

# Conditions Générales Assurance /Assistance

## BGL BNP Paribas World MasterCard Gold

### Contrat n° 915-932

#### SOMMAIRE

1. IMPORTANT
2. LIMITATIONS IMPORTANTES AU TITRE DE LA SECTION A – FRAIS D’ANNULATION OU D’INTERRUPTION DE SÉJOUR
3. TABLEAU DES GARANTIES
4. INTRODUCTION
5. DÉFINITIONS
6. DEMANDE D’ASSISTANCE
7. ACCORDS DE RÉCIPROCITÉ EN MATIÈRE DE SOINS MÉDICAUX
8. DISPOSITIONS GÉNÉRALES
9. EXCLUSIONS GÉNÉRALES
10. SECTION A – FRAIS D’ANNULATION OU D’INTERRUPTION DE SÉJOUR
11. SECTION B – DÉPART MANQUÉ / CORRESPONDANCE MANQUÉE
12. SECTION C – DÉPART RETARDÉ
13. SECTION D – OBJETS PERSONNELS ET RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES
14. SECTION E – ACCIDENTS À L’ETRANGER
15. SECTION F – RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L’ETRANGER
16. SECTION G – INFORMATIONS AUX VOYAGEURS
17. SECTION H – ASSISTANCE AUX VOYAGEURS
18. SECTION I – ASSISTANCE MÉDICALE, FRAIS MÉDICAUX ET AUTRES DÉPENSES À L’ETRANGER
19. SECTION J – ASSURANCE ACHATS
20. SECTION K – ACHATS SUR INTERNET
21. PROCÉDURE DE DEMANDE D’INDEMNISATION
22. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION
23. CADRE JURIDIQUE

## 1. IMPORTANT

1. Europ Assistance ne se substitue pas aux organismes locaux de secours d'urgence.
2. Vous devez Nous informer dès que possible en cas d'Atteinte corporelle grave ou si Vous êtes hospitalisé.
3. Les demandes d'indemnisation résultant de ou liées à tout Etat préexistant ne sont pas couvertes.
4. Vous ne serez pas couvert si Vous voyagez contre l'avis d'une Autorité médicale (ou si une contre-indication aurait été indiquée si Vous aviez consulté une Autorité médicale avant Votre Voyage).
5. Vous ne serez pas couvert si Vous entreprenez un Voyage à l'Etranger dans le but d'obtenir un traitement ou une consultation médicale.
6. Vous ne serez pas couvert si Vous attendez des examens, ou des résultats d'examen, ou des consultations, pour un symptôme non encore diagnostiqué et dont la cause sous-jacente n'a pas été établie et qui est susceptible de requérir une prise en charge ou un examen dans le futur.
7. Si Vous êtes victime d'une blessure, d'une maladie, d'une perte, d'un vol ou d'un dommage, Vous devez immédiatement appeler Europ Assistance au (+352) 27 30 21 31 pour demander une assistance, ou signaler une perte, un vol ou un dommage. Dans le cas d'un fait générateur qui entraîne une Interruption de Voyage et Votre retour au Domicile, Vous devez contacter Europ Assistance. Le service est disponible 24 heures sur 24 et 365 jours par an afin de Vous apporter conseil et assistance pour Votre retour au Domicile.
8. Ces garanties seront régies par le droit de Votre Pays de résidence sauf accord écrit spécifique contraire conclu par Nous.
9. Vous êtes couvert pour des Voyages allant jusqu'à 30 jours consécutifs. la couverture est limitée à un total de 180 jours en dehors du Pays de résidence sur une période de 12 mois. Les Voyages doivent commencer et se terminer dans le Pays de résidence. Les Voyages effectués au moyen de billets aller simple ou ouverts ne sont pas couverts à moins que les titres de transport de Voyage à destination ou en provenance de l'Etranger aient été achetés avant le début du Voyage. Si les billets de Voyage ne sont pas requis, Vous devez fournir la preuve que la totalité du Voyage se situe dans la Période de couverture.
10. Section A – Frais d'annulation ou d'Interruption de Voyage, Vous devez régler 30 % du coût total de Votre Voyage (frais de transport et/ou d'hébergement) avec Votre Carte couverte.
11. Vous ne serez couvert par les garanties suivantes que si 100 % du coût total a été réglé avec la Carte couverte : Section J – Assurance Achats, Section K – Achats sur Internet – couverture des objets admissibles achetés avec la Carte couverte.

## **2. LIMITATIONS IMPORTANTES AU TITRE DE LA SECTION A - FRAIS D'ANNULATION OU D'INTERRUPTION DE SEJOUR**

Dans le cas d'un fait générateur qui entraîne une Interruption de Voyage et Votre retour au Domicile, Vous devez contacter Europ Assistance. Le service est disponible 24 heures sur 24 et 365 jours par an afin de Vous apporter conseil et assistance pour Votre retour au Domicile.

Les demandes d'indemnisation au titre de la section A – Frais d'annulation ou d'Interruption de Voyage ne sont pas couvertes pour les sinistres résultant de ou liés à toute Atteinte corporelle préexistante portée à Votre connaissance préalablement à la date d'acquisition de la police ou avant la date de la réservation de Voyage (la date la plus récente étant retenue), ayant des incidences un Parent proche, compagnon de voyage qui n'est pas assuré au titre de la police ou toute personne auprès de laquelle Vous avez convenu de résider durant le Voyage dans la mesure où :

1. ces personnes auraient reçu un diagnostic de maladie de phase terminale avant la prise d'effet de la police ou avant toute réservation d'un Voyage (la date la plus récente étant retenue) ; ou
2. ces personnes étaient sur liste d'attente ou avaient connaissance de la nécessité d'une intervention chirurgicale, hospitalisation ou d'un examen dans tout hôpital ou clinique à la prise d'effet de la police ou avant d'effectuer toute réservation de Voyage (l'événement le plus récent étant retenu) ; ou
3. au cours des 90 jours précédant la prise d'effet de la police ou avant toute réservation d'un Voyage (l'événement le plus récent étant retenu), ces personnes nécessitaient une intervention chirurgicale, une hospitalisation ou une consultation hospitalière.

### 3. TABLEAU DES GARANTIES

Les indemnisations sont indiquées par Bénéficiaire et par Voyage, sauf indication contraire.

<b>Section A – Frais d’annulation ou d’interruption de séjour</b>	
Annulation ou interruption de séjour	3 000 €
Pour tous les Bénéficiaires voyageant ensemble	10 000 €
<b>Section B – Départ manqué / Correspondance manquée</b>	
– Plus de 4 heures	jusqu’à 250 €
<b>Section C – Départ retardé</b>	
Montant maximum après un retard de 4 heures sur un vol régulier, de 6 heures sur un vol charter et de 2 heures pour un train Grandes Lignes pour tous les Bénéficiaires voyageant ensemble	jusqu’à 250 €
Paiement supplémentaire maximum au bout de 24 heures de retard	jusqu’à 150 €
<b>Section D – Objets personnels et retard de livraison de bagages</b>	
Objets Personnels, montant maximum par sinistre	jusqu’à 500 €
Franchise par personne et par événement	125 €
Vol d’Objets personnels dans une chambre d’hôtel ou un véhicule de location, montant maximum par an	1 000 €
Retard de livraison de bagages supérieur à 8 heures, montant maximum	25€parheure jusqu’à 500€
Voyage en vue de remplacement de passeport, carte d’identité ou de visa ayant été perdu ou volé	jusqu’à 200 €
<b>Section E – Accidents à l’Etranger</b>	
Accident à l’Etranger - maximal	jusqu’à 250 000 €
– Décès suite à accident, (personnes âgées de 18 à 70 ans)	250 000 €
– Décès suite à accident, (personnes âgées à 5 à 17 ans)	10 000 €
– Décès suite à accident (personnes âgées de 4 ans et moins)	5 000 €
– Incapacité permanente totale	250 000 €
Montant maximum par sinistre	2 500 000 €
<b>Section F – Responsabilité civile vie privée à l’Etranger</b>	
Responsabilité civile, montant maximum par sinistre	500 000 €
Dommages corporels	500 000 €
Dommages matériels	15 000 €
<b>Section G – Informations aux voyageurs</b>	
Informations aux voyageurs	Inclus
<b>Section H – Assistance aux voyageurs</b>	
Avance de la caution pénale, montant maximum	15 000 €
Avance des frais d’avocat, montant maximum	5 000 €
Assistance documents perdus ou volés	Inclus
Envoi de lunettes, prothèses auditives	Inclus
Envoi de médicaments urgents	Inclus
<b>Section I – Assistance médicale, frais médicaux et autres dépenses à l’Etranger</b>	
Avance des frais d’hospitalisation à l’Etranger	100 000 €
Remboursement complémentaire des frais médicaux à l’Etranger	20 000 €
Soins dentaires d’urgence	700 €
Frais de transport et rapatriement	Inclus

Prolongation de séjour pour un Bénéficiaire / un accompagnateur	125 € par jour, max. 10 jours
Visite d’un Parent proche	75 € par jour, max. 10 jours + transport en classe
Retour au Domicile des enfants	75 € par jour, max. 3 jours + transport en classe économique
Les frais funéraires et rapatriement en cas de décès	jusqu’à 4 500 €
Chauffeur de remplacement pour rapatrier Votre véhicule	75 € par jour, max. 3 jours + transport en classe économique
Retour en cas de décès, décès imminent ou hospitalisation d’un Parent proche	transport en classe économique
<b>Section J – Assurance achats</b>	
– Plafond par période de 365 jours	3 000 €
– Plafond par sinistre	1 500 €
– Minimum par article	50 €
<b>Section K – Achats sur Internet</b>	
Montant maximum par période de 365 jours	3 000 €
Maximum par article	1 500 €
Montant d’achat minimum	50 €

## 4. INTRODUCTION

Le présent document ne constitue pas un contrat d'assurance. Il s'agit de Conditions Générales qui récapitulent les modalités d'entrée en vigueur, le champs d'application des garanties ainsi que les formalités à accomplir pour déclarer un sinistre au titre du contrat d'assurance que BGL BNP Paribas a souscrit auprès d'Europ Assistance, au bénéfice des Titulaires de la Carte BGL BNP Paribas World MasterCard Gold.

BGL BNP PARIBAS S.A. – 50 avenue J.F. Kennedy, L-2951 Luxembourg –  
R.C.S. Luxembourg : B 6481 – TVA LU 10875081, est l'unique Souscripteur du contrat d'assurance et possède des droits propres au titre de ce contrat à l'encontre de l'Assureur.

Vous devez Vous conformer strictement aux conditions mentionnées dans les Conditions Générales afin de bénéficier d'une garantie.

### ÉLIGIBILITÉ

Les garanties récapitulées dans le présent document sont proposées à condition que Vous soyez un Titulaire d'une Carte BGL BNP Paribas World MasterCard Gold en cours de validité au moment de la survenance d'un sinistre donnant lieu à une demande d'indemnisation.

### ASSUREUR

Les prestations en vertu de cette police sont souscrites auprès d'Europ Assistance, Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 35 402 786 €, 451 366 405 RCS Nanterre, dont le siège social se situe 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, agissant également au nom et pour le compte de sa succursale irlandaise, dont le nom commercial est EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH et dont le principal établissement est situé au 4th Floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01 N5W8, Ireland, enregistrée en Irlande sous le certificat N° 907089.

Ci-après désignée « Europ Assistance » ou « l'Assureur ».

Les présentes Conditions Générales sont souscrites par l'intermédiaire de SPB, société par actions simplifiée de courtage d'assurance, au capital de 1 000 000 €, ayant son siège social 71 Quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du Havre sous le n° 305 109 779 et à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n° 07 002 642, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

Europ Assistance délègue la gestion des sinistres en assurance à SPB.

## 5. DÉFINITIONS

Chaque mot ou expression à laquelle une signification particulière est donnée a le même sens tout au long des présentes Conditions Générales, sauf indication contraire, et apparaît avec une majuscule.

### Accident corporel

– blessure corporelle identifiable causée par une action extérieure, soudaine et inattendue. Une blessure occasionnée par une exposition inévitable aux éléments naturels est considérée comme un Accident corporel.

### Acte de terrorisme

– acte commis pour des raisons politiques, religieuses, idéologiques ou autres dans l'intention d'influencer un gouvernement ou d'effrayer la société ou une partie de la société, y compris mais non limité à l'usage de la force ou de la violence et/ou de menaces de la part de toute personne ou groupe de personne, qu'elle agisse seule ou pour le compte d'une organisation ou d'un gouvernement.

### Atteinte corporelle

– toute maladie, affection, ou blessure médicale ou psychologique constatée par une Autorité médicale qui Vous a affecté ou a affecté un Parent proche.

### Atteinte corporelle grave

– Accident corporel ou maladie soudaine et imprévue subi par Vous pendant que Vous êtes en Voyage et pour lequel une Autorité médicale agréée Vous indique que Vous devez immédiatement recevoir un traitement ou une prise en charge médicale.

### **Autorité médicale**

- personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie dûment autorisée à exercer, reconnue par la loi du pays où le traitement est dispensé et qui, en dispensant ce traitement, exerce dans le champ d'application de son autorisation et de sa formation, et qui n'a aucun lien de parenté ou autre avec Vous ou un compagnon de voyage.

### **Europ Assistance**

le prestataire de services organisé par EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 35 402 786 €, 451 366 405 RCS Nanterre, dont le siège social se situe 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, agissant également au nom et pour le compte de sa succursale irlandaise, dont le nom commercial est EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH et dont le principal établissement est situé au 4th Floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01 N5W8, Ireland, enregistrée en Irlande sous le certificat N° 907089.

Les prestations médicales précisées dans les sections I et J sont organisées par Europ Assistance Luxembourg, société d'assurance agréée pour pratiquer l'assistance (branches 13, 16 et 18), succursale luxembourgeoise d'Europ Assistance Belgium S.A., établie 12 rue Léon Laval à L-3372 Leudelange.

### **Carte couverte**

- Carte BGL BNP Paribas World MasterCard Gold, la carte étant en cours de validité au moment du sinistre.

### **Domicile**

- Votre lieu de résidence principal et habituel dans Votre Pays de résidence.

### **État préexistant**

- toute Atteinte corporelle passée ou présente qui, au cours des 12 mois précédant l'entrée en vigueur de la couverture au titre des présentes Conditions Générales et/ou précédant tout Voyage :

- a provoqué des symptômes ;

- ou pour laquelle :

- toute forme de traitement ou de prescription ;

- ou un avis d'un professionnel de santé ; ou un examen ou suivi/bilan de santé a été requis ou reçu.

Aucune demande d'indemnisation résultant de ou liée à tout Etat préexistant ne sera couverte.

### **Etranger**

- Le terme Etranger signifie le monde entier à l'exception de Votre Pays de Résidence.

### **Grève ou mouvement social**

- toute forme de mouvement social entamé dans le but d'arrêter, limiter ou entraver la production de biens ou la prestation de services.

### **Grossesse à complications**

- les complications suivantes imprévues de grossesse, telles que certifiées par une Autorité médicale, qui se posent pour la première fois après Votre départ en Voyage (et/ou entre la date de réservation et la date de départ pour la seule garantie Annulation): toxémie ; hypertension gestationnelle ; pré-éclampsie ; grossesse extra-utérine ; môle hydatiforme (grossesse molaire) ; hyperémèse ; hémorragie du troisième trimestre ; décollement placentaire, placenta praevia, hémorragie de la délivrance ; membrane à rétention placentaire ; fausse couche ; mort à la naissance ; césarienne d'urgence par nécessité médicale/interruption médicalement nécessaire et toutes naissances prématurées ou travail précoces menacés plus de 8 semaines (ou 16 semaines dans le cas d'une grossesse multiple) avant la date prévue de l'accouchement.

### **Incapacité permanente totale**

- incapacité qui, du fait d'avoir duré pendant une période d'au moins 12 mois consécutifs à partir de la date de survenance, Vous empêchera, d'après l'avis d'un expert qualifié indépendant, de Vous investir dans, ou de Vous occuper de toute activité commerciale ou professionnelle pendant le reste de Votre vie.

### **Interruption de Voyage / interrompre Votre Voyage**

- fait d'interrompre Votre Voyage pour rentrer à Votre Domicile, après que Nous ayons autorisé Votre retour pour un événement couvert.

### **Mauvaises conditions climatiques**

- pluie, vent, brouillard, tonnerre ou éclair, inondation, neige, neige fondue, grêle, ouragan, cyclone, tornade ou tempête tropicale qui n'est pas causé par ou ne trouve pas son origine dans un événement géologique (par exemple un nuage de cendre) ou une catastrophe naturelle tel que, notamment, un tremblement de terre, une éruption volcanique ou un tsunami.

**Moyen de transport public**

- moyen de transport aérien, terrestre, fluvial ou maritime exploité sous licence pour le transport de passagers pour lequel Vous avez un titre de transport.

**Notre / Nos / Nous**

Europ Assistance, Entreprise régie par le Code des assurances, Société Anonyme au capital de 35 402 786 €, 451 366 405 RCS Nanterre, dont le siège social se situe 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, agissant également au nom et pour le compte de sa succursale irlandaise, dont le nom commercial est EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH et dont le principal établissement est situé au 4th Floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01 N5W8, Ireland, enregistrée en Irlande sous le certificat N° 907089

Ci-après désignée « Europ Assistance » ou « l'Assureur ».

**Objets de valeur**

les bijoux, l'or, l'argent, les métaux précieux, les objets en pierres précieuses ou semi-précieuses, les montres, les fourrures, les objets en cuir, les appareils photo, les caméscopes, les équipements audio, vidéo et photographiques, les ordinateurs, les téléviseurs, les équipements de télécommunication (y compris les CD, les DVD, les cassettes, les films, les cartouches et les casques), les consoles de jeux vidéo et les équipements connexes, les télescopes, les jumelles, les lecteurs de DVD portables, les lecteurs MP3 et MP4 et tout objet autre qu'un vêtement d'une valeur supérieure à 500 €.

**Objets personnels**

- bagages, vêtements, effets personnels et autres objets qui Vous appartiennent et que Vous portez, utilisez ou transportez lors de tout Voyage, ou que Vous avez acheté pendant Votre Voyage.

**Paire ou ensemble**

- Articles faisant partie de Vos bagages associés du fait qu'ils sont similaires, complémentaires ou utilisés ensemble.

**Parent proche**

- la mère, le père, la sœur, le frère, l'épouse, l'époux, le partenaire, le fiancé/fiancée ou le conjoint de fait (tout couple, y compris du même sexe, engagé dans une union de fait habitant en permanence à la même adresse), la fille, le fils (y compris la fille ou le fils adoptif), le grand-père, la grand-mère, le petit fils, la petite fille, le beau-père, la belle-mère, le gendre, le beau-fils, la belle-fille, la belle-sœur, le beau-frère, la demi-sœur, le demi-frère, l'enfant placé en famille d'accueil, le tuteur légal, l'enfant en tutelle, du Titulaire de la Carte.

**Pays de résidence**

- pays dans lequel Vous résidez habituellement.

**Période de couverture**

- la couverture prendra fin lorsque le compte de la Carte sera clôturé ou lorsque les présentes garanties seront résiliées ou expireront.

La couverture entre en vigueur lors de tout Voyage commençant au plus tôt le 1/01/2017. Les Articles éligibles achetés après le 1/01/2017 sont couverts au titre de la Section J – Assurance Achats, Section K – Achats sur Internet.

Vous êtes couvert pour des Voyages allant jusqu'à 30 jours consécutifs. La couverture est limitée à un total de 180 jours en dehors du Pays de résidence sur une période de 12 mois. Les Voyages doivent commencer et se terminer dans le Pays de résidence.

Au titre de la Section A – Frais d'annulation, la couverture entrera en vigueur au moment où Vous payez le Voyage et prendra fin au début de Votre Voyage. Pour toutes les autres sections du Tableau des garanties, les garanties entrent en vigueur au moment où Vous quittez Votre Domicile ou hôtel, ou Votre lieu de travail (selon l'endroit que Vous quittez en dernier) pour commencer le Voyage, et prennent fin au moment où Vous retournez à Votre Domicile, hôtel ou lieu de travail (selon l'endroit où Vous arrivez en premier) à l'issue du Voyage.

**Extension de la période de couverture**

La Période de couverture est automatiquement étendue jusqu'à Votre retour dans Votre Pays de résidence lorsque celui-ci est inévitablement retardé suite à un sinistre couvert au titre des présentes Conditions Générales.

### **Perte d'un membre**

- perte par rupture physique, ou perte permanente totale et irrécupérable de l'usage ou de la fonction d'un bras, au niveau ou au-dessus du poignet, ou d'une jambe au niveau ou au-dessus de la cheville.

### **Perte de la vue**

- perte irrécupérable de la totalité de la vue d'un œil ou des deux yeux ; elle est considérée effective si le degré de vue restant après correction est de 3/60 ou moins sur l'échelle de Snellen. (Cela signifie être capable de voir à 90 cm ou moins ce que Vous devriez voir à 18 m).

### **Sans surveillance**

- lorsque Vous ne pouvez exercer une surveillance directe de Votre bien ou véhicule et que Vous n'êtes pas en mesure d'empêcher un acte frauduleux concernant Votre bien ou véhicule.

### **Souscripteur**

- BGL BNP Paribas, 50 avenue JF Kennedy, L-2951 Luxembourg.

### **SPB**

SPB, immatriculé auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 002 642 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), est le courtier gestionnaire mandaté par l'Assureur pour réaliser la gestion de ce contrat. SPB est Votre interlocuteur privilégié pour toutes les informations relatives à Votre contrat d'assurance ou aux événements qui en découlent.

### **Tableau des garanties**

- tableau énumérant les montants d'indemnisation et figurant à la page 2.

### **Titulaire de Carte**

- Titulaire d'une Carte BGL BNP Paribas World MasterCard Gold, la carte étant en cours de validité au moment du sinistre.

### **Vous / Votre / Vos / Bénéficiaire**

- le Titulaire de Carte et
  - son conjoint ou partenaire légal (tout couple, y compris du même sexe, engagé dans une union de fait, habitant en permanence à la même adresse).
  - ses enfants ou ceux du conjoint ou partenaire légal, non mariés,, âgés de moins de 19 ans ou 19 à 25 ans s'ils poursuivent des études à plein temps, et qui sont financièrement et juridiquement dépendants (conformément aux réglementations du Pays de résidence) du Titulaire de Carte, habitant tous dans le Pays de résidence
  - ses ascendants au 1er degré vivant avec le Titulaire de Carte à la même adresse

lorsqu'ils effectuent un Voyage.

### **Voyage**

- Votre séjour ou déplacement à titre privé ou professionnel à travers le monde, pendant la Période de couverture. Les Voyages effectués au moyen de billets aller simple ou ouverts ne sont pas couverts à moins que les titres de transport de Voyage à destination ou en provenance de l'Etranger aient été achetés avant le début du Voyage.

Les Voyages dans Votre Pays de résidence doivent se dérouler à 20 km minimum du Domicile et ne sont couverts que si Vous avez réservé au préalable au moins deux nuits dans un hôtel, un motel, un centre de vacances, un logement chez l'habitant, un camping ou tout autre logement assimilé qui peut être loué contre paiement.

La Couverture prévue par les Garanties de la Section E – Accidents à l'Etranger, Section F – Responsabilité civile vie privée à l'Etranger, Section G – Véhicule de location – CDW (Collision Damage Waiver), Section I – Assistance aux voyageurs et Section J – Assistance médicale, frais médicaux et autres dépenses à l'Etranger, est exclue dans le Pays de résidence.

### **Vétusté**

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps, l'usage ou ses conditions d'entretien au jour du sinistre.

## **6. DEMANDE D'ASSISTANCE**

Contactez Europ Assistance par téléphone au : (+352) 27 30 21 31

Dans le cas d'une Atteinte corporelle grave qui pourrait entraîner une hospitalisation, ou avant que des dispositions ne soient prises en vue d'un rapatriement ou dans le cas d'un fait générateur entraînant une Interruption de Voyage et Votre retour au Domicile, si Vous avez besoin d'une assistance ou si Vous devez engager des frais de soins médicaux supérieurs à 500 € par sinistre, Vous devez contacter Europ Assistance (tous les coûts engendrés par une Atteinte corporelle bénigne doivent être supportés par Vous puis faire l'objet d'une demande d'indemnisation). Ce service est disponible 24 heures sur 24



et 365 jours par an, pour Vous apporter des conseils, une assistance, pour organiser Votre hospitalisation, Votre rapatriement et pour prendre en charge les frais médicaux. S'il ne Vous est pas possible de Nous contacter parce que Votre état nécessite des soins urgents et immédiats, Vous devez contacter Europ Assistance aussi rapidement que possible. Les soins dans les structures privées ne sont pas couverts sauf s'ils ont été autorisés expressément par Europ Assistance.

## ASSISTANCE MEDICALE

Europ Assistance a le savoir-faire médical, les contacts et les réseaux de prestataires afin de Vous venir en aide, que Vous soyez blessé lors d'un accident ou malade.

### PRISE EN CHARGE DES FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER

Si Vous êtes admis dans une structure hospitalière en dehors de Votre Pays de résidence, Europ Assistance pourra prendre les dispositions nécessaires afin de payer directement à cette structure hospitalière les frais médicaux couverts au titre de la présente police. Afin de bénéficier de ce service, une personne doit contacter Europ Assistance pour Vous dès que possible.

Pour les consultations simples, Vous devrez payer la clinique ou l'hôpital vous-même et Nous en demander le remboursement à Votre retour dans Votre Pays de résidence. Soyez particulièrement vigilant quant aux soins et aux montants excessifs que Vous pourriez être amené à autoriser. Si Vous avez un doute concernant des soins et des montants que l'on voudrait Vous facturer, contactez Europ Assistance afin que Nous puissions Vous orienter.

## 7. ACCORDS DE RÉCIPROCITÉ EN MATIÈRE DE SOINS MÉDICAUX

### UNION EUROPÉENNE, ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN ET SUISSE

Avant de voyager vers un pays de l'Union Européenne, de l'Espace Économique Européen ou vers la Suisse, Nous Vous conseillons de demander une carte européenne d'Assurance Maladie. Cette carte Vous permet de bénéficier de certaines dispositions en matière de couverture médicale gratuite ou à frais réduits dans l'Union Européenne, l'Espace Économique Européen ou en Suisse.

## 8. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Vous devrez respecter les conditions suivantes en plus des points répertoriés dans les CONDITIONS SPÉCIALES dans les Sections A à K ci-dessous, afin de bénéficier de la protection complète prévue par les dispositions du tableau des garanties. Si Vous ne remplissez pas ces conditions, Nous pouvons être amenés à refuser Votre demande d'indemnisation ou à réduire l'indemnisation qui Vous sera versée.

1. Vous êtes couvert pour des Voyages allant jusqu'à 30 jours consécutifs. La couverture est limitée à un total de 180 jours en dehors du Pays de résidence sur une période de 12 mois. Les Voyages doivent commencer et se terminer dans le Pays de résidence. Les voyages effectués au moyen de billets aller simple ou ouverts ne sont pas couverts à moins que les titres de transport de Voyage à destination ou en provenance de l'Etranger aient été achetés avant le début du Voyage. Si les billets de Voyage ne sont pas tenus, Vous devez fournir la preuve que la totalité du Voyage se situe dans la Période de couverture.
2. Section A – Frais d'annulation ou d'Interruption de Voyage : Vous devrez régler 30 % du coût total de Votre Voyage (frais de transport et/ou d'hébergement) avec Votre Carte couverte.
3. Vous ne serez couvert par les garanties suivantes que si 100 % du coût total a été réglé avec la Carte couverte : Section J – Assurance achats, Section K – Achats sur Internet – couverture pour Articles éligibles achetés avec la Carte couverte.
4. Vous devez prendre toutes les précautions et tout le soin possible pour Vous protéger contre les accidents, les maladies ou les blessures et pour éviter que Vos biens ne soient perdus, volés ou endommagés. Vous devez agir comme si Vous n'étiez pas couvert, prendre des mesures pour réduire Vos pertes autant que possible et prendre des mesures raisonnables pour empêcher tout sinistre ultérieur et pour récupérer Vos biens manquants.
5. Dans le cas d'un fait générateur qui entraîne une Interruption de Voyage et Votre retour au Domicile, Vous devez contacter Europ Assistance. Ce service est disponible 24 heures sur 24 et 365 jours par an afin de Vous apporter conseil et assistance pour Votre retour au Domicile. Europ Assistance organise Votre transport au Domicile lorsque Vous avez été informé d'une maladie grave, du décès imminent ou du décès d'un Parent proche dans Votre Pays de résidence.
6. Vous devez Nous informer dès que possible en cas d'Atteinte corporelle grave ou si Vous êtes hospitalisé (tous les coûts engendrés par une Atteinte corporelle bénigne doivent être supportés par Vous puis faire l'objet d'une demande d'indemnisation à Votre retour).
7. Nous Vous demandons de Nous informer dans les 28 jours suivant Votre découverte de tout sinistre ou perte conduisant à une demande d'indemnisation autre qu'une demande d'indemnisation visée au point ci-dessus, et de Nous retourner dès que possible Votre formulaire de demande d'indemnisation rempli et toute information complémentaire.
8. Vous devez signaler tout incident à la police locale du pays où il s'est produit et établir un procès-verbal de délit ou de vol de bien, qui comporte un numéro d'incident.
9. Vous ne devez abandonner aucun bien avant que Nous ayons pris en charge ou mis au rebut tout bien endommagé car il est possible que Nous ayons besoin de le voir.

10. Vous ou Vos représentants légaux devez fournir à Vos frais toutes les informations, preuves, certificats médicaux, factures originales, reçus, rapports, assistance qui peuvent s'avérer nécessaires, y compris les informations concernant d'autres polices d'assurance qui peuvent couvrir la perte. Nous pouvons refuser de Vous indemniser pour les frais pour lesquels Vous n'êtes pas en mesure de fournir des reçus ou des factures. Merci de conserver des copies de tous les documents que Vous Nous envoyez.
11. Vous ne devez accepter, refuser, régler, rejeter, négocier ou prendre aucune disposition concernant une demande d'indemnisation sans Notre permission.
12. Vous devez également Nous envoyer sans tarder toute assignation ou citation à comparaître, courrier de demande d'indemnisation ou autre document relatif à cette demande d'indemnisation.
13. En cas de demande d'indemnisation et si Nous le demandons, Vous devez accepter d'être examiné par une Autorité médicale de Notre choix, à Nos frais. Si Vous venez à décéder, Nous pouvons également être amenés à demander un examen post-mortem effectué à Nos frais.
14. Si Nous assurons le transport ou réglons Votre demande d'indemnisation et qu'en conséquence, Vous avez un ou des billets de transport inutilisés, Vous devez Nous rendre ces billets. A défaut, Nous déduisons le prix de ces billets de toute somme qui Vous sera versée.
15. Nous avons le droit, si Nous le choisissons, en Votre nom mais à Nos frais, de :
  - a. reprendre la défense ou la conclusion de toute demande d'indemnisation ;
  - b. entamer des poursuites judiciaires en Votre nom pour recevoir une indemnisation d'un tiers pour Notre propre bénéfice ou pour récupérer auprès d'un tiers tout versement déjà effectué ;
  - c. prendre toute mesure pour récupérer tout bien perdu ou tout bien que Vous croyez avoir perdu.
16. Si Vous ou toute personne agissant pour Vous à tous égards, essayez de Vous procurer des fonds, des informations ou autres biens par la tromperie ou tout autre moyen illégal, y compris une fausse déclaration ou une omission de faits intentionnelle afin de présenter sous un faux jour la situation réelle, le présent Tableau des garanties sera nul et non avenu. Nous pouvons en informer les autorités de police et Vous devrez Nous rembourser toute somme déjà perçue au titre du Tableau des garanties.
17. Si Nous effectuons un remboursement ou versons une indemnisation au titre d'une garantie pour laquelle Vous n'êtes pas couvert, Vous devrez rembourser ce remboursement ou cette indemnisation dans le mois suivant Notre demande de remboursement.
18. Nous nous efforcerons d'appliquer la gamme complète de services dans toutes les circonstances, comme indiqué dans les Conditions Générales. Les zones géographiques reculées ou des conditions défavorables imprévisibles dans l'environnement local peuvent empêcher la prestation du niveau de service normal.
19. Lorsqu'il Nous sera possible d'exercer un recours concernant des indemnisations ou des sommes que Nous avons versées ou déboursées au titre des garanties prévues dans les présentes conditions générales, Vous devrez Nous aider dans les formalités de recours que Nous engagerons. Nous prendrons en charge l'ensemble des coûts associés à cette démarche. Vous accepterez de ne rien entreprendre qui pourrait porter préjudice à ce recours vis à vis d'autres assurances. Vous devrez Nous tenir informés si Vous entamez des démarches pour obtenir de Votre côté une indemnisation relative à une garantie indemnisée ou payée par Nos soins. Si Vous recevez une indemnisation relative à une de ces garanties. Elle devra Nous être reversée en remboursement des sommes que Nous aurons déboursées sur cette garantie.
20. Si Vous possédez plusieurs cartes BGL BNP Paribas, Vous ne pouvez prétendre qu'à une seule indemnisation sur la base de l'indemnisation la plus élevée, les montants des indemnisations ne pouvant pas se cumuler.

## 9. EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Les présentes exclusions s'appliquent à l'ensemble des garanties prévues dans Votre Tableau des garanties en plus des points répertoriés dans la partie ce qui n'est pas couvert dans les sections A à K ci-dessous. Nous ne paierons aucune indemnité pour les sinistres découlant directement ou indirectement de :

1. Tout Etat préexistant.
2. La guerre, l'invasion, les actes d'un ennemi étranger, les hostilités ou les opérations belliqueuses (qu'elles aient été déclarées ou non), la guerre civile, la rébellion, les Actes de terrorisme, la révolution, l'insurrection, les troubles à l'ordre public lorsqu'ils prennent les proportions d'un soulèvement, le coup d'état militaire ou l'usurpation de pouvoir. Cependant cette exclusion ne s'applique pas pour les frais couverts au titre de la Section I – Assistance médicale, frais médicaux et autres dépenses à l'étranger et de la Section E – Accidents à l'étranger, sauf si ces frais sont le fait d'une attaque nucléaire, chimique ou biologique ou que les troubles existaient déjà lorsque Vous avez débuté Votre Voyage.
3. Radiations ionisantes ou contamination par la radioactivité émanant de tout combustible nucléaire ou déchets nucléaires, de la combustion de combustible nucléaire ou de la radioactivité, la toxicité, l'explosion ou toute autre manifestation dangereuse émanant de sources nucléaires.
4. La perte, la destruction et les dommages directement provoqués par les ondes de pression des avions et de tout autre appareil volant atteignant la vitesse du son ou supersonique.
5. Votre participation à des activités manuelles ou sportives à l'exception des suivantes : travail dans un bar, un restaurant ou un chalet, en tant que serveur, femme de ménage, fille au pair ou gardien d'enfants, et activité manuelle légère occasionnelle au niveau du sol y compris les travaux de vente au détail et la cueillette de fruits (excluant l'usage d'outils coupants, d'outils et de machines électriques), le transport aérien sauf en tant que passager payant d'un appareil autorisé pour le transport de passagers, l'utilisation de véhicules à deux ou trois roues sauf si Vous détenez un permis de conduire émis par Votre Pays de résidence autorisant l'utilisation de ce type de véhicules, et si Vous et Vos passagers portez tous des casques, la pratique d'une profession de spectacles.
6. Tous sinistres relatifs à : activités sportives à bord de tout dispositif motorisé sur la terre, l'eau ou l'air, ou lorsque Vous êtes tiré par une de ces machines ou de sauter d'un de ces dispositifs ; les sports qui impliquent des sauts ou à la baisse d'un point fixe ou mobile avec ou sans équipement ; canyoning ; spéléologie ; la plongée souterraine ; ball-trap ; plongée de la falaise ou le saut ; les sports de combat ; pêche en haute mer ; volant (sauf en tant que passager ayant payé le tarif d'une licence des aéronefs de passagers) ; hippique ; montgolfière ; la chasse ; la chasse à cheval ; tous escalade qui utilise piolets, cordes, câbles, harnais, mousquetons de hissage ou mousquetons ; moteur rassemblements ; escalade ; plongée sous-marine à plus de 30 mètres ; plongée sur épave ; voyageur safari (où Vous ou tout autre touriste serez armés de fusils) ; l'utilisation d'armes dont des fusils ; la voile ou yachting plus de 20 miles nautiques de la côte la plus proche ; rafting, canoë-kayak en eaux vives ou en pleine mer ; saut à ski ; le bobsleigh ; le ski de compétition et le ski hors-piste sans guide. Tous les sports d'équipe ou de compétitions organisés à titre professionnel ou dans le cadre d'une compétition (y compris l'entraînement) ou les sports soumis à arbitrage ; la course (sauf à pied) ; la vitesse, la performance et les sports d'endurance.
7. Toute demande d'indemnisation résultant de Votre suicide ou tentative de suicide ; d'une blessure que Vous vous seriez occasionnée délibérément ; de la prise de tout médicament non prescrit par une Autorité médicale agréée, de l'addiction à une drogue, de l'abus de solvants, de drogues ou d'alcool, ou d'un comportement sous l'emprise de drogues, solvants ou alcool.
8. Une exposition injustifiée à un danger (sauf lorsqu'il s'agit de sauver une vie humaine).
9. Toute demande d'indemnisation résultant de Votre implication dans une bagarre, hormis pour Vous défendre.
10. Votre Voyage entrepris contre toutes prescriptions sanitaires stipulées par le transporteur, ses représentants ou tout autre prestataire de transport public.
11. Vos agissements illégaux ou toute procédure pénale engagée à Votre encontre.
12. Les sinistres pour lesquels Vous avez droit à une indemnisation au titre d'un autre contrat d'assurance, y compris les montants que Vous pourriez récupérer auprès de tiers, sauf lorsqu'il s'agit de montants supérieurs aux prises en charge prévues par ces autres assureurs ou tiers, si les garanties visées dans les présentes n'avaient pas été souscrites.
13. Toute autre perte, tout autre dommage ou toute autre dépense supplémentaire découlant du sinistre pour lequel Vous présentez une demande d'indemnisation. Ces pertes, dommages ou dépenses supplémentaires englobent par exemple les frais engagés pour l'élaboration d'une demande d'indemnisation, la perte de revenus, la perte ou les coûts induits par l'interruption de Votre activité, un dérangement, une saisie-exécution ou encore la perte de jouissance ou d'agrément.
14. Les opérations en tant que personnel des forces armées.

15. Votre Voyage dans un pays ou une zone pour lesquels le Ministère des Affaires étrangères de Votre Pays de résidence ou l'Organisation Mondiale de la Santé déconseillent formellement tout déplacement.
16. Toute dépense dont Vous vous seriez acquittés ou dont Vous auriez dû Vous acquitter, si le sinistre entraînant la demande d'indemnisation ne s'était pas produit.
17. Toute situation dont Vous avez connaissance avant la réservation de Votre Voyage ou Votre départ, selon le cas, et qui pourrait raisonnablement Vous amener à déclarer un sinistre au titre des présentes Conditions Générales.
18. Les frais de téléphone ou de fax, de restauration (à l'exception des Garanties des Sections B – Départ manqué / Correspondance manquée et Section C- Départ retardé), de taxi (à l'exception des frais de taxi engagés pour le voyage initial vers un hôpital à l'Etranger en raison de Votre maladie ou blessure), de journaux, de blanchisserie ou d'interprète.
19. Un problème médical pour lequel Vous ne prenez pas le traitement recommandé ou la prescription tel qu'indiqué par une Autorité médicale.
20. La Couverture prévue par les Garanties de la Section E – Accidents à l'Etranger, Section F – Responsabilité civile vie privée à l'Etranger, Section H– Assistance aux voyageurs et Section I – Assistance médicale, frais médicaux et autres dépenses à l'Etranger, est exclue dans le Pays de résidence.

## **10. SECTION A – FRAIS D'ANNULATION OU D'INTERRUPTION DE SÉJOUR**

### **VOUS DEVEZ TOUJOURS CONTACTER EUROP ASSISTANCE AVANT D'INTERROMPRE VOTRE VOYAGE EN APPELANT LE N° (+352) 27 30 21 31.**

Pour pouvoir bénéficier de cette garantie, Vous devez régler 30 % du coût de Votre Voyage (frais de transport et/ou d'hébergement...) avec Votre Carte couverte.

#### **CE QUI EST COUVERT**

Nous Vous rembourserons, à concurrence du montant maximum par Voyage indiqué au Tableau des garanties, pour tous les Bénéficiaires voyageant ensemble, les prestations non consommées et non récupérables et autres frais payés d'avance ou à payer ainsi que les frais supplémentaires restant à Votre charge en cas de :

- a) annulation ou modification nécessaire et inévitable d'un Voyage ;  
ou
- b) Interruption d'un Voyage avant son terme.

#### **ANNULATION**

Dès lors que l'annulation du Voyage est nécessaire et inévitable suite à la survenance d'un des événements suivants, dans la mesure où il est indépendant de Votre volonté, et que Vous n'en n'avez pas connaissance au moment où Vous avez réservé Votre Voyage :

1. Atteinte corporelle grave ou décès imprévu de Vous ou d'un Parent proche.
2. Dommage grave causé par un incendie, une explosion, une tempête, une inondation, un affaissement de terrain, des personnes malveillantes ou un cambriolage, survenu à V o t r e résidence principale ou secondaire (ou local professionnel) qui Vous contraint à rester à Votre Domicile. Ces dommages doivent s'être produits pour la première fois dans les 30 jours précédant la date de départ prévue et Votre présence est requise par la police ou la gendarmerie.

## INTERRUPTION DE SÉJOUR

Nous Vous rembourserons, à concurrence du montant maximum indiqué au Tableau des garanties :

- a. les frais de transport ou d'hébergement inutilisés et irrécupérables ;
- b. les frais de transport et tout autre frais prépayés que Vous avez payés ou que Vous êtes contractuellement tenu de Payer ;
- c. les frais de Voyage supplémentaires raisonnables engagés ;

Dès lors que Votre Voyage est interrompu avant son terme suite à la survenance d'un des événements suivants, dans la mesure où il est indépendant de Votre volonté, et que Vous n'en n'aviez pas connaissance au moment où Vous avez réservé Votre Voyage :

1. Atteinte corporelle grave ou décès imprévu de Vous ou d'un Parent proche.
2. Votre licenciement économique (qui ouvre droit à des allocations conformément aux lois en vigueur dans le Pays de résidence et dont personne ne pouvait soupçonner la survenance au moment du départ en Voyage).
3. Dommage grave causé par un incendie, une explosion, une tempête, une inondation, un affaissement de terrain, des personnes malveillantes ou un vol survenu à Votre résidence principale ou secondaire (ou local professionnel), et qui Vous contraint de regagner Votre Domicile.

## CONDITIONS SPECIALES

Vous devez Vous procurer :

1. un certificat médical de l'Autorité médicale, ainsi que l'approbation préalable d'Europ Assistance pour confirmer la nécessité de retourner à Votre Domicile avant d'interrompre Votre Voyage,
2. Si Vous annulez tardivement ou si Vous n'annulez pas Votre Voyage auprès de Votre agence de Voyage, tour opérateur ou prestataire hôtelier ou de transport, dès que Vous avez connaissance d'un événement justifiant une annulation de Votre Voyage, Nous ne pourrions Vous indemniser que des frais d'annulation exigibles si Vous n'aviez pas omis d'annuler ou si Vous n'aviez pas annulé tardivement.
3. Si Vous annulez le Voyage en raison d'une Atteinte corporelle grave, Vous devez fournir un certificat médical de l'Autorité médicale traitant la personne blessée/malade, mentionnant que cela Vous a nécessairement et raisonnablement empêché de voyager.
4. Vous devez Nous contacter pour que Nous organisions Votre retour en cas d'Interruption de Voyage.

En cas de demande d'indemnisation pour cause d'Interruption de Voyage, l'indemnisation sera calculée au prorata temporis exactement à partir de la date à laquelle Vous êtes retourné à Votre Domicile dans Votre Pays de résidence.

## LIMITATIONS IMPORTANTES AU TITRE DE LA SECTION A – FRAIS D’ANNULATION OU D’INTERRUPTION DE SÉJOUR

Les demandes d’indemnisation au titre de la section A – Frais d’annulation ou d’Interruption de Voyage ne sont pas couvertes pour les sinistres résultant de ou liés à toute Atteinte corporelle préexistante portée à Votre connaissance préalablement à la date d’acquisition de la police ou avant la date de la réservation de Voyage (la date la plus récente étant retenue), concernant un Parent proche, compagnon de voyage qui n’est pas assuré au titre de la police ou toute personne auprès de laquelle Vous avez convenu de résider durant le Voyage dans la mesure où :

1. ces personnes auraient reçu un diagnostic de maladie de phase terminale avant la prise d’effet de la police ou avant toute réservation d’un Voyage (la date la plus récente étant retenue) ; ou
2. ces personnes étaient sur liste d’attente ou avaient connaissance de la nécessité d’une intervention chirurgicale, hospitalisation ou d’un examen dans tout hôpital ou clinique à la prise d’effet de la police ou avant d’effectuer toute réservation de Voyage (l’événement le plus tardif étant retenu) ; ou
3. au cours des 90 jours précédant la prise d’effet de la police ou avant toute réservation d’un Voyage (l’événement le plus tardif étant retenu), ces personnes nécessitaient une intervention chirurgicale, une hospitalisation ou une consultation hospitalière.

## CE QUI N’EST PAS COUVERT

1. Les demandes d’indemnisation résultant de ou liées à tout Etat préexistant Vous concernant.
2. Les taxes d’aéroport lorsqu’elles sont récupérables.
3. Tous les frais engagés parce que Vous n’avez pas immédiatement contacté Europ Assistance pour prendre les dispositions nécessaires relatives au Voyage, alors que Vous saviez que Votre Voyage allait être interrompu.
4. Toutes les demandes d’indemnisation découlant directement ou indirectement du licenciement provoqué par, ou étant la conséquence, d’un comportement ayant entraîné Votre renvoi ou en cas de Votre démission ou départ volontaire ou lorsqu’un préavis de licenciement Vous a été remis avant que les garanties prennent effet ou avant la date de réservation du Voyage (en tenant compte de l’événement qui survient le plus tard).
5. Les demandes d’indemnisation découlant directement ou indirectement de circonstances connues de Vous avant la date où ces garanties sont entrées en vigueur ou avant le moment de la réservation de tout Voyage (en tenant compte de l’événement qui survient le plus tard) dont on pouvait raisonnablement s’attendre à ce qu’elles donnent lieu à l’annulation ou à l’interruption du Voyage.
6. Les frais payés en utilisant des points acquis sur des programmes de fidélisation, par exemple Avios, ou des programmes de cartes bonus, des programmes Timeshare, Holiday Property Bond ou autres programmes de points vacances et/ou tous frais d’entretien associés.
7. Toute demande d’indemnisation découlant de la grossesse ou de la naissance à moins que cette demande d’indemnisation soit certifiée par une Autorité médicale comme étant nécessaire, suite à des complications imprévues commençant après la date à laquelle les présentes garanties sont entrées en vigueur ou après avoir réservé tout Voyage, en tenant compte de l’événement le plus proche de la date du départ.
8. Tous les frais engagés lorsque Vous n’avez pas de certificat médical d’une Autorité médicale sur le lieu du sinistre, expliquant pourquoi il est jugé nécessaire de retourner de manière anticipée dans Votre Pays de résidence.
9. Toute demande d’indemnisation résultant de Votre incapacité à voyager en raison du défaut de détention, d’obtention ou de présentation d’une carte d’identité ou d’un passeport valable ou de tous visas requis.

## 11. SECTION B – DÉPART MANQUÉ / CORRESPONDANCE MANQUÉE

### CE QUI EST COUVERT

Nous Vous rembourserons, à concurrence du montant maximum indiqué au Tableau des garanties, pour les frais de restauration et de boisson raisonnables, les frais d'hôtel (logement uniquement) et les frais de transport que Vous aurez payés afin d'atteindre Votre destination finale à l'Étranger, ainsi que les vols en correspondance en dehors de Votre Pays de résidence si Vous arrivez en retard au point d'enregistrement du Moyen de transport public international régulier auprès duquel Vous avez réservé la partie initiale de Votre Voyage dès lors que cela est la conséquence de :

1. la panne d'un autre Moyen de transport public régulier ; ou
2. un accident ou une panne sur le véhicule dans lequel Vous voyagez :

et que le transporteur ne Vous propose pas un Voyage comparable dans les 4 heures suivant l'heure prévue ou dans les 4 heures suivant l'heure d'arrivée réelle d'un vol de correspondance.

### CONDITIONS SPÉCIALES

1. Vous devez prévoir suffisamment de temps pour que le Moyen de transport public régulier ou tout autre moyen de transport Vous amène et Vous dépose à l'heure au point de départ.
2. Vous devez Vous procurer une attestation écrite du transporteur confirmant le retard et indiquant le motif.
3. Vous devez conserver tous les reçus et factures.
4. Vous devez Vous procurer une attestation écrite des services de police ou de dépannage concernant la panne ou l'accident dans lequel a été impliqué le véhicule où Vous vous trouviez.
5. Couverture uniquement applicable dans le pays sur les vols internationaux en partance et à destination de l'Étranger.
6. Les garanties de la Section B – Départ manqué / Correspondance manquée, de la Section C – Départ retardé, ne sont pas cumulables.

### CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Grève ou mouvement social en cours ou annoncé publiquement à la date à laquelle les présentes garanties sont entrées en vigueur, ou à la date à laquelle Vous avez réservé Votre Voyage (en tenant compte de l'événement qui survient le plus tard).
2. Une panne ou un accident sur le véhicule dans lequel Vous voyagez, dès lors que Vous n'êtes pas en mesure de fournir une attestation des services de police ou de dépannage.
3. Une panne sur le véhicule Vous appartenant et dans lequel Vous voyagez, qui n'a pas été entretenu conformément aux instructions du constructeur.
4. Le retrait (temporaire ou autre) d'autorisation pour un avion ou un navire sur la recommandation des autorités de l'aviation civile ou des autorités portuaires ou de toute autorité similaire, quel que soit le pays.
5. Les frais supplémentaires lorsque le moyen de transport public régulier a proposé une alternative raisonnable.
6. Le départ manqué lorsqu'il y a moins de 2 heures minimum entre les vols en correspondance à un point de départ international ou plus de 2 heures si les systèmes de réservation de vol imposent plus de temps de correspondance.
7. Toutes dépenses engagées alors qu'une alternative raisonnable a été proposée dans les 4 heures suivant l'heure de départ prévue ou dans les 4 heures suivant l'heure d'arrivée réelle d'un vol de correspondance.



## 12. SECTION C – DEPART RETARDE

Si le départ du Moyen de transport public régulier et charter sur lequel Vous deviez voyager est retardé pour les raisons suivantes :

1. une Grève ou un mouvement social ;  
ou
2. de Mauvaises conditions climatiques ;  
ou
3. une panne mécanique ou technique du Moyen de transport public régulier sur lequel Vous deviez voyager ;

Nous Vous rembourserons, à concurrence du montant maximum indiqué au Tableau des garanties, les repas, rafraîchissements, les trajets aller/ retour jusqu'à la gare/l'aéroport et la première nuit dans un hôtel après un retard minimum de :

- a) 4 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue pour les vols réguliers ;
- b) 6 heures pour les vols charter ; et
- c) 2 heures pour les Voyages en train Grandes Lignes par rapport à l'horaire initialement prévu tel qu'indiqué sur le billet de train.
- d) Si Vous faites l'objet d'un retard d'au moins 24 heures, Nous paierons jusqu'à concurrence du montant supplémentaire comme indiqué dans le Tableau des garanties.

### CONDITIONS SPECIALES

1. Vous devez Vous enregistrer conformément à la feuille de route (itinéraire) qui Vous aura été remise, le cas échéant.
2. Vous devez obtenir une attestation écrite de la part des transporteurs (ou de leurs représentants) mentionnant le nombre d'heures de retard et la raison de ce retard.
3. Vous devez Vous soumettre aux conditions générales de vente de l'agent de voyage, du tour opérateur ou du prestataire de transport.
4. Vous devez conserver tous les reçus et factures des frais engagés.
5. Les garanties de la Section B – Départ manqué / Correspondance manquée, de la Section C – Départ retardé, ne sont pas cumulables.
- 6.

### CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Une Grève ou un mouvement social ou un retard dû au contrôle aérien existant ou annoncé publiquement à la date d'entrée en vigueur des garanties ou à la date de réservation de Votre Voyage (en tenant compte de l'événement qui survient le plus tard).
2. Le retrait temporaire (ou autre) d'autorisation pour un avion ou un navire sur la recommandation des autorités de l'aviation civile ou des autorités portuaires ou toute autorité similaire, quel que soit le pays.
3. Les frais et dépenses pour lesquels tout transporteur ou prestataire doit Vous dédommager, Vous a dédommagé ou dédommagera dans le futur.
4. Toutes dépenses engagées alors qu'une alternative raisonnable a été proposée dans les 4 heures par rapport à l'heure de départ 6 heures pour les vols charter ; et 2 heures pour les Voyages en train Grandes Lignes suivant l'heure de départ prévue, initialement prévue pour les vols réguliers.

## **13. SECTION D – OBJETS PERSONNELS ET RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES**

### **CE QUI EST COUVERT**

#### **OBJETS PERSONNELS**

Nous Vous rembourserons, à concurrence du montant maximum indiqué au Tableau des garanties, pour la perte, le vol et/ou les dommages accidentels aux Objets personnels enregistrés et placés sous la responsabilité d'une société de transport, ou le vol d'Objets personnels dans une chambre d'hôtel ou un véhicule de location. Notre indemnisation est calculée sur la base de la Valeur de remplacement, Vétusté déduite (ou Nous pouvons à Notre libre appréciation, procéder au remplacement ou à la réparation des Objets personnels perdus ou endommagés).

#### **RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES**

Nous Vous rembourserons, à concurrence du montant maximum total indiqué au Tableau des garanties, en cas de retard de livraison de bagages, pour les achats en urgence de vêtements, de médicaments et d'articles de toilette si Vos bagages enregistrés contenant Vos Objets personnels sont temporairement perdus pendant Votre Voyage aller et s'ils ne Vous sont pas livrés dans les 4 heures suivant Votre arrivée.

#### **PASSEPORT, CARTE D'IDENTITÉ OU VISA**

En cas de perte ou de vol de Votre passeport ou de Votre carte d'identité ou visa en dehors de Votre Pays de résidence, Nous Vous indemniserons, à concurrence du montant indiqué au Tableau des garanties, des dépenses que Vous aurez engagées en dehors de Votre Pays de résidence pour les frais de transport et d'hébergement raisonnables et indispensables afin d'en obtenir le remplacement. Les dépenses relatives au document de remplacement ne sont pas couvertes.

#### **VALEUR DE REMPLACEMENT**

Valeur calculée en fonction du délai écoulé entre la date d'achat du Bagage ou de l'Objet de valeur et la date du Sinistre :

- délai inférieur ou égal à 1 an: 100% de la valeur d'achat,
- délai compris entre 1 et 2 ans : 75% de la valeur d'achat.
- délai compris entre 2 et 3 ans : 65% de la valeur d'achat, avec un abattement de 10% pour chaque année supplémentaire au-delà de 3 ans.

#### **CONDITIONS SPÉCIALES**

1. Vous devez obtenir du transporteur une attestation écrite confirmant le nombre d'heures pendant lesquelles Vos bagages ont été retardés.
2. Les montants indiqués correspondent uniquement aux dépenses réelles engagées en complément et au-delà des indemnisations versées par le transporteur.
3. Les demandes d'indemnisation ne seront prises en compte que pour l'achat de vêtements et d'articles de toilettes de première nécessité, et seulement si ces achats sont effectués dans les 4 jours suivant l'arrivée effective à destination et s'ils sont débités du compte de la Carte couverte sauf si elle n'a pas pu être utilisée pour ces achats de première nécessité, la facture détaillée de ces achats doit être conservée.
4. Aucun remboursement ne sera effectué si les achats ont été réalisés une fois que Vos bagages Vous ont été livrés.
5. Vous devez conserver tous les reçus ou factures.
6. La garantie « Retard de livraison de bagages » s'applique uniquement à Votre Voyage aller en dehors de Votre Pays de résidence.
7. Vous devez déclarer aux autorités de police locales tout vol ou tentative de vol concernant Vos Objets personnels dans les 24 heures et obtenir un rapport écrit.
8. Pour les objets endommagés pendant Votre Voyage, Vous devez obtenir un document officiel des autorités locales compétentes.

9. Si Vos Objets personnels sont perdus, volés ou endommagés alors qu'ils étaient confiés à un transporteur ou une compagnie de transport, Vous devez leur signaler par écrit les détails de la perte, du vol, des dommages et obtenir un rapport officiel des autorités locales compétentes. Si Vos Objets personnels sont perdus, volés ou endommagés alors qu'ils étaient confiés à une compagnie aérienne, Vous devez :
  - a) Obtenir un P.I.R. (Property Irregularity Report) ou constat d'« Irrégularité Bagages » de la compagnie aérienne.
  - b) Envoyer par courrier une déclaration à la compagnie aérienne pour leur signaler l'incident dans le délai mentionné dans leurs conditions de transport (merci d'en conserver une copie).
  - c) Conserver les billets de transport et les étiquettes d'enregistrement afin de Nous les faire parvenir si Vous deviez demander une indemnisation au titre des présentes Conditions Générales.
10. Vous devez Nous fournir les justificatifs originaux ou la preuve que Vous êtes effectivement propriétaire des objets perdus, volés ou endommagés afin que Nous Vous aidions à constituer Votre dossier de demande d'indemnisation.
11. L'indemnisation est calculée sur la base de la valeur marchande de l'objet concerné à la date à laquelle il a été perdu, volé ou endommagé, déduction faite de la perte de valeur due à l'usure.
- 12.

## **CE QUI N'EST PAS COUVERT**

1. La perte, le vol ou la détérioration d'Objets de valeur.
2. Le matériel de ski et le matériel de golf.
3. La perte ou la détérioration due au retard, à la confiscation ou à la détention par les douanes ou toute autre autorité.
4. Chèques, chèques de voyage, argent liquide, mandat-carte ou mandat postal, billets ou coupons prépayés, titres de transport, cartes de débit, de crédit ou de paiement.
5. Pierres précieuses non montées, lunettes de soleil sans ordonnance, cosmétiques, parfums, antiquités, instruments de musique, actes notariés, manuscrits, titres de placement, biens périssables, bicyclettes et les détériorations sur les valises (sauf si la valise est totalement inutilisable suite à un sinistre).
6. La perte ou la détérioration lorsqu'il s'agit de fissures, de rayures, de casse ou dommages sur de la porcelaine, de la verrerie (sauf les verres de montres, d'appareils photos, de jumelles ou de télescopes), et des objets fragiles ou cassants à moins qu'il ne s'agisse d'un vol, que le dommage ne soit causé par un incendie ou par un accident d'avion, de train, de bateau ou de véhicule à moteur.
7. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles il n'y a pas de reçus originaux, de preuve de propriété ou d'expertise par une compagnie d'assurance (obtenue antérieurement au sinistre) si les objets sont perdus, volés ou détériorés.
8. La perte, le vol ou la détérioration de biens à usage professionnel, d'accessoires mécaniques et autres objets utilisés dans le cadre de l'exercice de Votre activité professionnelle.
9. La perte ou la détérioration due à la Vétusté, la dépréciation, la détérioration, des conditions atmosphériques ou climatiques, l'envahissement par les mites ou la vermine, ainsi que tous les procédés de nettoyage, de réparation ou de restauration, les pannes mécaniques ou électriques ou les fuites.
10. La perte ou détérioration due à la dépréciation économique, les variations de taux de change ou les pénuries suite à des erreurs ou omissions.
11. Les demandes d'indemnisation consécutives à un vol dans Votre d'hôtel ou véhicule de location, sauf en cas d'effraction dûment constatée et faisant l'objet d'un rapport de police.
12. Les détériorations qui sont la conséquence d'une fuite de poudre ou de liquide transportés dans les effets personnels ou les bagages.
13. Les demandes d'indemnisation faisant suite au vol, à la perte ou à la détérioration des Objets personnels lorsqu'ils sont expédiés en tant que fret ou marchandise.

## 14. SECTION E – ACCIDENTS À L'ETRANGER

### CE QUI EST COUVERT

Si Vous souffrez d'un Accident corporel, alors que Vous utilisez un Moyen de transport public pendant Votre Voyage qui, dans les 12 mois, est la seule cause immédiate de Votre décès ou Perte d'un membre, Perte de la vue ou Incapacité permanente totale, Nous paierons en Votre faveur ou à Votre personnel l'une des garanties, comme indiqué dans le Tableau des garanties.

### CONDITIONS SPÉCIALES

1. L'indemnisation n'est pas due au titre de l'Incapacité permanente moins d'un an après la date à laquelle Vous êtes victime d'un Accident corporel.
2. Vous ne pouvez pas cumuler plusieurs indemnisations figurant dans le Tableau des garanties.
3. Tout voyage normal et habituel à destination et en partance du Domicile, lieu de travail ou résidence secondaire du Bénéficiaire, ne saurait être considéré comme un Voyage couvert.

### CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les demandes d'indemnisation résultant de ou liée à tout Etat préexistant.
2. Toute invalidité ou décès causé par une détérioration de la santé physique (par exemple, un AVC ou une crise cardiaque) et ne résultant pas directement d'un Accident corporel.

## 15. SECTION F – RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ETRANGER

### CE QUI EST COUVERT

Nous Vous rembourserons, à concurrence du montant maximum indiqué au Tableau des garanties, toute somme que Vous êtes juridiquement tenu de payer à titre de compensation pour une demande d'indemnisation ou une série de demandes d'indemnisation découlant d'un des événements suivants se produisant pendant un Voyage en dehors de Votre Pays de résidence :

1. Un Accident corporel, un décès ou une maladie de toute personne à condition que cette personne ne soit pas Votre employé, un Parent proche ou un membre de Votre foyer.
2. La perte ou la détérioration accidentelle de biens matériels à condition que ces biens ne Vous appartiennent pas, qu'ils n'appartiennent pas à un de Vos parents, Parents proches, employés ou membre de Votre foyer, sauf s'il s'agit d'un logement occupé temporairement en villégiature dans la mesure où Vous n'êtes pas le propriétaire.

En cas d'accident lié à Votre participation à la pratique du golf, Nous paierons les montants que Vous êtes tenu de payer à titre de compensation pour un sinistre, ou une série de sinistres, à concurrence du montant maximum indiqué au Tableau des garanties.

### CONDITIONS SPÉCIALES

1. Vous devez Nous informer par écrit aussi rapidement que possible de tout sinistre qui pourrait donner lieu à une demande d'indemnisation.
2. Vous devez Nous faire suivre tout courrier, assignation, acte extrajudiciaire, citation à comparaître ou pièce de procédure dès que Vous les recevez.
3. Vous ne devez endosser aucune responsabilité, ni payer, ni faire une offre ou une promesse de paiement, ni négocier une transaction sans Notre consentement écrit.
4. Nous pouvons à Notre discrétion conduire en Votre nom la défense de toute demande d'indemnisation ou dommage contre un tiers. Nous disposons de toute latitude pour la conduite de négociation ou pour l'ouverture d'une procédure ou pour le règlement des demandes d'indemnisation et Vous devez Nous apporter tous les renseignements et l'aide nécessaires dont Nous pouvons avoir besoin.

5. Si Vous venez à décéder, Votre (Vos) représentant(s) légal(aux) pourra (pourront) bénéficier des garanties prévues au Tableau des garanties dans la mesure où ce(s) représentant(s) remplit(ssent) l'ensemble des conditions contenues dans le présent document.

## **CE QUI N'EST PAS COUVERT**

Les indemnisations ou les frais de procédure découlant directement ou indirectement de :

1. La responsabilité que Vous avez acceptée d'endosser pour un sinistre pour lequel Vous n'auriez pas été responsable si Vous n'aviez pas accepté d'endosser cette responsabilité.
2. Sinistre survenant dans le cadre de Votre activité professionnelle ou commerciale, prestation de services ou fourniture de biens.
3. La possession ou l'utilisation de tout véhicule terrestre et tout appareil de navigation aérienne ou fluviale (autre que les surfs, les canots, les barques et les canoës à propulsion manuelle).
4. La transmission d'un virus ou d'une maladie contagieuse.
5. La possession ou l'occupation d'une terre ou d'immeubles (sauf s'il s'agit de l'occupation d'une résidence temporaire de vacances pour laquelle Nous ne paierons pas les premiers 250 € par demande d'indemnisation et par sinistre).
6. Actes criminels, intentionnels ou délibérés de Votre part.
7. Les dommages résultant du déplacement à dos d'animaux exotiques, toute forme de ski quand c'est hors-piste, la conduite des dispositifs spéciaux comme go-karts, des jet skis, des vélos de jet ou similaire, luge, plongée sous-marine qualifiée et de plus de 40 mètres, et le paintball.

## **16. SECTION G – INFORMATIONS AUX VOYAGEURS**

### **CE QUI EST COUVERT**

Avant et pendant Votre Voyage, Nous Vous fournirons des renseignements dans les domaines suivants :

1. la préparation d'un Voyage.
2. les visas et les documents nécessaires aux frontières des pays Etrangers. Si Vous détenez un passeport d'un pays autre que celui de Votre Pays de résidence, Nous Vous communiquerons les coordonnées de l'ambassade ou du consulat du pays concerné.
3. les vaccins obligatoires et une information sur les alertes émises par l'Organisation Mondiale de la Santé.
4. les droits de douanes et les règlements douaniers.
5. les cours des devises étrangères et les taxes sur la valeur ajoutée à l'Etranger.
6. les coordonnées des ambassades ou des consulats.
7. les prévisions météorologiques à l'Etranger.
8. les langues parlées dans le pays de destination.
9. les fuseaux horaires et les décalages horaires.

## 17. SECTION H – ASSISTANCE AUX VOYAGEURS

### CE QUI EST COUVERT

Pendant Votre Voyage en dehors de Votre Pays de résidence, Nous :

1. Avancerons la caution pénale (à l'exception des dépôts nécessaires pour couvrir les responsabilités civiles, les amendes ou les dédommagements à payer par Vous) et les frais d'avocat à concurrence de la somme indiquée au Tableau des garanties, en cas d'emprisonnement ou de menace d'emprisonnement Vous concernant pendant que Vous voyagez. Toutes les avances et les frais de livraison ne seront effectués que si des moyens reconnus de remboursement (caution de la banque ou d'un tiers) sont préalablement mis à Notre disposition.
2. Fournirons les renseignements nécessaires et Vous aiderons à Vous procurer des documents d'identité de remplacement auprès de l'autorité locale appropriée en cas perte ou vol des documents nécessaires pour le Voyage de retour. Nous ne prendrons pas en charge les frais d'émission des nouveaux papiers d'identité.
3. Organiserons et prendrons en charge l'envoi de Vos lentilles de contact correctrices, lunettes ou prothèses auditives de remplacement que Vous portez habituellement et qui sont essentielles à la poursuite de Votre Voyage. Ce service sera fourni à condition que Nous puissions accéder à ces objets de remplacement ou qu'ils soient livrés dans Notre bureau, selon les indications que Nous aurons fournies à Vous ou Votre représentant.
4. Organiserons et prendrons en charge l'envoi de médicaments indispensables prescrits lorsqu'ils ont été perdus ou volés, si ceux-ci ne sont pas disponibles sur place ou n'ont pas d'équivalent localement. Nous prendrons en charge les frais d'expédition, cependant les frais engagés pour obtenir les médicaments seront à Votre charge. Le transport de médicaments reste soumis aux réglementations imposées par les compagnies aériennes ou toute autre société de transport, ainsi que par le droit local et/ou international.

### CE QUI N'EST PAS COUVERT

Les avances de fonds et les frais de livraison.

## 18. SECTION I – ASSISTANCE MÉDICALE, FRAIS MÉDICAUX ET AUTRES DÉPENSES À L'ÉTRANGER

### CE QUI EST COUVERT

Nous Nous acquitterons des dépenses suivantes, à concurrence du montant maximum indiqué au Tableau des garanties, pour chaque Bénéficiaire victime d'une Atteinte corporelle grave soudaine et imprévue, ou d'une Grossesse à complications Vous concernant, ou qui décède durant un Voyage en dehors du Pays de résidence.

#### 1. Avance des frais d'hospitalisation à l'Étranger.

##### **Important**

Ce service est fourni uniquement à condition que Notre direction médicale, après consultation de l'Autorité médicale qui Vous suit, décide que Vous ne pouvez pas être transporté. Aucune avance n'est accordée à partir du moment où Nous sommes en position d'effectuer le transport, quelle que soit la décision éventuelle que Vous pouvez prendre.

Nous avancerons les frais d'hospitalisation engagés à concurrence du montant maximum indiqué au Tableau des garanties pour le traitement prescrit tel que convenu avec Notre direction médicale. Nous enverrons tout d'abord à Vous ou à un Parent proche ou, le cas échéant, à un tiers désigné, un formulaire faisant apparaître les sommes dues que la personne devra signer et Nous renvoyer. Dans ce cas, Vous devrez Nous rembourser cette avance dans les trois mois suivant la date d'envoi de la facture. Passé ce délai, Nous serons en droit de réclamer le remboursement des sommes dues ainsi que tout intérêt calculé au taux légal. Nos avances cessent le jour où Notre direction médicale considère qu'il est possible pour de Vous rapatrier. Dans tous les cas, Vous devrez envoyer une demande de remboursement de Vos frais d'hospitalisation à Votre caisse primaire d'assurance maladie, ou à Votre compagnie d'assurance ou à toute autre assurance ou organisme auquel Vous pouvez présenter Votre demande.

## 2. Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'Étranger.

Nous Vous rembourserons, à concurrence du montant maximum indiqué au Tableau des garanties, les frais médicaux engagés qui n'ont pas été remboursés par Votre caisse primaire d'assurance maladie, Votre compagnie d'assurance ou tout autre assurance ou organisme auquel Vous payez des cotisations. Nous Vous rembourserons les frais qui ne sont pas supportés par les organismes susmentionnés, sous réserve que Vous Nous fournissiez les documents originaux comme preuve du remboursement effectué par ces organismes. Si l'organisme auquel Vous payez des cotisations ne prend pas en charge les frais médicaux engagés, Nous Vous les rembourserons, à concurrence du montant maximum indiqué au Tableau des garanties, sous réserve que Vous fournissiez les factures originales des frais médicaux et le justificatif de non prise en charge de ces frais par ces organismes.

Dépenses éligibles pour un remboursement complémentaire :

- Honoraires médicaux ;
  - examens médicaux ;
  - coûts des médicaments prescrits par une Autorité médicale ;
  - frais d'ambulance prescrits par une Autorité médicale pour Vous transporter jusqu'à l'hôpital le plus proche, uniquement si Votre organisme d'assurance maladie refuse d'en supporter le coût ;
  - coût d'un séjour à l'hôpital ;
  - soins dentaires d'urgence ne pouvant être différés dans le temps pour soulager immédiatement la douleur et/ou réparations en urgence de dentiers ou de dents artificielles uniquement pour réduire les dérangements pendant les repas, qui seront remboursés à concurrence du montant maximum indiqué au Tableau des garanties ;
  - tous les frais médicaux d'urgence nécessaires et raisonnables engagés pour tous les enfants nés à la suite de Grossesses à complications. Les demandes d'indemnisation concernant des naissances multiples sont considérées comme correspondant à un seul événement.
3. Avec l'autorisation préalable d'Europ Assistance, les frais de voyage supplémentaires pour Vous rapatrier à Votre Domicile lorsque cela est recommandé par Notre direction médicale, y compris le coût d'un accompagnement médical si nécessaire. Les frais de rapatriement que Nous prendrons en charge correspondront à ceux d'une classe de voyage équivalente à celle utilisée pour le trajet aller, sauf accord d'Europ Assistance.
  4. À concurrence du montant maximum par nuit pour 10 nuits indiqué au Tableau des garanties, les frais d'hôtel raisonnablement engagés, dans une catégorie d'hôtel équivalente à celle de Votre réservation initiale, s'il est nécessaire pour Vous d'un point de vue médical de rester après Votre date de retour initialement prévue. Cela comprend, avec l'autorisation préalable d'Europ Assistance, à concurrence du montant maximum par nuit indiqué au Tableau des garanties, les frais de logement supplémentaires qu'engagerait un ami ou un Parent proche pour rester à Vos côtés et Vous accompagner à Votre Domicile. Si Vous et Votre ami ou Parent proche ne pouvez pas utiliser le titre de transport initialement prévu pour Votre retour au Domicile, Europ Assistance prendra en charge les frais de transport supplémentaires sur la base de la classe de réservation que Vous aviez initialement prévue pour Votre retour à Votre Domicile.
  5. Un transport en classe économique et, à concurrence du montant par nuit pour 10 nuits indiqué au Tableau des garanties, les frais d'hôtel raisonnablement engagés par un Parent proche du Pays de résidence pour Vous rendre visite ou Vous accompagner à Votre Domicile si Vous voyagez seul et que Vous êtes hospitalisé pendant plus de 10 jours, avec l'autorisation préalable d'Europ Assistance.
  6. Un transport en classe économique, et à concurrence du montant par nuit pour 3 nuits indiqué au Tableau des garanties, les frais d'hôtel raisonnablement engagés par un Parent proche pour voyager depuis le Pays de résidence pour accompagner les Bénéficiaires âgées de moins de 15 ans à Votre Domicile dans le Pays de résidence si Vous n'êtes pas physiquement en état de prendre soin d'elles. Si Vous n'êtes pas en mesure de nommer une personne, Nous choisirons une personne qualifiée. Si le(s) billet(s) de retour réservé(s) au départ pour l'enfant ne peu(ven)t pas être utilisé(s), Nous indemniserons le billet simple en classe économique de retour de l'enfant au Domicile.
  7. En cas de décès en dehors de Votre Pays de résidence, les frais de traitement post-mortem, de mise en bière et d'aménagements nécessaires au transport ainsi que les frais de transport raisonnables de Vos cendres jusqu'à Votre Domicile, ou les frais de transport de Votre dépouille mortelle jusqu'à Votre Domicile, seront pris en charge à hauteur du montant maximum indiqué au Tableau des garanties.

Si Vous êtes victime d'un sinistre couvert au titre de cette section et que ni Vous ni l'un de Vos compagnons de voyage n'êtes en mesure de conduire Votre véhicule (qui est immatriculé à Votre nom dans Votre Pays de résidence et à bord duquel Vous voyagez lors du Voyage), Nous prendrons en charge les frais de transport en classe économique. Nous prendrons également en charge les honoraires d'un chauffeur de remplacement, à hauteur du montant maximum indiqué au Tableau des garanties, pour ramener le véhicule dans Votre Pays de résidence ou dans le pays de destination, par l'itinéraire le plus direct.

8. Vous êtes en Voyage et Vous apprenez l'hospitalisation non planifiée, le décès imminent ou le décès d'un Parent proche, justifiés par une Autorité médicale. Nous organisons et prenons en charge Votre voyage en classe économique, jusqu'à la gare ou l'aéroport le plus proche du lieu d'hospitalisation ou des obsèques dans le Pays de résidence. Hors de Votre Pays de résidence, l'organisation et la prise en charge s'effectuent à **concurrence des frais de transport qu'aurait supposé Votre retour sur Votre lieu de Résidence** dans les conditions prévues ci-dessus.

### IMPORTANT

La prestation Retour Anticipé du Bénéficiaire n'est rendue qu'aux conditions suivantes :

- que le retour du Bénéficiaire tel que prévu à l'origine de son Voyage n'intervienne pas dans les 24 heures suivant la demande d'assistance.

La prestation Retour Anticipé du Bénéficiaire n'est rendue qu'à condition que le Bénéficiaire fournisse, à la demande d'Europ Assistance, un bulletin d'hospitalisation, un certificat médical ou un certificat de décès et/ou tout justificatif établissant le lien de parenté avec le Parent proche concerné.

### CONDITIONS SPÉCIALES

1. Vous devez informer Europ Assistance dès que possible de tout Accident corporel ou Atteinte corporelle nécessitant Votre admission à l'hôpital ou avant que des dispositions soient prises concernant Votre rapatriement.
2. Vous devez contacter Europ Assistance dès que possible si Vous devez engager des frais de soins médicaux supérieurs à 500 € (par sinistre). Vous devez toujours contacter Europ Assistance avant d'interrompre Votre Voyage.
3. Dans le cas d'une Atteinte corporelle, Nous nous réservons le droit de Vous transférer vers un hôpital de Notre choix et de prendre des dispositions en vue de Votre rapatriement vers Votre Pays de résidence à n'importe quel moment pendant V o t r e Voyage. C'est ce que Nous ferons si Votre médecin traitant sur place ou Europ Assistance estime que Vous pouvez être déplacé en toute sécurité et / ou voyager en toute sécurité vers Votre Pays de résidence afin de poursuivre Votre traitement.
4. La couverture de remplacement du conducteur est fournie pour les Voyages se déroulant dans les pays mentionnés dans la « carte verte », émise par Votre compagnie d'assurance automobile. Votre véhicule doit dater de moins de 8 ans, avoir parcouru moins de 150 000 km et il doit être conforme aux exigences légales en vigueur dans le Pays de résidence.

### CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les demandes d'indemnisation résultant de ou liées à tout Etat préexistant.
2. Les traitements qui ne relèvent pas d'un acte chirurgical ou médical, dans le seul but de soigner ou soulager une maladie ou blessure grave imprévue.
3. Tous les frais qui ne sont pas habituels, raisonnables ou justifiés pour le traitement de Votre Atteinte corporelle.
4. Tout traitement ou intervention chirurgicale qui, de l'avis de Notre direction médicale, peut raisonnablement être retardé jusqu'à Votre retour dans Votre Pays de résidence.
5. Les frais engagés afin de Vous procurer des médicaments dont Vous saviez avoir besoin au moment du départ de Votre Pays de résidence.
6. Les coûts supplémentaires pour une chambre individuelle ou privée.
7. Les traitements ou services fournis par une clinique privée ou un hôpital, un établissement thermal, une maison de repos, un centre de convalescence ou de rééducation sauf accord exprès d'Europ Assistance.
8. Les frais de traitement pour des raisons cosmétiques à moins que Notre direction médicale convienne que ce traitement est nécessaire à la suite d'un accident couvert au titre des présentes Conditions Générales.
9. Tous les frais engagés après Votre retour dans Votre Pays de résidence, sauf accord exprès préalable d'Europ Assistance.
10. Les frais découlant d'une maladie tropicale lorsque Vous n'avez pas reçu les vaccins ou pris les médicaments recommandés.
11. Tous les frais que Vous engagez en dehors de Votre Pays de résidence après la date à laquelle Notre direction médicale Vous prévient que Vous devriez retourner à Votre Domicile ou après la date à laquelle Nous organisons Votre retour à Votre Domicile. (Au titre de la présente section, après cette date Nous nous limiterons à prendre en charge ce que Nous aurions dû payer si Votre rapatriement avait eu lieu.)
12. Vous ne devez pas refuser sans raison les services de rapatriement médical que Nous acceptons de fournir et de payer au titre des présentes Conditions Générales. Si Vous choisissez sans motif valable d'autres services de rapatriement médical que ceux que Nous avons convenu par écrit, cela sera à Vos risques et à Vos propres frais.
13. Le surcoût de billets d'avion par rapport aux billets en classe économique pour un accompagnant non-médical en cas de rapatriement médical (toute augmentation du coût due à une demande de surclassement doit être supportée personnellement par la ou les personnes voyageant).
14. Toute demande d'indemnisation résultant d'atteintes liées à la grossesse sans pour autant être dues à des Grossesses à complications qui se posent pour la première fois après la préparation de Votre Voyage. Tout accouchement ou grossesse normale, voire toute initiative de Voyage prise en dépit du fait que Votre Autorité médicale ait établi que Votre grossesse présente un risque accru d'accouchement prématuré, ne constituerait pas un événement imprévu.



15. Tout traitement ou diagnostic qui a été planifié à l'avance ou qui était connu au préalable de Vous.
16. Le coût de soins dentaires impliquant la mise en place de dentiers, de dents artificielles ou l'utilisation de métaux précieux.
17. Les frais engagés aux États-Unis qui dépassent le remboursement moyen que le prestataire de soins médicaux reçoit pour tous les services fournis à ses patients pour un traitement similaire, mais en tout état de cause pas plus d'une fois et demi le tarif qui serait applicable si les dépenses étaient indemnisables au titre du système américain Medicare.
18. Les frais de téléphone, sauf ceux engagés afin de prévenir Europ Assistance pour lesquels Vous êtes en mesure de fournir un reçu ou tout autre document mentionnant le numéro appelé et le coût de l'appel.
19. Les frais de secours aérien en mer.
20. En cas de mise à disposition d'un chauffeur de remplacement, le coût du carburant, des péages, les frais d'hôtel et de bouche pour Vous ou tout autre passager.

## 19. SECTION J – ASSURANCE ACHATS

### DÉFINITIONS – Applicables à cette section Article éligible

#### Article éligible

– Un article à usage personnel uniquement (y compris les cadeaux), et qui a été entièrement payé avec la Carte couverte (à 100 %) et qui ne figure pas dans la liste de CE QUI N'EST PAS COUVERT dans cette section.

#### Prix d'achat

La somme figurant sur la facture du magasin correspondant à l'Article éligible et dont la valeur est supérieure au montant minimum d'achat figurant dans le tableau des garanties.

#### CE QUI EST COUVERT

Dans le cas d'un vol et/ou d'un dommage accidentel à un objet éligible acheté au cours des 90 jours suivant l'achat de ce dernier, Nous rembourserons le coût de l'Article éligible ou le coût des réparations. Nous créditerons le compte du Titulaire de la Carte d'une somme ne dépassant pas le prix d'achat de l'Article éligible, ou le maximum par objet indiqué au Tableau des garanties, la somme la plus basse l'emportant. Nous ne paierons pas plus que la somme indiquée au Tableau des garanties pour un événement spécifique, ou plus que la somme maximum indiquée au Tableau des garanties pour une période de 365 jours.

#### CONDITIONS SPÉCIALES

1. L'Assurance Achats fournit une couverture uniquement pour tout ou partie des demandes d'indemnisation qui ne sont pas couvertes par les autres cautionnements, garanties, polices d'assurance ou d'indemnisation applicables, sous réserve des limites de responsabilité énoncées.
2. Les demandes d'indemnisation pour un Article éligible appartenant à une Paire ou un ensemble, seront remboursées à hauteur du Prix d'achat total de la Paire ou de l'ensemble, à condition que les objets ne soient pas utilisables individuellement et ne puissent pas être remplacés individuellement.
3. Si Vous achetez l'Article éligible pour l'offrir à quelqu'un, Nous procéderons, si Vous le souhaitez, au règlement d'une demande d'indemnisation établie en bonne et due forme à l'intention du destinataire, sous réserve que ce soit Vous qui fassiez la demande.
4. Vous devez faire preuve d'une diligence raisonnable et faire tout ce qui est raisonnablement nécessaire pour éviter tout vol ou détérioration physique directe d'un article éligible.
5. Vous devrez Nous envoyer, à Notre demande et à Vos frais, tout Article éligible endommagé ou toute partie d'une Paire ou d'un ensemble, et céder les droits juridiques pour Vous faire rembourser par la partie responsable à concurrence du montant que Nous avons payé.
6. Vous devez certifier par écrit que la demande d'indemnisation n'a pas été envoyée à une autre compagnie d'assurance.
7. Vous devez Nous fournir le reçu de vente original du magasin, l'original du reçu de la Carte, l'original du compte indiquant la transaction ainsi que le rapport de police en cas de vol et la facturation des réparations en cas de dommages.

## CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les objets perdus sans rapport avec un vol, un incendie ou un dommage causé par un accident.
2. Perte d'un Article éligible pour lequel Vous ne pouvez fournir une explication raisonnable.
3. Un vol ou un dommage dû à une fraude, un traitement inadapté, un manque de soin ou le non-respect du manuel du fabricant.
4. Les objets qui étaient usés avant achat, d'occasion, modifiés ou achetés de manière frauduleuse par le Titulaire de Carte.
5. Des objets endommagés en raison de produits défectueux.
6. Les dépenses dues à des réparations qui n'ont pas été effectuées par des ateliers agréés par Europ Assistance.
7. Des objets volés qui n'ont pas été signalés à la police dans les 48 heures suivant la découverte du vol et pour lesquels aucun rapport écrit n'a été établi.
8. Les objets laissés Sans surveillance dans un lieu accessible au public.
9. Un dommage dû à une usure normale des objets ou un dommage dû à une utilisation ou un usage normal pendant des activités sportives et ludiques (par exemple, balles de tennis ou de golf, ou autres produits consommables utilisés pour des activités sportives et ludiques).
10. Les véhicules motorisés de tout type, bicyclettes, véhicules nautiques, caravanes, remorques, aéroglisseurs, avions et pièces ou accessoires de l'un quelconque de ces objets et des produits consommables nécessaires à leur utilisation et à leur entretien.
11. Un dommage dû à l'eau, l'humidité, un tremblement de terre, une disparition inexplicable ou une erreur lors de la production.
12. Un vol, une perte ou un dommage alors que l'objet est sous la surveillance, le contrôle ou la garde d'un tiers autre que les personnes autorisées conformément aux règles de sécurité.
13. Les objets non reçus par le Titulaire de Carte ou une autre partie désignée par le Titulaire de Carte.
14. Les pertes de tout élément de toute propriété, terrain ou locaux à moins que l'entrée dans ou la sortie de la propriété ou des locaux ait été le résultat de l'utilisation de la force, et ait entraîné des dommages physiques apparents à la propriété ou aux locaux.
15. Un vol ou une détérioration physique directe d'objets dans une automobile ou à la suite du vol de ladite automobile.
16. Les bijoux, montres, pierres et métaux précieux et les articles fabriqués à partir de pierres et métaux précieux.
17. Les services ou tout article immatériel, les espèces, chèques-voyage, titres de transport, papiers, devises, titres négociables, actions de tout type, lingots, l'argent et l'or.
18. Les animaux, plantes vivantes ou tout autre être vivant, les consommables, denrées périssables ou installations permanentes.
19. Les objets et équipements électroniques, y compris notamment, les baladeurs, lecteurs MP3/4, ordinateurs ou équipements en rapport avec l'ordinateur pendant que Vous vous trouvez sur Votre lieu de travail, les objets utilisés à des fins professionnelles.
20. Tout article de vente par correspondance ou objet livré par la poste jusqu'à ce que le ou les objets soient reçus, que l'absence de dommages soit constatée et qu'ils soient acceptés à l'adresse de livraison mentionnée.
21. Le vol de ou le dommage accidentel occasionné à un objet lorsqu'une autre assurance couvre ce vol ou ce dommage accidentel, ou lorsque les conditions générales de cette autre assurance ont été enfreintes ou pour le remboursement de tout trop-perçu manifeste.
22. Téléphones mobiles.
23. Dommages aux vêtements ou du matériel par le nettoyage ou la modification.

## 20. SECTION K – ACHATS SUR INTERNET

### DÉFINITIONS – Applicables à la présente section

#### Article éligible

– Un nouvel objet mobilier, acheté par le Titulaire de Carte uniquement à des fins personnelles (y compris les cadeaux), qui a été acheté auprès d'un cybermarchand débité entièrement (100 %) sur le compte correspondant à la Carte couverte du Titulaire de la Carte, sous condition d'envoi postal avec suivi de livraison ou par transporteur privé, et qui n'est pas répertorié comme étant exclu.

#### Perte durant la livraison

– Dès lors que Vous n'avez pas reçu l'Article éligible dans les 30 (trente) jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur le relevé bancaire de la Titulaire de Carte.

#### Défaut de conformité à la réception

– Un Article éligible sera réputé non conforme si l'article éligible ne correspond pas à l'objet commandé initialement auprès du cybermarchand, ou si l'Article éligible livré présente un défaut l'empêchant de fonctionner correctement, voire s'il est cassé ou incomplet.

#### Prix d'achat

– La somme figurant sur la facture de la transaction internet correspondant à l'Article éligible et dont la valeur est supérieure au montant minimum d'achat figurant dans le Tableau des garanties.

#### Vous / Votre / Vos

– Le Titulaire de Carte.

### CE QUI EST COUVERT

Pour les objets subissant une Perte à la livraison, Nous remplacerons l'Article éligible ou créditerons le compte du Titulaire de Carte d'une somme n'excédant pas le prix d'achat de l'Article éligible ou le plafond par sinistre indiqué dans le Tableau des garanties, la somme la plus basse étant retenue. Nous Vous rembourserons à concurrence du montant maximum indiqué dans le Tableau des garanties pour tout événement ou par période de 365 jours

Pour les objets non conformes à la réception, Nous remboursons :

1. Les frais de retour marchandise si le commerçant ne prend pas en charge ces frais; ou
2. Les frais d'expédition de l'Article éligible à l'Assureur et Nous rembourserons l'Article éligible ou le montant de sa réparation, à Notre libre appréciation. Dans le cas d'un remboursement, Nous créditerons le compte du Titulaire de Carte d'une somme n'excédant pas le prix d'achat de l'Article éligible ou le plafond par sinistre indiqué dans le Tableau des garanties, la somme la plus basse étant retenue. Nous Vous rembourserons à concurrence du montant maximum indiqué dans le Tableau des garanties pour tout événement ou par période de 365 jours.

### CONDITIONS SPÉCIALES

1. Vous devrez Nous fournir la preuve du refus d'échange ou de remplacement par le cybercommerçant de l'Article éligible dans le cas d'un objet non conforme à la réception.
2. Vous devrez Nous fournir la preuve de refus, par le cybercommerçant, du remplacement de l'objet ou du remboursement du prix d'achat dans le cas d'une Perte à la livraison de l'Article éligible.
3. Si Vous recevez l'Article éligible ou toute autre marchandise de remplacement, voire le remboursement auprès du cybercommerçant après que Nous avons réglé Votre demande d'indemnisation, Vous devrez Nous retourner l'intégralité du paiement ou l'objet de remplacement.
4. Les demandes d'indemnisation pour un Article éligible appartenant à une Paire ou un ensemble, seront remboursées à hauteur du prix d'achat total de la Paire ou de l'ensemble, à condition que les objets ne soient pas utilisables individuellement et ne puissent pas être remplacés individuellement.
5. Si Vous achetez l'Article éligible pour l'offrir à quelqu'un, Nous procéderons, si Vous le souhaitez, au règlement d'une demande d'indemnisation établie en bonne et due forme à l'intention du destinataire, sous réserve que ce soit Vous qui fassiez la demande.

## **CE QUI N'EST PAS COUVERT**

1. Téléphones portables.
2. Bijoux, montres, métaux précieux, pierres précieuses et tout objet fabriqué à partir de métaux précieux et de pierres précieuses.
3. Les automobiles, motocycles, bicyclettes, bateaux, caravanes, remorques, aéroglisseurs, avions et leurs accessoires.
4. Espèces, chèques-voyage, billets, documents, devises, argent, or, œuvres d'art, antiquités, pièces rares, timbres et objets de collection.
5. Les animaux, plantes vivantes, consommables, denrées périssables ou installations permanentes.
6. Objets consultés ou téléchargés depuis internet (mp3, photos, logiciels, etc.).
7. Perte durant la livraison ou Défaut de conformité à la réception d'Articles éligibles n'ayant pas été signalée au cybercommerçant dans les 5 jours suivant la découverte de la perte ou de la non-conformité et pour lesquelles aucun rapport écrit n'a été obtenu.
8. Défaut de livraison de l'Article éligible en raison d'une Grève des services postaux ou du transporteur.
9. Les événements dus à une fraude, un traitement inadapté, un manque de soin ou au non-respect du manuel du fabricant.
10. Les Articles éligibles utilisés dans un cadre professionnel ou industriel ou achetés en vue de revente.
11. Les Articles éligibles ayant servi avant l'achat, les objets d'occasion, modifiés, remis en état, rénovés, issus de ventes de liquidation, achetés sur des sites internet d'enchères ou acquis de manière frauduleuse.
12. Endommagement d'Articles éligibles en raison de produits défectueux ou d'erreur lors du processus de production.
13. Les dépenses dues à des réparations qui n'ont pas été effectuées par des ateliers agréés par Europ Assistance
14. .
15. Les dommages dus à l'eau, l'humidité ou aux tremblements de terre.
16. Confiscation sur ordre d'un gouvernement ou d'une administration publique, ou découlant d'actes illégaux.

## 21. PROCEDURE DE DEMANDE D'INDEMNISATION

1. Veuillez lire la section appropriée des garanties pour savoir exactement ce qui est couvert ou non, en faisant particulièrement attention aux conditions, limitations et exclusions.
2. Présentation d'une demande d'indemnisation.
  - a) Europ Assistance ne peut se substituer aux interventions des services publics, surtout en matière de secours d'urgence. En cas d'Atteinte corporelle grave, Vous devez tout d'abord appeler les secours locaux. et Nous donner ensuite les coordonnées du médecin qui s'occupe de Vous. Tous les frais engagés pour une Atteinte corporelle bénigne doivent être avancés par Vous puis faire l'objet d'une demande d'indemnisation.
  - b) Pour toutes les autres demandes d'indemnisation: Vous devez contacter SPB, en précisant :
    - Votre nom,
    - Votre numéro de Carte couverte,
    - Votre adresse avec le code postal et le numéro de téléphone où Vous joindre
    - les grandes lignes de Votre demande.

- **par internet:**

- Adresse du site : <https://assur-lux.spb.eu>.

- **par téléphone :**

- Sur la ligne (+352) 27 30 21 31 (numéro non surtaxé, facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur), ligne téléphonique accessible 7j / 7 de 9h à 17h (hors jours légalement chômés et/ou fériés et sauf interdiction légale ou réglementaire)

- **par mail :**

- A l'adresse suivante : [gestionsinistres@europ-assistance.be](mailto:gestionsinistres@europ-assistance.be)

- **par voie postale :**

- **SPB Assurance - Cartes BGL BNPP World MasterCard Gold - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex**

Nous Vous demandons de Nous informer dans les 28 jours suivant Votre découverte de tout sinistre ou perte conduisant à une demande d'indemnisation, et de Nous retourner Votre formulaire de demande d'indemnisation rempli et de Nous communiquer toute information complémentaire dès que possible.

### Informations complémentaires.

Vous devez fournir toutes Vos factures et tous Vos reçus et rapports originaux etc. Vous devez Vous reporter à la section en vertu de laquelle Vous formulez une demande d'indemnisation afin de connaître les éventuelles pièces justificatives que Vous devez Nous fournir.

Il est toujours conseillé de conserver des copies de tous les documents que Vous Nous envoyez.

### Gestionnaire des demandes d'indemnisation

L'Assureur se réserve le droit de recourir ponctuellement à un gestionnaire externe si nécessaire afin de tenir ses engagements vis-à-vis de ses clients.

## 22. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION OU LITIGES

### Nous SOMMES À Votre ÉCOUTE

Nous faisons en sorte de Vous fournir une qualité de service qui réponde à Vos attentes. Cependant, il peut arriver que Vous ayez le sentiment que Vous n'avez pas reçu le niveau de prestation auquel Vous pensez avoir droit. Dans ce cas, Nous souhaitons le savoir afin d'apporter des actions correctrices.

### COMMENT Nous CONTACTER

ETAPE 1 : Exprimer Votre réclamation

1/ Les réclamations concernant des prestations d'assistance doivent être adressées à Europ Assistance Belgium S.A. à l'attention du Complaints Officer, boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles (reclamation-lux@europ-assistance.be) tél :+ 32 2 541 90 48 du lundi au jeudi de 10h à 12h et de 14h à 16h.

2/ Les réclamations concernant les garanties d'assurance doivent être adressées au Département Réclamations de SPB selon les différents canaux à Votre disposition :

- Formulaire de réclamation en ligne sur le site [www.spb-assurance.fr](http://www.spb-assurance.fr)
- Adresse mail : [reclamation-lux@spb.eu](mailto:reclamation-lux@spb.eu)
- Adresse postale : SPB Département Réclamations - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex

Le Département Réclamations de SPB s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables suivant sa date de réception (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et, en tout état de cause, à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 mois suivant sa date de réception.

Etape 2 – Faire appel

Si la réponse fournie ne correspond pas à Vos attentes, Vous pouvez Vous adresser directement au Responsable de la Relation Clientèle par courrier à l'adresse suivante :

Europ Assistance Belgium S.A. à l'attention du Complaints Officer, boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles (reclamation-lux@europ-assistance.be)

Etape 3 – Contacter le médiateur

Si le litige persiste après examen de Votre demande, Vous pourrez Vous adresser par écrit au Commissariat aux Assurances, Boulevard Royal 7, L-2449 Luxembourg ou au Médiateur en assurances, A.C.A. B.P. 29, L-8005 Bertrange.

## 23. CADRE JURIDIQUE

### AUTORITE DE CONTRÔLE

Pour l'assurance :

Commissariat aux Assurances

(Direction et Service de la supervision)

7, boulevard Joseph II

L-1840 Luxembourg

### LOI DU CONTRAT

Le présent contrat est régi par la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.

### SUBROGATION

Nous sommes subrogés dans Vos droits et actions contre tout tiers responsable à concurrence de Nos débours. Sauf en cas de malveillance, Nous n'avons aucun recours contre Vos descendants, ascendants, conjoint et alliés en ligne directe, ni contre les personnes vivant sous Votre toit, Vos hôtes et les membres de Votre personnel domestique. Nous pouvons toutefois exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

### RECONNAISSANCE DE DETTE

Vous Vous engagez à Nous rembourser dans un délai d'un mois le coût des prestations qui ne sont pas garanties par la convention et que Nous Vous avons consenties à titre d'avance.

## **PRESCRIPTION**

Toute action dérivant de la présente convention est prescrite dans un délai de 3 ans à compter de l'évènement qui lui donne naissance.

## **ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Le contrat est régi par la loi luxembourgeoise. Toute contestation née à l'occasion du contrat d'assurance sera de la compétence exclusive des tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg, sans préjudice de l'application des traités ou accords internationaux.

## **PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL GENERALITES**

Vous autorisez Europ Assistance Belgium et SPB à enregistrer et à traiter les données que Vous leur avez communiquées, ainsi que celles que Vous leur communiquerez ultérieurement, en vue d'apprécier les risques, de préparer, d'établir, de gérer, d'exécuter les contrats d'assurance, de régler d'éventuels sinistres et de prévoir toute fraude.

### **Partie Assistance**

Le responsable du traitement est Europ Assistance Belgium pour la partie Assistance et respecte la loi belge du 8 décembre 1992, relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Il peut communiquer ces données à des tierces personnes dans le cas et conformément aux modalités et conditions énoncées à l'article 300 de la loi modifiée du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances consacrant le secret professionnel en matière d'assurances.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition concernant Vos données que Vous pourrez exercer en adressant une demande écrite à l'adresse suivante :

Europ Assistance Belgium S.A.  
Boulevard du Triomphe 172  
1160 Bruxelles

### **Partie Assurance**

La gestion des garanties d'assurances étant opérée en France, SPB respecte la Loi Française n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Il peut communiquer ces données à des tierces personnes dans le cas et conformément aux modalités et conditions énoncées à l'article 300 de la loi modifiée du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances consacrant le secret professionnel en matière d'assurances.

Vous êtes informé(e)s que Vos données personnelles pourront donner lieu à l'exercice du droit d'accès, de rectification et d'opposition, dans les conditions prévues par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, par courrier adressé à :

SPB - clients BNP Paribas  
CS 90000  
76095 Le Havre Cedex

### **Gestion des données personnelles parties Assistance et Assurance**

Vos données personnelles recueillies dans le cadre de l'adhésion au contrat ainsi qu'en cours de gestion de celui-ci, sont destinées à Europ Assistance Belgium et à SPB, responsables de traitement. Elles sont obligatoires et sont notamment utilisées par Europ Assistance Belgium et SPB, pour étudier Vos demandes de prise en charge de Vos sinistres.

A cet effet, Vous êtes informé(e)s que Vos données personnelles seront communiquées aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur, qui exécutent, en ou hors Union européenne et pour le compte de ces derniers, certaines tâches matérielles et techniques indispensables à la réalisation des prestations. Cela comprend le traitement de données Vous concernant dans les pays dans lesquels la législation en matière de protection des données n'est pas aussi complète que dans l'Union Européenne. Cependant, Europ Assistance Belgium et SPB ont pris des mesures appropriées pour garantir le même niveau (ou un niveau équivalent) de protection des renseignements Vous concernant vers les pays hors Union Européenne.

Vous êtes également informé(e)s que les conversations téléphoniques entre Vous et Europ Assistance Belgium ou entre Vous et SPB seront susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des sinistres.

### **CONSENTEMENT DES BENEFICIAIRES**

Vous autorisez Europ Assistance Belgium et SPB à traiter les données médicales ou sensibles qui Vous concernent, dans la mesure nécessaire à la poursuite des finalités d'utilisation suivantes : la gestion de l'assistance, la gestion des frais et décomptes de l'assistance et la gestion d'un éventuel contentieux.

Vous autorisez BGL BNP PARIBAS à transmettre des données relatives à Votre Carte BGL BNP Paribas World MasterCard Gold et à l'utilisation de celle-ci à Europ Assistance Belgium et à SPB dans la mesure nécessaire pour Vous permettre de bénéficier de l'assistance et des garanties définies dans les présentes Conditions Générales.

#### **FRAUDE**

Toute fraude de Votre part dans l'établissement de la déclaration de sinistre ou dans l'établissement de la déclaration de sinistre ou dans les réponses aux questionnaires a pour conséquence que Vous pourriez être déchu(e)s de Vos 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 le Bénéficiaire fraudeur devant les tribunaux compétents.