une personne assurée d'un véhicule de location, lorsqu'elle est passagère d'un véhicule de location ou lorsqu'elle embarque ou débarque d'un véhicule de location.

## ***4. Assistance internationale de voyage***

**Pour bénéficier de ces services, l'Assuré doit contacter l'Assureur au numéro 00 32 2 541 91 83 (24h/24).**

### **Garanties**

L'Assuré est assuré lors d'un voyage tel que défini dans la partie « définitions ».

#### **A. Services médicaux**

##### **1- Renvoi aux médecins et hôpitaux**

L'Assureur peut être contacté 24h sur 24h afin de référer l'Assuré à un médecin ou à un hôpital dans la région où il voyage.

##### **2- Evacuation et rapatriement**

- En cas de maladie ou d'accident et sur ordre médical, l'Assuré peut être évacué et/ou rapatrié si la gravité de son état médical nécessite une hospitalisation immédiate ou un traitement spécialisé.
- Toutes les décisions médicales sont prises par un médecin mandaté par l'Assureur en collaboration avec le médecin traitant de l'Assuré et, si possible, le médecin de famille de l'Assuré. L'Assuré sera évacué vers une maison de convalescence et/ou rapatrié vers un hôpital approprié dans son pays normal de résidence. Seuls l'état de l'Assuré, sa condition pour voyager, des considérations pratiques ou d'ordre médical, ainsi que l'urgence contribueront à la décision concernant le transport et les

moyens de transport éventuels.

Le médecin de l'Assureur prendra, si possible en collaboration avec le médecin traitant, la décision relative au transport. L'ensemble de ces prestations sera toujours effectué sous surveillance médicale.

### **3- Envoi urgent d'un spécialiste**

Si une personne assurée tombe subitement malade ou est blessée et ne peut être transportée et qu'un traitement sur place s'avère indispensable, l'Assureur enverra un spécialiste médical.

### **4- Envoi de médicaments**

L'Assureur enverra à l'Assuré tout médicament nécessaire et/ou tout équipement médical indispensable et non disponible sur place. L'Assureur supportera les frais d'expédition du médicament, mais le coût du médicament lui-même restera dans tous les cas à la charge de l'Assuré.

### **5- Frais de transport pour tiers**

Si l'Assuré voyage seul et doit être hospitalisé pendant plus de 7 jours dans un pays qui n'est pas son pays normal de résidence, l'Assureur mettra un billet d'avion en classe économique aller-retour à la disposition d'un compatriote choisi par l'Assuré afin de rendre visite à l'Assuré. Le prix de ce billet est pris en charge par l'Assureur mais non les frais de séjour.

### **6- Retour des personnes à charge**

Si, par suite d'une maladie ou d'un accident de l'Assuré, ses enfants à charge sont délaissés, ils seront pris en charge: l'Assureur paiera le billet en classe économique d'un moyen de transport public, afin que ces enfants puissent rentrer chez eux avec accompagnement.

### **7- Rapatriement de la dépouille mortelle**

En cas de décès de l'Assuré, l'Assureur prêtera son assistance lors de l'accomplissement des formalités nécessaires. L'Assureur paiera également les frais de transport pour le rapatriement de la dépouille mortelle. La destination peut être librement choisie par un représentant personnel de l'Assuré décédé.

### **8- Avance d'une provision pour une hospitalisation**

- Si l'Assuré doit être hospitalisé et ne dispose pas immédiatement des moyens financiers nécessaires pour payer les frais d'admission inhérents à son hospitalisation (c'est-à-dire argent liquide, chèque, carte de crédit) et si sa famille directe, son employeur ou toute autre personne qui peut se porter garant, ne peuvent pas être contactés immédiatement, l'Assureur garantit le paiement de la provision d'admission à l'hôpital.
- L'Assureur avancera également de l'argent liquide à l'Assuré dans des cas médicaux urgents. De telles avances doivent toutefois être remboursées à l'Assureur par l'Assuré dans les 45 jours suivant le paiement par l'Assureur.

## **B. Services personnels**

### **1- Accès aux prestations d'interprétariat**

Si certaines subtilités d'une langue créent des difficultés à l'Assuré, l'Assureur peut être contacté par téléphone. Au cas où le problème ne peut pas être résolu par téléphone, l'Assureur communiquera à l'Assuré les coordonnées d'un service d'interprètes.

### **2- Transmission de messages urgents**

Disponible 24h sur 24. En cas d'urgence, l'Assureur transmettra un message à la famille ou l'employeur de l'Assuré.

### **3- Service "informations voyage"**

Avant d'entreprendre un voyage, l'Assuré peut faire appel à l'Assureur pour obtenir des informations administratives et médicales importantes, relatives à un voyage, tels que pièces d'identité nécessaires, visa, vaccins, taxes ou douane.

## **C. Services juridiques**

### **1- Assistance juridique**

- L'Assureur garantit une assistance juridique à l'Assuré dans des affaires pénales et civiles lorsqu'elle voyage et si cela est nécessaire.
- Les frais juridiques et amendes éventuelles ne sont pas couverts et restent toujours à la charge de l'Assuré.

### **2- Cautionnement**

- L'Assureur aidera l'Assuré à obtenir un cautionnement si celui-ci est requis.
- Le montant éventuellement avancé par l'Assureur doit toutefois être remboursé par l'Assuré dans les 45 jours suivant le paiement par l'Assureur.

## **Indemnités**

Les services mentionnés ci-dessus ne seront pas facturés à l'Assuré, à concurrence des montants spécifiés ci-dessous :

A.2. Evacuation et rapatriement : 125.000 € maximum

A.7. Rapatriement de la dépouille mortelle : 12.500 € maximum

A.8. Avance d'une provision pour une hospitalisation: 750 € maximum

Argent liquide en cas d'urgences médicales : 125 € maximum.

C.1. Avance honoraire avocat : 2.500 € maximum

C.2. Avance caution : 12.500€ maximum

## **Exclusions**

Aucune intervention n'est prévue pour :

- Des maladies ou des blessures bénignes qui, selon l'avis d'un spécialiste consultant désigné par l'Assureur, peuvent être soignées sur place et qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son voyage;
- Des dépenses qui ont été faites pour l'Assuré qui, selon l'avis d'un spécialiste consultant désigné par l'Assureur, était physiquement capable de retourner dans son pays normal de résidence comme passager normal et sans assistance médicale ;
- Le cas où l'Assuré était déjà traité par des médecins avant son départ et où les frais engagés sont relatifs à un traitement antérieur au voyage, ou si le voyage en question a été entrepris contre l'avis ou l'ordre du médecin ;
- Le cas où le voyage a été entrepris afin d'obtenir un traitement médical ;
- Des troubles ou maladies psychiques pour lesquels l'Assuré a déjà été traité auparavant ;
- Des grossesses après le septième mois, sauf s'il y a des complications imprévues ;
- Des coûts liés à un voyage de plus de 90 jours ;
- Un acte illégal ou une tentative d'acte illégal ;
- Des dommages subis suite à des blessures volontaires ou des maladies contractées volontairement, l'alcoolisme, l'utilisation de stupéfiants ou l'exposition à des dangers inutiles (sauf s'il s'agit de sauver une vie humaine) ;
- Les coûts encourus par une personne assurée qui est en service actif dans une force militaire quel que soit le pays ;
- Du travail à risque effectué par l'Assuré, que ce soit une affaire, un commerce ou une profession ;

- Des courses de vitesse, des rallyes motocyclistes, des compétitions, des sports professionnels ou des sports organisés, des sports de montagne (qui rendent l'utilisation de cordes et de guides indispensable), la spéléologie, la plongée sous-marine et les accidents à bord d'un aéronef, sauf si le passager payant prend un vol aérien.

**Aucune indemnité ne sera versée si l'Assuré n'a pas fait appel aux services de l'Assureur.**

## **5. Assurance retard de bagages**

### **Objet de la Garantie**

L'Assuré est assuré lors d'un voyage tel que défini dans la partie « définitions ».

L'Assureur intervient au cas où les bagages enregistrés de l'Assuré ne lui sont pas remis dans un délai de 4 heures après l'arrivée à destination du vol aérien emprunté par l'Assuré. A l'Etranger, il est à noter que cette garantie n'est d'application que durant le vol aller à l'exclusion du vol retour vers le pays de résidence et que cette garantie ne se cumule pas à la garantie "perte des bagages".

On entend par "vol aérien" :

1. Le terme "vol régulier" désigne un vol dans un avion exploité par un transporteur aérien dans les conditions suivantes :

1.1. A l'autorisation pour établir et publier des itinéraires et des tarifs à l'usage des passagers entre les aéroports dénommés selon des horaires réguliers.

1.2. Le vol se déroule régulièrement et continuellement sur des itinéraires et à des horaires conformes à ceux publiés dans l' "Official Airline Guide" (= OAG) avec ses modification éventuelles.

2. Le terme "vol charter" est par définition un vol aérien affrété par un tour opérateur pour une durée et des prestations à bord précises, qui n'est pas repris dans les horaires officiels

3. Par compagnie aérienne "No-frills" et "low cost", on entend un transporteur aérien qui propose des vols à bas prix.

Les heures de départ, les correspondances et les destinations sont celles figurant sur le ticket ou "flight booking confirmation" de l'Assuré.

Ces compagnies aériennes devront posséder les certificats, licences ou autorisation nécessaires pour le transport aérien, émis par les autorités compétentes dans le pays où l'avion est immatriculé et ne devront en aucun cas faire l'objet d'une interdiction d'exploitation dans l'Union Européenne, reprises dans la liste communautaire mise à jour et publiée au Journal Officiel de l'Union Européenne. Cette règle est valable pour tous les transporteurs aériens, indépendamment de leur nationalité, qu'ils soient établis dans l'Union Européenne ou non.

L'Assureur interviendra à concurrence de 350€ maximum pour les frais engagés par l'ensemble des Assurés afin d'acquérir des objets de première nécessité tels que vêtements et accessoires de toilette indispensables, à condition que ceux-ci soient réglés au moyen de la Carte sur le lieu de destination du vol aérien emprunté par l'Assuré, au plus tard dans les 48 heures suivant l'arrivée et avant la récupération des bagages.

### **Indemnités**

350 € par voyage sur présentation de justificatifs originaux.

## Exclusions

Les présentes assurances ne garantissent aucune perte ni aucun frais résultant:

- D'une guerre déclarée ou non ou de tout acte belliqueux ;
- D'une confiscation ou réquisition par les douanes ou toute autorité gouvernementale ;
- De tout acte illégal commis par l'Assuré ou pour son compte ;
- De l'exercice par l'Assuré des fonctions de pilote ou de membre d'équipage d'un avion ;
- D'une grève ou d'une action revendicative du personnel de la compagnie aérienne de l'équipage, des bagagistes ou des aiguilleurs du ciel ;
- De tout achat ou dépense non débités sur le relevé de la Carte ;
- De tout bagage perdu ou remis en retard lors des vols de retour de l'Assuré à son domicile.

## 6. Assurance perte de bagages

### Objet de la Garantie

L'Assuré est assuré lors d'un voyage tel que défini dans la partie « définitions ».

L'Assureur intervient au cas où les bagages enregistrés de l'Assuré ne lui sont pas remis dans un délai de 48 heures après l'arrivée à destination à l'étranger du vol aérien (définition vol aérien: voir 5.) emprunté par l'Assuré. Dans ce cas, lesdits bagages seront présumés définitivement perdus. A l'étranger, il est à noter que cette garantie n'est d'application que durant le vol aller, à l'exclusion du vol retour vers le pays de résidence.

L'Assureur interviendra à concurrence de 650€ maximum pour les frais engagés par l'ensemble des Assurés afin d'acquérir des objets de première nécessité tels que vêtements et accessoires de toilette indispensables, à condition que ceux-ci soient réglés au moyen de la Carte sur le lieu de destination du vol aérien emprunté par l'Assuré, au plus tard 48 heures après un premier délai de 48 heures suivant l'arrivée et avant la récupération des bagages.

### Indemnités

650 € par voyage sur présentation de justificatifs originaux.

Si l'Assuré a déjà utilisé la totalité ou non du montant de 350 € garanti au terme de la garantie "Assurance Retard de bagages", l'indemnisation des dépenses pertes de bagages, max.650 €, sera diminuée du montant déjà utilisé sous la garantie retard de bagages.

Le montant d'indemnisation prévu ci-dessus ne se cumule donc en aucun cas au montant prévu en "Assurance Retard de bagages".

### Exclusions

Les présentes assurances ne garantissent aucune perte ni aucun frais résultant:

- D'une guerre déclarée ou non ou de tout acte belliqueux ;
- D'une confiscation ou réquisition par les douanes ou toute autorité gouvernementale ;
- De tout acte illégal commis par l'Assuré ou pour son compte ;
- De l'exercice par l'Assuré des fonctions de pilote ou de membre d'équipage d'un avion ;
- De l'absence de démarches raisonnables en vue de retrouver les bagages perdus ;
- Du défaut de signalement immédiat aux autorités compétentes de la compagnie aérienne de l'absence de bagages à destination ainsi que du défaut d'obtention d'une déclaration de perte (Property Irregularity Report) ;
- D'une grève ou d'une action revendicative du personnel de la compagnie aérienne de l'équipage, des

- bagagistes ou des aiguilleurs du ciel ;
- De tout achat ou dépense non débités sur le relevé de la Carte ;
- De tout bagage perdu ou remis en retard lors des vols de retour de l'Assuré à son domicile.

## ***7. Assurance retard d'avion ou de train international et correspondance manquée***

L'Assuré est assuré lors d'un voyage tel que défini dans la partie « définitions ».

La garantie Retard d'avion ou de train international et Correspondance manquée est accordée à l'Assuré si le voyage a été payé avec la Carte et est fait à bord d'un avion effectuant un vol aérien (définition vol aérien : voir 5) exploité par un transporteur aérien ou d'un train international.

Les heures de départ, les correspondances et les destinations sont celles figurant sur le billet de l'Assuré.

L'Assureur ne rembourse les frais générés par les incidents de voyage strictement et uniquement que sur présentations des justificatifs originaux.

### **1- Retard, annulation de vol ou de train international ou non admission à bord**

Si, dans quelque aéroport ou gare que ce soit :

- Le vol aérien / train international confirmé de l'Assuré est retardé de 4 heures ou plus par rapport à l'heure initiale prévue pour le départ
- Le vol aérien ou train international confirmé de l'Assuré est annulé
- L'Assuré n'est pas admis à bord par suite d'un manque de place et qu'aucun moyen de transport de remplacement n'est mis à sa disposition dans un délai de 4 heures

L'Assureur interviendra à concurrence de 250€ maximum pour tous les frais de restauration, de rafraîchissements, d'hôtel et/ou de transfert aller/retour de l'aéroport, de la gare ou du terminal engagés par l'ensemble des Assurés, à condition que ceux-ci soient réglés au moyen de la Carte.

### **2- Manquement de correspondance**

Si l'Assuré manque le départ d'un vol aérien ou d'un train international confirmé de correspondance par suite de l'arrivée tardive du précédent vol aérien ou train international confirmé sur lequel il voyageait et qu'aucun moyen de transport de remplacement n'est mis à sa disposition dans un délai de 4 heures après l'arrivée au lieu de correspondance, l'Assureur interviendra à concurrence de 250€ maximum pour les frais d'hôtel, de restaurants ou de rafraîchissements engagés par l'ensemble des Assurés, à condition que ceux-ci soient réglés au moyen de la Carte. Les garanties numérotées 1. et 2. peuvent se cumuler.

### **Exclusions**

La garantie n'est pas acquise dans les cas suivants :

- L'Assuré n'a pas préalablement confirmé son vol ou train international à moins qu'il n'en ait été empêché par une grève ou en cas de force majeure ;
- Le retard résulte d'une grève ou d'un risque de guerre civile ou étrangère dont l'Assuré a eu connaissance avant son départ ;
- En cas de retrait, temporairement ou définitif, d'un avion ordonné soit par les autorités de l'aviation civile soit par les autorités aéroportuaires ou par une autorité similaire de n'importe

quel pays.

## **8. Assurance Annulation ou Interruption de Voyage**

**L'ASSURE DOIT TOUJOURS CONTACTER L'ASSUREUR AVANT D'INTERROMPRE SON VOYAGE. Numéro de téléphone : 00 32 2 541 91 83 .**

### **1- Définitions spécifiques à cette garantie**

#### **Voyage assuré**

Tout déplacement de l'Assuré vers une destination à l'étranger d'une durée maximum de 90 jours consécutifs, dont la totalité des frais de transport et ou de séjour ont été payés avec la Carte. Les accompagnants assurés doivent voyager avec le détenteur de la carte.

#### **Accident garanti**

Tout accident constaté préalablement à l'annulation ou l'interruption du voyage garanti par une autorité médicale habilitée, impliquant la cessation de toute activité professionnelle (si l'Assuré exerce une activité professionnelle) ou le maintien à domicile de l'Assuré.

#### **Maladie**

Toute altération de santé constatée préalablement à l'annulation ou l'interruption du voyage garanti par une autorité médicale habilitée, impliquant la cessation de toute activité professionnelle (si l'Assuré exerce une activité professionnelle) ou le maintien à domicile de l'Assuré.

#### **Préjudice matériel important**

Tout dommage matériel (incendie, vol, dégât des eaux, explosion, effondrement) dont la gravité nécessite impérativement la présence de l'Assuré pour prendre les mesures conservatoires nécessaires ou parce que cette présence est exigée par les autorités de police.

### **2- Objet de la garantie**

En cas d'annulation d'un voyage garanti payé intégralement avec la Carte, l'Assureur indemniserà les frais non récupérables restant à la charge de l'Assuré occasionnés par l'annulation.

En cas d'interruption d'un voyage garanti payé intégralement avec la Carte, l'Assureur indemniserà des frais de voyage et d'hébergement inutilisés et irrécupérables et au titre d'autres frais prépayés ou que l'Assuré s'est engagé contractuellement à payer, ainsi que toute dépense de voyage additionnelle d'un montant raisonnable.

Un voyage payé partiellement, ou un voyage payé intégralement mais que partiellement par la Carte, ne sera pas couvert par le présent contrat.

L'indemnisation de l'Assuré est due si l'annulation ou l'interruption est causée par un des cas suivants :

- Une maladie, un accident garanti ou le décès de l'Assuré, son conjoint, leurs ascendants (maximum 2e degré), descendants (maximum 2e degré), frères, sœurs, beaux- parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères, demi-sœurs.

Il est précisé que les personnes mentionnées ci-dessus ne sont en aucun cas indemnisées si elles n'ont pas la qualité d'Assuré.

- Un préjudice matériel important dans les 10 jours avant la date de départ de voyage atteignant l'Assuré dans sa résidence principale ou secondaire ou dans ses locaux professionnels lorsqu'il exerce une profession libérale ou dirige une entreprise.
- En cas de perte ou de vol des papiers d'identités (carte d'identité ou passeport) dans les 30 jours précédant le départ en voyage et nécessitant l'annulation de celui-ci. L'Assuré devra apporter la preuve de cette perte ou de ce vol en produisant les documents de police relatifs à cette perte ou vol.

#### **« IMPORTANT »**

Dès qu'il a connaissance de l'événement l'empêchant d'effectuer le voyage garanti pour l'une des causes prévues ci-dessus, l'Assuré, sauf cas fortuit ou de force majeure, doit immédiatement faire les démarches nécessaires à l'annulation de son voyage garanti, et au plus tard dans les 72 heures suivant la première constatation de l'événement.

Si l'Assuré ne respecte pas le délai de 72 heures, l'Assureur limitera le remboursement dû au montant des frais qui auraient été à sa charge à la date du sinistre conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions générales de vente du Tour-Operator ou de l'agence de voyages.

L'Assureur ne pourra, en aucun cas, rembourser à l'Assuré la prime d'assurance annulation qu'il aurait acquittée (auprès de son Tour-Operator ou de son agence de voyages si l'Assuré ne l'a pas déclinée, y compris celle automatiquement incluse dans un forfait qu'il a accepté), les frais de dossiers, de visa et taxes d'aéroport. Selon la réglementation en vigueur, les taxes d'aéroport doivent être remboursées par le voyageur ou la compagnie aérienne.

### **3- Engagement maximum et limitations**

- En cas de préjudice matériel important dans la limite de 6.000 € taxes incluses par année civile et par Assuré si l'annulation intervient dans les 10 jours qui précèdent la date de départ,
- En cas de maladie, accident garanti, décès ou de perte/vol de papiers dans la limite de 6.000€ taxes incluses par année civile et par Assuré.

Dans tous les cas, la limite d'engagement est fixée à 6.000 € taxes incluses par Assuré et par année civile indépendamment du nombre de sinistres que pourrait nous déclarer l'Assuré.

Dans tous les cas, une franchise de 50 € sera déduite par sinistre.

### **4- Effet, cessation et durée de la garantie**

La garantie "Annulation ou Interruption de Voyage" prend effet :

- En cas de maladie, d'accident garanti, décès, dès l'achat du voyage garanti jusqu' à la fin du voyage
- En cas de préjudice matériel important, au maximum 10 jours avant la date de départ jusqu'à la fin du voyage.
- En cas de perte/vol des papiers, au maximum 30 jours avant la date de départ jusqu' à la fin du Voyage.

## 5- Exclusions relatives à cette garantie

Sont exclues de cette garantie les annulations du voyage garanti résultant :

- Les Voyages dont le prix est inférieur à 100 € par personne ;
- Les frais et charges aéroportuaires récupérables ;
- De la non-présentation pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au voyage garanti tels que visa, carnet de vaccination, .etc. du fait du transporteur ou de l'organisateur pour quelque cause que ce soit ;
- Des états asthéniques, anxieux ou dépressifs, réactionnels ou non, quelle qu'en soit l'origine n'ayant pas fait l'objet d'une hospitalisation d'au moins 3 jours ;
- D'un état pathologique trouvant son origine dans une maladie et/ou blessure préexistante(s) diagnostiquée(s) et/ou traitée(s) ayant fait l'objet d'une hospitalisation (hospitalisation continue, hospitalisation de jour ou hospitalisation ambulatoire) dans les 6 mois précédant le règlement du voyage garanti qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état ;
- Des conséquences de l'usage de drogues ou de médicaments, non prescrits médicalement ;
- Des états de grossesse sauf complication imprévisible constatée par une autorité médicale habilitée et, dans tous les cas, les états de grossesse à partir du premier jour du 7<sup>ème</sup> mois ;
- Des accidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions, nécessitant l'utilisation d'engins à moteur ;
- Des accidents résultant de l'utilisation d'engins aériens (sauf les aéronefs qualifiés pour le transport de passagers) ;
- Les frais que sont encourus parce que l'Assuré n'a pas contacté l'Assureur pour prendre les dispositions nécessaires au Voyage immédiatement après avoir pris connaissance que le Voyage devait être Interrompu.

## 6- Conditions Spéciales

1. L'Assuré doit obtenir un certificat médical du Médecin traitant et l'accord préalable de l'Assureur pour confirmer la nécessité du retour à Domicile avant d'interrompre le Voyage du fait d'un décès, de Dommages Corporels ou d'une maladie.
2. Si le Voyage est annulé en raison de Dommages Corporels ou en raison d'une maladie, l'Assuré doit fournir un certificat médical signé du Médecin traitant la personne blessée ou malade et déclarant que ces Dommages Corporels ou cette maladie ont nécessairement et raisonnablement empêché(e) de voyager.
3. Il faut contacter l'Assureur pour qu'il puisse prendre les dispositions nécessaires à l'organisation du Voyage.
4. Dans l'éventualité d'une demande au titre d'un Voyage interrompu, l'indemnisation sera calculée précisément à compter de la date à laquelle l'Assuré est retourné(e) à son Domicile dans le Pays de Résidence.

## **9. Couverture des dégâts matériels au véhicule de location (CDW)**

### **1- Définitions spécifiques à cette garantie**

#### **Franchise**

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

#### **Véhicule de location**

Les véhicules particuliers autorisés à circuler sur la voie publique (véhicules de tourisme, voitures familiales, véhicules pour le transport de 9 personnes maximum, camionnettes ou les camping-cars dont la MMA ne dépasse pas les 3,5 tonnes) qui sont loués par jour ou par semaine par un loueur de véhicules reconnu ou par une compagnie de location de véhicules reconnue.

#### **Contrat de location**

Le contrat de location souscrit entre l'Assuré et la compagnie de location de véhicules.

### **2- Garantie CDW («Collision Damage Waiver»)**

Cette prestation est d'application pour la location d'un véhicule auprès d'une compagnie de location reconnue.

La garantie est valable pour une durée de location de 31 jours maximum.

En cas de dégâts matériels, avec ou sans identification d'un tiers, en droit ou en tort, l'Assureur couvrira les frais de réparation du véhicule de location dans l'état où il se trouvait au moment de la conclusion du contrat de location, et ce à concurrence :

- Du montant de la franchise prévue dans le contrat de location si l'Assuré n'a pas souscrit à l'assurance proposée par la compagnie de location de véhicules (franchise inférieure) ;
- Du montant de la franchise non récupérable prévue dans le contrat de location si l'Assuré a souscrit l'assurance proposée par la compagnie de location de véhicules (franchise inférieure).

En cas de vol du véhicule de location durant la période de location, l'Assureur couvrira le montant de la franchise qui a été facturé à l'Assuré, conformément aux conditions générales du contrat de location, et ce à concurrence :

- Du montant de la franchise prévue dans le contrat de location si l'Assuré n'a pas souscrit à l'assurance proposée par la compagnie de location de véhicules (franchise inférieure) ;
- Du montant de la franchise non récupérable prévue dans le contrat de location si l'Assuré a souscrit l'assurance proposée par la compagnie de location de véhicules (franchise inférieure).

### **3- Montant couvert par la garantie CDW**

Notre intervention pour cette garantie est de 1.000 € maximum par année de contrat. L'Assureur rembourse le montant après l'application d'une franchise de 50 € par sinistre.

#### 4- Exclusions de la garantie CDW

Sont exclus de la garantie CDW :

- Tout dommage suite à des accidents causés intentionnellement par l'Assuré ;
- Tout acte frauduleux, malhonnête ou criminel commis par l'Assuré ;
- Les actes téméraires qui mettent la vie en danger sauf s'ils sont commis pour sauver autrui, un animal ou un bien ou en cas de légitime défense ;
- La conduite du véhicule de location en violation des termes du contrat de location ;
- La conduite par des personnes qui ne possèdent pas un permis de conduire valide ;
- La location de véhicules d'un prix d'achat supérieur à 75.000 ;
- Les véhicules qui ont plus de 20 ans ou sont d'un type qui n'a pas été fabriqué depuis 10 ans ou plus au moment de la location ;
- La location de limousines (c.à.d. véhicules de cérémonie) ;
- La location de véhicules non autorisés à circuler sur la voie publique ;
- La location de remorques, vélos, caravanes, camions, motocyclettes, scooters et camping-cars ;
- Les accidents survenus pendant la participation à des compétitions de véhicules motorisés ;
- Les accidents provoqués par des radiations ;
- Le montant de l'indemnité, que l'Assuré a accepté ou non, quelle qu'en soit la raison, qu'il est en droit de réclamer à tout autre assureur ;
- Tout dommage causé par l'Assuré au véhicule de location (brûlures dues à des cigarettes, dégâts causés par des animaux ...) ;
- Les dommages au véhicule de location qui est conduit par une personne autre que le conducteur repris sur le contrat de location ;
- Les amendes, sanctions administratives ;
- Les dommages aux biens matériels que l'Assuré transporte ;
- Les dommages corporels ou matériels découlant de la dispersion, infiltration, la libération ou d'évasion de polluants ;
- Les dommages dus à l'usure, la détérioration graduelle, d'insectes ou de vermine ;
- Les dommages à un véhicule autre qu'un véhicule de location ;
- La location simultanée de plus d'un véhicule de location ;
- La location non-occasionnelle de véhicules utilitaires pour des livraisons ;
- Les frais non liés aux réparations ou au remplacement du véhicule de location.

### *Démarches à accomplir en cas de sinistre*

L'Assuré doit conserver et envoyer les copies de l'ensemble des reçus et des autres documents demandés par l'Assureur (ou le gestionnaire de sinistres désigné) afin d'assurer la gestion d'une demande d'indemnisation valide.

L'Assuré doit déclarer le Sinistre auprès de l'Assureur en lui envoyant la déclaration de sinistre complétée et signée le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de 20 jours calendriers qui suivent la date du Sinistre. La déclaration de sinistre peut être trouvée sur le site [www.beobank.be](http://www.beobank.be). Le formulaire de demande d'indemnisation doit comprendre toutes les preuves des documents du sinistre listés ci-dessous et être envoyé par la poste à Europ Assistance Belgium, Claims, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles ou

par email : [claims@europ-assistance.be](mailto:claims@europ-assistance.be) »

Le paiement effectué de bonne foi par l'Assureur a, à son égard, un effet libératoire valant par rapport à la demande d'indemnisation.

## **Preuves du Sinistre**

### **1- Assurance achats**

**Dans tous les cas**, l'Assuré doit communiquer à l'Assureur:

- Tout justificatif attestant du paiement du Bien Assuré à l'aide de sa Carte (ticket de paiement, décompte de la Carte),
- Tout justificatif permettant d'identifier le bien acheté ainsi que son prix d'achat et la date d'achat tel que facture ou ticket de caisse

**En cas de Vol Qualifié**, l'Assuré doit par ailleurs communiquer à l'Assureur les documents suivants:

- L'original du rapport de police;
- Toute preuve de l'événement, soit:
  - en cas de Vol par Agression** : toute preuve tel qu'un certificat médical ou témoignage, attestation écrite, datée et signée de la main du témoin, mentionnant son nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse et profession),
  - en cas de Vol par Effraction** : tout document prouvant l'Effraction tel que par exemple le devis ou la facture de réparation du mécanisme de fermeture ou une copie de la déclaration effectuée par l'Assuré auprès de son assureur multirisques habitation ou automobile.

**En cas de Dommage Accidentel**, l'Assuré doit par ailleurs communiquer :

- L'original du devis ou de la facture de réparation, ou
- L'attestation du vendeur précisant la nature des dommages et certifiant que le bien est irréparable.

### **2- Safe Online**

**-En cas de livraison non conforme**, l'Assuré est présumé avoir connaissance du Sinistre dès réception de la livraison ou dès qu'il a connaissance de la non-conformité de la livraison.

**-En cas de non-livraison**, l'Assuré est présumé avoir connaissance du Sinistre dès que le Bien garanti ne lui a pas été livré dans le délai spécifié aux conditions générales de vente du Commerçant. Suite à la réception de la déclaration l'Assureur intervient alors, pour le compte de l'Assuré, directement auprès du Commerçant ou du transporteur afin qu'une solution amiable soit trouvée.

**Pièces justificatives à fournir par l'Assuré en cas de Non-livraison ou de Livraison non-conforme :**

L'Assuré devra fournir les pièces justificatives de son dommage aux fins d'indemnisation et notamment :

- L'impression du justificatif de la commande (courriel), toute confirmation d'acceptation de la commande en provenance du Commerçant ou l'impression de la page écran de la commande
- La copie du décompte de la Carte ou de l'avis de prélèvement de l'Assuré attestant le(s) montant(s) débité(s) de la commande

- En cas de livraison réalisée par un transporteur : le bon de livraison remis à l'Assuré
- En cas d'envoi postal reçu par l'Assuré, l'accusé de suivi dont l'Assuré est en possession
- En cas de renvoi du Bien garanti chez le Commerçant, le justificatif du montant des frais d'expédition avec accusé de réception

### **3- Assurance accident de voyage**

Documents à joindre au formulaire de déclaration de sinistre :

- Rapport / certificat médical
- Nom et adresse de l'hôpital
- Copie facture du voyage

En cas de décès :

- Extrait d'acte de décès signé par l'autorité locale compétente
- Attestation originale d'hérédité
- Documents relatifs au rapatriement
- Nom et adresse des héritiers légaux ou du représentant légal

Veuillez ajouter en annexe les notes de débit prouvant que les tickets concernés ont bien été imputés sur le relevé de la Carte.

L'Assuré donne son accord, en cas d'un accident mortel, pour que son médecin traitant fournisse une déclaration sur la cause du décès aux médecins qui représentent l'Assureur.

### **4- Assistance internationale de voyage**

L'Assuré doit contacter L'Assureur au numéro 00 32 2 541 91 83 (24h/24).

Veuillez communiquer les informations suivantes lors du contact téléphonique :

- Nom, âge et sexe de l'Assuré
- Le code BIN de la Carte
- Adresse du domicile de l'Assuré
- Lieu de résidence actuel de l'Assuré : adresse et numéro de téléphone
- Nom et numéro de téléphone du médecin traitant

En cas d'hospitalisation :

- Nom et adresse de l'hôpital
- Numéro de ligne directe
- Numéro de chambre
- Nom du service
- Numéro de l'unité
- Condition du patient et traitement actuel
- Nom et adresse du médecin de famille

### **5. et 6 - Assurance retard et perte de bagages**

Documents à joindre au formulaire de déclaration de sinistre:

- La preuve de paiement avec la Carte

- Property Irregularity Report
- Les originaux des factures/tickets de caisse
- Le détail de l'indemnité payée par le transporteur si d'application

#### **7- Assurance retard d'avion ou de train international et correspondance manquée**

Documents à joindre au formulaire de déclaration de sinistre :

- La preuve de paiement avec la Carte
- Le certificat du transporteur
- Les originaux des factures/tickets de caisse
- Le détail de l'indemnité payée par le transporteur si d'application

#### **8- Assurance Annulation ou Interruption de voyage**

Documents à joindre au formulaire de déclaration de sinistre :

- La preuve du paiement par la Carte des prestations garanties (relevé de compte bancaire ou la facturette du paiement)
- Les documents originaux matérialisant les prestations garanties : titre de transports (billets d'avion, de train ...), contrat de location (de véhicule, de séjour ou de logement...)
- Tout certificat médical et toute pièce administrative (acte de décès, rapport de police ou des pompiers...), ainsi que le questionnaire médical dûment complété qui sera adressé
- Le dépôt de plainte en cas de vol dans le cadre du Préjudice Matériel Important
- Le bulletin d'inscription au Voyage Garanti et les conditions générales de vente du prestataire pour l'annulation et la facture détaillée des frais déboursés par avance au moyen de la Carte
- Les titres de transport originaux non utilisés
- La facture des frais d'annulation retenus par le prestataire ou le justificatif de l'absence de remboursement
- Un document officiel précisant le lien de parenté avec la personne à l'origine de l'annulation

#### **9- Couverture des dégâts matériels au véhicule de location (CDW)**

Documents à joindre au formulaire de déclaration de sinistre :

- La preuve de paiement avec la Carte
- Le contrat de location
- Les preuves, déclarations et documents qui stipulent la raison/les circonstances du sinistre

#### **Paiement de l'indemnisation**

L'Assureur se réserve le droit de demander tout autre document ou information nécessaire à la validation du Sinistre et à l'évaluation de l'indemnité.

Si un Sinistre est déclaré conformément aux modalités mentionnées et si l'Assureur constate que ce Sinistre est garanti par cette assurance, l'Assureur paye l'indemnisation endéans les 10 jours ouvrables à compter de date de confirmation par l'Assureur que la couverture est en effet acquise.

Le dossier de sinistre est ouvert par l'Assureur dans les 5 jours ouvrables. La lettre d'ouverture de dossier comprenant le numéro de référence, le numéro de téléphone et le nom du gestionnaire de sinistre sera envoyée à l'Assuré.

**Expertise**

Un expert ou un enquêteur pourra être envoyé par l'Assureur pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.