



Programme d'assurances Beobank Visa Platinum Business

Conditions Générales

- 1. Assurance achats***
- 2. Safe Online***
- 3. Garantie prolongée***
- 4. Assistance internationale de voyage***
- 5. Assurance retard de bagages***
- 6. Assurance perte de bagages***
- 7. Assistance psychologique***
- 8. Assurance annulation***
- 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.

Entreprise bénéficiaire

L'entreprise qui a souscrit la Carte auprès de Beobank NV/SA et qui a demandé la ou les Cartes pour le(s) titulaire(s), bénéficiant ainsi de l'assurance.

Assuré

Tout détenteur d'une carte de crédit Beobank Visa Business Platinum en cours de validité émise par Beobank NV/SA, domicilié en Belgique.

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 habituelle 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 Visa Business Platinum 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/ 541.91.38 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. 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.

Etendue territoriale des garanties

La garantie est d'application dans le Monde entier, sauf si stipulé autrement, 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.

Garanties

1. Assurance achats

Objet de la Garantie

Rembourser l'Assuré dans la limite de garantie:

- En cas de Vol Caractérisé 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 Caractérisé 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 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 Caractérisé du Bien Assuré ou le Dommage Accidentel causé au Bien Assuré. Sera considéré comme un seul et même sinistre le Vol Caractérisé 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.

Domage 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 inexpiquée 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 Assuré 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 € 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, 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 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.

Paieement Internet

Opération de paiement réalisée sur Internet, au moyen d'une 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 90ème 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 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

1.250 € 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 en Belgique.

3. Garantie prolongée

Objet et durée de la Garantie

L'Extension de la Garantie constructeur pour une période de 12 mois prolonge la Garantie initiale portant sur les articles assurés pour une période supplémentaire de 12 mois en accord avec les restrictions et les exclusions indiquées par la disposition «Exclusions».

L'Assureur rembourse les Frais de Réparation à hauteur de 2.000 € par sinistre et par période consécutive de 12 mois et par Assuré.

Article assuré

Un nouveau bien meuble à usage ménager (aussi appelé «produit blanc») ou un nouveau bien électronique audio et vidéo (aussi appelé produit «brun») ou un nouveau matériel informatique tel qu'une imprimante ou un ordinateur (appelé produit gris),

(i) acheté par l'Assuré en Belgique à compter du 01/04/2021 et dont le montant total a intégralement été payé avec la Carte, pendant la durée de la présente police,

(ii) assorti d'une Garantie initiale d'une durée de 24 mois,

(iii) et dont le prix d'achat est supérieur ou égal à 50€ (taxes incluses, mais sans tenir compte des frais de transport).

Les trois conditions ci-dessus sont cumulatives.

Garantie initiale

La garantie de l'Article assuré offerte par le fabricant ou le distributeur.

Période de la Garantie prolongée

La période commençant à courir à partir de la date d'expiration de la Garantie initiale et prenant fin, au plus tard, 12 mois après le début de la période de la Garantie prolongée.

Panne garantie

Désigne, pour un Article assuré, le défaut de fonctionnement qui ne permet pas de réaliser l'usage pour lequel il a été conçu en raison d'une panne ou d'une défaillance qui serait garantie par les modalités de la Garantie initiale, si celle-ci n'était pas limitée dans le temps.

Agent de Réparation

Le revendeur ou le centre indépendant de services agréé par l'Assureur pour examiner les Articles assurés et/ ou les réparer.

Frais de Réparation

Les frais de pièces détachées, de main d'œuvre et de transport de l'Article assuré.

Frais de Remplacement

Au cas où les Frais de Réparation seraient supérieurs au prix d'achat initial de l'Article assuré, il s'agit alors des frais permettant de remplacer l'Article assuré par un nouvel article présentant des caractéristiques techniques similaires et ayant une valeur d'achat n'étant pas supérieure au prix d'achat initial de l'Article assuré.

Valeur résiduelle

Le montant des réparations limité à un pourcentage du prix d'achat initial de l'Article assuré.

Exclusions

Ne sont pas couverts par la présente garantie:

- Les téléphones portables, smartphones et tablettes ;
- Les conséquences d'une radiation ionisée ;
- Les frais ne correspondant pas aux frais de pièces détachées et/ ou de main d'œuvre et découlant d'une Panne garantie ou les frais en lien avec une pièce ou une circonstance non garantie par la Garantie initiale ;
- Toute autre obligation ou les autres frais ne correspondant pas à ceux étant spécifiquement couverts par les modalités de la Garantie initiale ;
- Les dommages, pannes ou défauts causés par des événements externes à l'Article assuré ou

représentant la conséquence directe ou indirecte du transport, de la livraison ou de l'installation de l'Article assuré ;

- La panne résultant de la fabrication, de la modification ou du changement apporté aux caractéristiques initiales de l'Article assuré ;
- Les bateaux, les automobiles, les bateaux à moteur, les aéronefs ou les véhicules à moteur et/ ou les pièces en faisant partie ;
- Les articles au titre desquels la Garantie initiale est d'une durée supérieure ou inférieure à 2 ans ;
- Les articles achetés en vue d'une revente ou les articles étant, au moment de leur achat, des biens usagés, des biens endommagés ou des biens d'étalage ou d'occasion ;
- Les frais de réinitialisation de l'Article assuré et les frais liés au dysfonctionnement relevé pendant l'installation ;
- Les pièces en caoutchouc (par dérogation les joints de portes sont garantis) ;
- Les ajustements que l'utilisateur est autorisé à opérer sans ouvrir l'Article assuré ;
- Les articles non accompagnés du numéro de série du fabricant ;
- Les frais en lien avec l'endommagement des Articles assurés causés par un accident, une imprudence, un usage impropre, un dommage intentionnel, une infestation d'insectes ou de vermines, un vol, du sable, un incendie, un tremblement de terre, une tempête et un ouragan, la foudre, une explosion, l'impact d'un aéronef, des dégâts des eaux, la corrosion, la fuite de piles ou une catastrophe naturelle ;
- Les frais liés à des problèmes ou des défauts de fonctionnement causés par des modifications non autorisées ou par la non observation des instructions d'installation, d'utilisation ou de maintenance du fabricant ;
- Le remplacement de tout type d'articles consommables comprenant, sans s'y limiter, les piles, les couvercles, les filtres, les lampes, les ceintures, les sacs, les cartouches et les articles similaires ;
- Les frais engagés dans la révision, l'inspection ou le nettoyage de l'appareil et ne correspondant pas à ceux engagés suite à la présentation d'une demande d'indemnisation en lien avec l'Article assuré ;
- Les frais de réparation d'un dommage superficiel lorsque le fonctionnement de l'appareil n'est pas affecté par ce dommage tel un endommagement matérialisé par des bosses, un produit de finition, de la peinture, des éraflures et de la rouille ;
- Une panne découlant d'une panne d'électricité ou de sautes de puissance, d'un voltage ou d'un courant inadéquat ou impropre d'une connexion/ alimentation électrique ou de la plomberie ;
- Les frais venant ou découlant de l'ajout ou de l'intégration dans l'Article assuré de produits ou de composants supplémentaires non inclus dans le cadre normal du fonctionnement de l'Article assuré, à moins que cet ajout ou cette intégration n'intervienne avec l'approbation écrite du fabricant initial ;
- Les frais venant ou découlant du reformatage du disque dur de l'Article assuré ayant lieu lors de l'opération de réparation, de maintenance, de nettoyage, d'altération ou de mise à neuf de l'Article assuré, ainsi que les frais venant ou découlant de la perte ou de l'endommagement causé par des travaux de maintenance préventive ou du coût de ces travaux, et/ ou des ajustements apportés à toute partie ou tout assemblage de l'Article assuré ;
- Les frais de devis ;
- Les coûts venant ou découlant des piles remplaçables par les utilisateurs, les contaminations par virus, les souris à boule et instruments de pointage ou la perte et/ ou l'endommagement causé directement ou indirectement par le logiciel, la batterie, le fusible ou tout autre produit consommable ;
- Toute partie non expirée de la Garantie initiale causée par la liquidation, la fermeture de l'entreprise (temporaire ou permanente) ou toute autre interruption affectant le fabricant ou son aptitude à honorer la Garantie initiale ;
- Les coûts engendrés par les dépenses liées à la modification ou au retour de l'Article assuré nécessité par un vice de conception, par une mesure de sécurité publique ou par une exigence de la loi ;
- Les dommages découlant d'une erreur de maniement ;
- Les réparations ou les dommages de l'Article assuré lorsqu'une réparation n'a pas été approuvée par

- l'Assureur ;
- Les dommages causés par le réparateur ;
- Les dommages exclus par les Conditions générales du fabricant ou du distributeur ;
- Les conséquences d'une guerre ou d'émeutes civiles ou étrangères ou la confiscation opérée par les autorités.

Montant de la Garantie

L'Assureur rembourse les Frais de Réparation à hauteur de 2.000€ par sinistre et par période consécutive de 12 mois et par Assuré.

L'Assuré ne peut pas recevoir un montant supérieur au prix d'achat de l'Article assuré inscrit sur le décompte de la Carte.

Etendue territoriale de la garantie

- Pour les achats sur Internet :

Seuls les achats effectués sur un site de vente établi dans un pays de l'Union européenne sont assurés.

- Pour les achats en magasin :

Seuls les achats effectués en Belgique sont assurés.

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 rapatriée 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- 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.

6- Prise en charge des frais médicaux

Prise en charge des frais médicaux suivants, après intervention de la mutuelle ou assurance maladie de l'Assuré:

- les honoraires médicaux et chirurgicaux ;
- les médicaments prescrits par un médecin ;
- les soins dentaires urgents à la suite d'un accident corporel ou d'une crise aiguë (prothèses exclues), à concurrence de 125 € ;
- les frais d'hospitalisation ;
- les frais d'ambulance pour un trajet local ;
- les frais de prolongation de séjour du patient ordonnée à l'hôtel par un médecin, à concurrence de 500€, si le malade ou le blessé ne peut entreprendre son retour en Belgique à la date initialement prévue.

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.5. Rapatriement de la dépouille mortelle : 12.500 € maximum

A.6. Prise en charge des frais médicaux à l'étranger : 2.000.000 € 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 une personne assurée 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 modifications 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 autorisations 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'Assuré 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 « dispositions générales ».

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'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.

L'Assureur interviendra à concurrence de 650 € maximum pour les frais engagés par l'Assuré 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, maximum 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. Assistance psychologique

1- Définitions spécifiques à cette garantie

Choc psychologique grave

Tout choc grave nécessitant un suivi psychologique selon le médecin de l'Assureur.

Proche

Le conjoint, les ascendants (maximum 2^{ème} degré), descendants (maximum 2^{ème} degré), frères, sœurs, beaux- parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères, demi-sœurs.

2- Objet de la garantie

Si l'Assuré est victime d'un Choc psychologique grave comme une agression, un car jacking, un home-jacking, un accident de travail, le décès d'un Proche, ou d'un événement imprévisible et soudain comme une catastrophe naturelle ou un acte terroriste, l'Assureur organise après accord de son médecin et prend en charge les premières séances d'entretien en Belgique (maximum 5 séances d'une heure par année de souscription) avec un psychologue agréé par l'Assureur et désigné par son médecin-conseil. Le psychologue contactera l'Assuré, dans les 24 heures qui suivent son premier appel, afin de fixer le premier rendez-vous.

Si l'Assuré est à l'étranger, les séances se font par téléphone.

3- Exclusions

- Tout choc psychologique ne constituant pas un choc grave selon le médecin de l'Assureur ;
- Tout acte illégal commis par l'Assuré ou pour son compte ;
- Toute faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré ou d'un de ses Proches.

Etendue territoriale de la garantie

Dans le monde entier.

8. Assurance Annulation Voyage

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

1 - Définitions spécifiques à cette garantie

Voyage assuré

Tout déplacement de l'Assuré, dans le cadre d'un voyage professionnel, 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.

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 vous vous êtes engagé(e) contractuellement à payer, ainsi que toute dépense de voyage additionnelle d'un montant raisonnable.

Un voyage payé partiellement avec 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 en voyage, atteignant l'Assuré 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, nous limiterons 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, notre 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 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 7ème 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, vous devez 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 vous 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, nous couvrons 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 vous n'avez 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 vous avez 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, nous couvrons le montant de la franchise qui vous a été facturé, conformément aux conditions générales du contrat de location, et ce à concurrence :

- du montant de la franchise prévue dans le contrat de location si vous n'avez 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 vous avez 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 2.000 € maximum par année de contrat. Nous remboursons 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 vous ;
- tout acte frauduleux, malhonnête ou criminel commis par vous ;
- 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, 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 vous avez accepté ou non, quelle qu'en soit la raison, que vous êtes en droit de réclamer à tout autre assureur ;
- tout dommage causé par vous 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 vous transportez ;
- 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. 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 »
- 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.

Récupération de l'Article Assuré

- Si l'Assuré récupère l'Article Assuré, celui-ci doit aviser immédiatement l'Assureur par écrit dès qu'il en est informé
- Si l'Assuré n'a pas encore été indemnisé, il doit reprendre possession de l'Article Assuré
- Si l'Assuré a déjà été indemnisé, il peut opter dans un délai de 15 jours pour - soit l'abandon de l'Article Assuré ; - soit la reprise de l'Article Assuré moyennant restitution de l'indemnité qu'il a reçue

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- Garantie prolongée

L'Assuré doit communiquer à l'Assureur:

- L'original ou la copie de la facture d'achat mentionnant le numéro de série du fabricant et la copie du décompte de la Carte prouvant l'achat de l'Article assuré avec la Carte.
- La facture de réparation détaillée et citant :
 - le nom, l'adresse et la signature de l'Assuré,
 - la date de la panne,
 - la marque, le type et le modèle de l'Article assuré,
 - la description de la panne,
 - la nature des travaux effectués,
 - le devis estimatif du réparateur (revêtu du tampon officiel de la société de réparation) donnant des précisions sur les fournitures, les dépenses et les coûts de main d'œuvre
- La copie de la Garantie initiale

Paiement de l'indemnisation :

Les Frais de Réparation ou les Frais de Remplacement tels que définis dans les définitions. Si l'Article assuré fait partie d'un ensemble qui est inutilisable et irremplaçable, l'indemnisation doit alors correspondre au prix d'achat de tout l'ensemble.

L'indemnisation est payée en euros et comprend la TVA.

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

Documents à joindre en cas de prise en charge des frais médicaux :

- Un rapport médical détaillé émanant du médecin prescripteur soignant l'Assuré à l'étranger
- La déclaration d'accident corporel
- Les décomptes originaux de la mutuelle ou de l'assurance maladie justifiant les remboursements obtenus accompagnés des copies de notes et factures de frais
- Le remboursement se fera sous déduction d'une franchise de 60 € par sinistre
- Il n'y a pas d'intervention dans les frais médicaux si l'Assuré n'est pas affilié à une mutuelle ou une assurance maladie

5- Assurance retard 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

6- Assurance 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- Assistance psychologique

Les documents suivants pourront être demandés ultérieurement :

- En cas d'agression, home-jacking et car-jacking : procès-verbal et toute autre preuve pouvant l'en

attester

- En cas de décès du Proche: la preuve du décès (faire-part)
- En cas d'acte terroriste ou de catastrophe naturelle : toute preuve des autorités locales ou des médias ainsi que toute preuve permettant d'attester la présence de l'Assuré
- De manière générale, toute preuve pouvant démontrer la cause du Choc grave.

Si l'Assuré ne peut fournir aucune preuve du Choc grave, l'Assuré est redevable à l'Assureur des séances qui ont déjà eu lieu.

8- Assurance Annulation 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 facture 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 du 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.

Information à l'entreprise bénéficiaire

Dans le cas où l'Assuré signale un sinistre à l'Assureur, ce dernier informe l'Entreprise bénéficiaire de l'ouverture du dossier, sans toutefois communiquer les détails concernant le Titulaire de la Carte ni le

contenu du dossier.