

## ASSURANCE DECES & INVALIDITE PERMANENTE

### CONDITIONS DE COUVERTURE

Visa Classic : €100.000

Visa Premier €250.000

Visa Business €200.000

1. Les porteurs de cartes VISA émises par la banque (ci-après «le Preneur») bénéficient d'une assurance souscrite auprès d'une compagnie d'assurances, ci-après dénommée «l'Assureur», dont une partie des conditions particulières est reproduite ci-après à titre d'information uniquement.

#### 2. Assurés

Le présent contrat profite aux voyageurs se déplaçant par l'un des moyens de transport en commun indiqués ci-après, avion, train, bateau ou autobus et dont au moins 30 % du montant de la facture émise a été payé, avant le départ en voyage, avec une carte VISA émise au Grand-Duché de Luxembourg par la banque.

Les personnes susvisées sont dénommées, ci-après, «les Assurés».

#### 3. Risques couverts

En cas d'accident survenu lors du recours à l'un des moyens de transport en commun susvisés, les Assurés sont couverts en cas de décès ou d'IPP (incapacité permanente partielle) définitive, pour autant que celle-ci représente au moins 25 %, étant calculée selon le barème applicable en droit commun au Grand-Duché de Luxembourg.

Par accident, l'on entend tout événement imprévisible et soudain, dont la cause principale est manifestement extérieure à l'organisme de la victime.

Les exclusions prévues à l'article 6, ci-après, ainsi que les conditions générales de l'Assureur, sont applicables en tout état de cause.

#### 4. Extension automatique à certains risques durant le séjour

S'il a été répondu à l'une des conditions posées à l'article 2 ci avant, la couverture visée à l'article 3 est également acquise pour maximum 6 mois durant le séjour dans un autre pays, n'étant ni le Grand-duché de Luxembourg, ni le pays dans lequel le titulaire de la carte VISA a sa résidence habituelle, à condition que le décès ou l'IPP définitive y survienne par le fait même du recours soit à un moyen de transport en commun visé à l'article 2, soit à une voiture de location, soit à un taxi, dont le coût a été payé intégralement avec la carte visée à l'article 2 (le simple dépôt de la carte, en caution, pour les voitures de location, ne suffisant pas).

Si seule une fraction représentant au moins 30 % de la facture émise pour la location d'une voiture a été payée au moyen de la carte, au moment même de la prise en location, le capital assuré sera multiplié par ladite fraction.

#### 5. Précisions relatives à certains risques assurés

Le contrat couvre les risques suivants, dans la limite des capitaux assurés tels que définis à l'article 7 ci-après :

- le décès, résultant d'un accident assuré au sens du 2<sup>e</sup> alinéa de l'article 3 ci-avant, pour autant qu'il intervienne dans les 90 jours, la journée de l'accident étant comptée comme étant le 1<sup>er</sup> jour ;
- l'IPP définitive, résultant d'un accident assuré et atteignant au moins 25 %, auquel cas seul est pris en considération, pour le calcul de l'indemnité selon le barème applicable en droit commun au Grand-duché de Luxembourg, le pourcentage existant à partir des 25% susvisés, étant de surcroît précisé qu'une invalidité partielle et définitive de 66% ou davantage est assimilée à une invalidité de 100% ;
- les frais de recherche et de sauvetage consécutifs à un accident ayant entraîné la réalisation de l'un des risques susvisés. La présente garantie s'étend aussi aux frais de rapatriement du corps en cas de décès et, en cas de vie, aux frais de transport jusqu'à l'hôpital le plus proche ou de rapatriement du blessé si, de l'avis du corps médical compétent, cette solution s'impose, auquel cas ledit rapatriement n'est cependant couvert que s'il intervient dans la semaine de l'accident, la journée de l'accident étant comptée comme étant le 1<sup>er</sup> jour. Les frais visés par la présente clause ne sont pris en charge que s'ils ne peuvent incomber à d'autres couvertures susceptibles d'être invoquées par la victime ou ses ayants droit, étant par ailleurs précisé que la présente clause ne peut servir de voie de recours à ces autres intervenants, pour le montant de leur intervention.

#### 6. Risques exclus

Sont toujours exclues toutes les suites des accidents survenus alors que la personne au profit de qui les garanties de la présente police auraient pu être acquises :

- pilotait elle-même l'aéronef accidenté, auquel cas la couverture n'est pas non plus acquise aux personnes qui l'accompagnaient ;
- était manifestement incapable du contrôle de ses actes ;
- était ivre, en état d'intoxication alcoolique ou dans un état analogue à l'ivresse et imputable à tout autre produit que l'alcool – sauf si l'absence de relation causale est démontrée entre l'état préexistant et l'accident ;
- réalisait ou tentait de réaliser un pari, un défi – sauf si l'absence de relation causale est démontrée entre les risques pris et l'accident ;
- pratiquait une activité sportive dans des conditions telles qu'il s'agissait, de l'avis des spécialistes, d'actes téméraires – sauf si l'absence de relation causale est démontrée entre les risques pris et l'accident ;
- participait à une rixe ou à tout autre acte de violence.

Est également exclu tout ce qui découle :

- d'un fait commis avec l'intention de nuire, d'un suicide ou d'une tentative de suicide;

- de faits de guerre, d'une grève ou d'une émeute, d'un acte de terrorisme, d'une agression bactériologique ou chimique, en ce compris la guerre civile ou tous actes de violence d'inspiration collective accompagnés ou non de rébellion contre l'autorité. Toutefois, la couverture est maintenue pendant 14 jours à dater du début des hostilités, au profit des Assurés surpris, à l'étranger, par le déclenchement d'une guerre ;
- directement ou indirectement de la modification du noyau atomique, de la radioactivité et de la production de radiations ionisantes.

#### 7. Capitaux assurés

Les capitaux couverts en fonction des risques assurés sont définis dans la police souscrite entre le Preneur et l'Assureur.

#### 8. Limites d'intervention

Les capitaux assurés, dont question ci avant, constituent le maximum payable par personne assurée en vertu de la police conclue entre EUROPAY Luxembourg S.C. et la compagnie d'assurance, pour tout sinistre couvert, quel qu'ait été le nombre de cartes employées.

A la suite d'un même événement, l'intervention maximale possible en vertu du présent contrat ne pourra excéder 5 millions d'euros.

Si les suites d'un même événement dépassaient le montant susvisé parce qu'y seraient impliqués plusieurs titulaires de cartes employées conformément aux conditions définies à l'article 2 ci avant, la présente couverture servira d'abord à régler les frais de recherche, de sauvetage, de transport et, le cas échéant, de rapatriement, le solde restant disponible étant ensuite réparti au pro rata des divers intérêts.

Par année d'assurance, l'intervention maximale possible en vertu du présent contrat ne pourra excéder 12 millions d'euros, la garantie ainsi prévue s'amenuisant au fil des sinistres et entamant d'autant les droits que pourraient faire valoir d'autres Assurés en raison de sinistres ultérieurs, le tout sans recours de ces derniers contre les bénéficiaires antérieurs, les Preneurs ou l'Assureur.

#### 9. Bénéficiaires

En l'absence de désignation écrite du ou des bénéficiaires, faite par les Assurés au Preneur ou à l'Assureur, les indemnités dues sont payables à la victime elle-même et, si elle est décédée ou vient à décéder, à ses héritiers conformément à la dévolution successorale applicable.

#### 10. Litiges

Sauf si les parties concernées décident de recourir de commun accord à un arbitrage, tous litiges éventuels sont de la compétence exclusive des tribunaux luxembourgeois.

#### 11. Que doit faire l'Assuré en cas de sinistre ?

En cas de sinistre, l'Assuré doit :

- prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre ;
- donner dès qu'il en a connaissance, dès que possible et au plus tard dans les 30 jours sauf cas fortuit ou de force majeure, avis du sinistre à l'Assureur ou au Preneur, par écrit (de préférence par lettre recommandée) :

VISALUX 10, Parc d'Activité Syrdall  
L-5365 MUNSBACH (tél. : (+ 352) 355 66-222)  
Adresse postale: L-2956 LUXEMBOURG

- indiquer dans la déclaration du sinistre ou, en cas d'impossibilité, dans une déclaration ultérieure faite dans le plus bref délai, la date, la nature, les causes, les circonstances, les conséquences et le lieu du sinistre, les noms, prénoms, âge et domicile des personnes lésées, les nom et adresse de l'auteur des dommages et, si possible, des témoins s'il a été établi un procès-verbal ou un constat par les représentants de l'autorité.

Faute pour l'Assuré de remplir ces formalités, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assureur aura le droit de réduire sa prestation à concurrence du préjudice qu'il a subi.

Si, de mauvaise foi, l'Assuré fait de fausses déclarations sur la date, la nature, les causes, les circonstances et les conséquences d'un sinistre, l'Assureur peut décliner sa garantie.

**L'extrait ci-dessus des conditions particulières de la police susmentionnée est fourni à titre purement indicatif, seuls les termes du dernier contrat d'assurance décès et invalidité permanente en vigueur conclu entre le Preneur et l'Assureur au bénéfice des porteurs de carte VISA avec l'Assureur faisant foi. Les titulaires de cartes peuvent prendre connaissance de ces Conditions Générales et Particulières pendant les heures de bureau dans les locaux du Preneur.**

Version VISA janvier 2006

# Conditions Générales Assurance BGL BNP Paribas Visa Classic

## Contrat n° IB2400303LUVI2

Notice d'information du contrat d'assurance n° IB2400303LUVI2 (dénommé ci-après « Contrat »), régi par la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance et le Code des assurances et souscrit :

- par BGL BNP PARIBAS S.A. – siège social 50 avenue J.F. Kennedy, L-2951 Luxembourg – R.C.S. Luxembourg : B 6481 – TVA LU 10875081, souscripteur du présent Contrat qui possède des droits propres au titre de ce Contrat à l'encontre de l'Assureur.
- Ci-après désignée le « Souscripteur ».
- auprès d'**EUROP ASSISTANCE S.A.**, Société Anonyme régie par le Code des Assurances français, au capital de 48 123 637 € dont le siège social est situé au 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, agissant pour les besoins de la présente police d'assurance groupe par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, D02 RR7, Ireland et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro

907089. EUROP ASSISTANCE S.A. est supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sis 4, place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France. La succursale irlandaise exerce dans votre pays sous le régime de la liberté de prestation de service. Le rapport de solvabilité d'EUROP ASSISTANCE S.A. peut être consulté ici : [https://www.europ-assistance.com/solvency\\_and\\_financial\\_report/](https://www.europ-assistance.com/solvency_and_financial_report/).

- Ci-après désignée « L'Assureur » ou « Nous », « Nos », « Notre ».
- par l'intermédiaire de **SPB**, société par actions simplifiée de courtage d'assurance, au capital de 1 000 000 €, ayant son siège social au 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, 4 place de Budapest – CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

Ci-après désignée SPB.

EUROP ASSISTANCE S.A. délègue la gestion des Sinistres en assurance à SPB.



# SOMMAIRE

## TABLEAU DES PLAFONDS DE GARANTIES

### INTRODUCTION

1. CONSEILS AUX VOYAGEURS
2. PREALABLE AU VOYAGE

### CHAPITRE 1 – DISPOSITIONS COMMUNES

1. INFORMATIONS DES ASSURES ET OBJET DU CONTRAT
2. DISPOSITIONS DIVERSES
3. DEFINITIONS GENERALES
4. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

### CHAPITRE 2 - ACCIDENTS A L'ETRANGER

### CHAPITRE 3 - EXTENSION DE GARANTIE

### CHAPITRE 4 - ACHATS SUR INTERNET

### CHAPITRE 5 – ASSURANCE ACHATS

### CHAPITRE 6 - DOCUMENTS ET PIECES JUSTIFICATIVES A FOURNIR EN CAS DE DEMANDE DE MISE EN JEU DES GARANTIES D'ASSURANCES

### CHAPITRE 7 - CADRE JURIDIQUE

1. PROCEDURE DE DEMANDE D'INDEMNISATION ET DECLARATION DES SINISTRES
2. DROIT APPLICABLE / TRIBUNAUX COMPETENTS / LANGUE
3. SUBROGATION
4. PRESCRIPTION
5. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL
6. PROCEDURE DE RECLAMATIONS OU LITIGES
7. PLURALITE D'ASSURANCE
8. FAUSSE DECLARATION
9. AUGMENTATION OU REDUCTION DU RISQUE
10. OBLIGATION DE MINIMISER LE DOMMAGE
11. AUTORITE DE CONTROLE



## TABLEAU DES GARANTIES

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

<b>CHAPITRE 2 - Accidents à l'Etranger</b>	
Accident à l'Etranger - maximal	Jusqu'à 100 000 €
- Décès suite à accident, (personnes âgées de 18 à 70 ans)	100 000 €
- 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	100 000 €
Montant maximum par Sinistre	1 000 000 €
<b>CHAPITRE 3 - Extension de garantie</b>	
Plafond par période de 365 jours	3 000 €
Plafond par Sinistre	1 500 €
- Prix d'achat minimum par article	150 €
<b>CHAPITRE 4 - Achats sur Internet</b>	
Montant maximum par période de 365 jours	2 000 €
Maximum par article	1 000 €
Montant d'achat minimum	50 €
<b>CHAPITRE 5 - Assurance achats</b>	
Montant maximum par période de 365 jours	2 000 €
Maximum par article	1 000 €
Montant d'achat minimum	50 €



## INTRODUCTION

### 1. CONSEIL AUX VOYAGEURS

Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, Vous devez impérativement obtenir l'accord préalable d'Europ Assistance S.A, en appelant ou en faisant appeler sans attendre Europ Assistance, 24/24 et 7/7 au :

- Téléphone au (+352) 27 30 21 31
- Vous devez Vous conformer strictement aux conditions mentionnées dans la présente Notice d'Information afin de bénéficier des garanties.
- Vous êtes couvert pour des Voyages allant jusqu'à 60 jours consécutifs. Les Voyages doivent commencer et se terminer dans le Pays de Domicile. 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.
- L'Assuré doit porter à la connaissance des personnes l'accompagnant lors de son Voyage les règles à observer en cas de demande d'assistance.
- Si l'Assuré est assuré au titre d'un régime légal d'assurance maladie d'un Pays Membre de l'Espace Économique Européen (EEE) ou de la Suisse et souhaite bénéficier des prestations de l'assurance maladie lors de son Voyage dans l'un de ces pays, il lui est nécessaire d'être titulaire de la carte européenne d'assurance maladie (individuelle et nominative) en cours de validité.
- Si l'Assuré se déplace dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union européenne et de l'Espace Économique Européen (EEE) ou de la Suisse, il doit se renseigner, avant son départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec le Luxembourg. Pour ce faire, il doit consulter la Caisse Nationale de Santé (CNS) pour vérifier si une convention a été conclue et s'il a des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire, ...).
- Lors de Vos Voyages, n'oubliez pas d'emporter les documents justifiant de Votre identité et tout document nécessaire à Votre Voyage : passeport, carte nationale d'identité, carte de séjour, visa d'entrée, visa de retour, carnet de vaccination de Votre animal s'il vous accompagne, etc. et de vérifier leur date de validité.

### 2. INFORMATIONS IMPORTANTES

- Les demandes d'indemnisation résultant de ou liées à tout Etat médical préexistant ne sont pas couvertes.
- La garantie Accidents à l'Etranger sont couvertes uniquement si Vous réglez 30% du coût total de Votre Voyage (frais de transport et/ou d'hébergement) avec la Carte Assurée.
- Les garanties Extension de garantie, Achats sur internet sont couvertes uniquement si Vous réglez 100% du coût total des achats avec la Carte Assurée.

#### Sanctions Internationales

L'Assureur ne fournira pas de garantie, ne paiera pas de Sinistre et ne fournira aucun service décrit dans la notice d'information qui exposerait l'Assureur à une sanction, à une interdiction ou à une restriction en vertu des résolutions de l'Organisation des Nations Unies ou de sanctions commerciales ou économiques, de lois ou règlements de Union européenne, de France, du Luxembourg, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique. Une information plus détaillée est disponible sur le site suivant : <https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaître/informations-reglementaires-internationale>

#### Attention

Vous ne serez couvert par le présent Contrat que si Vous avez respecté les recommandations officielles de voyages émises par une autorité gouvernementale de Votre Pays de Domicile à la date de départ. Les recommandations incluent les « contre-indications de voyages ou d'effectuer tous Voyages sauf ceux indispensables ».

## CHAPITRE 1 – DISPOSITIONS COMMUNES

### 1. INFORMATIONS DES ASSURES ET OBJET DU CONTRAT

BGL BNP Paribas S.A. émetteur de la Carte Assurée a souscrit auprès de l'Assureur un contrat d'assurance sous le numéro **IB2400303LUVI2** en son nom et pour le compte de personnes physiques, Titulaires d'une Carte BGL BNP Paribas Visa Classic.

Ce contrat est conclu à compter du 01/01/2024 00h00. Les présentes dispositions s'appliquent aux Sinistres dont la date de survenance est postérieure au 01/01/2024 00h00.

Cette Notice d'Information récapitule le contenu des garanties offertes, leurs modalités d'entrée en vigueur, leurs champs d'application, ainsi que les formalités à accomplir pour déclarer un Sinistre au titre du présent Contrat.



Le présent document constitue la Notice d'Information que BGL BNP Paribas S.A., émetteur de la Carte Assurée s'engage à remettre au Titulaire de la Carte Assurée. La Notice d'Information du présent contrat définit les modalités d'entrée en vigueur, le champ d'application des garanties ainsi que les formalités à accomplir en cas de Sinistre.

En cas de modification des conditions du Contrat ou en cas de résiliation de celui-ci, BGL BNP Paribas S.A. s'engage à informer par tout moyen à sa convenance le titulaire de la Carte Assurée au moins deux (2) mois avant la date d'entrée en vigueur de la modification ou de la résiliation.

## 2. DISPOSITIONS DIVERSES

### ÉLIGIBILITÉ

Les garanties récapitulées dans le présent Contrat sont proposées à condition que Vous soyez un Titulaire d'une Carte BGL BNP Paribas Visa Classic en cours de validité au moment de la survenance d'un Sinistre donnant lieu à une demande d'indemnisation et/ou d'assistance.

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.

### PRISE D'EFFET ET CESSATION DES GARANTIES DU PRESENT CONTRAT

Les garanties du présent Contrat sont acquises à l'Assuré à compter de la date de délivrance de la Carte Assurée et pendant sa durée de validité.

Elles sont automatiquement résiliées en cas de non-renouvellement ou en cas de retrait ou de blocage de la Carte BGL BNP Paribas Visa Classic par BGL BNP Paribas S.A. ou par le Titulaire de la Carte Assurée.

La déclaration de perte ou vol de la Carte Assurée ne suspend pas ces garanties.

L'Assuré est exclusivement garanti pour le montant attaché à la couverture de la Carte Assurée. Si le Titulaire de la Carte Assurée est titulaire d'autres cartes auprès de BGL BNP Paribas, l'Assuré bénéficie exclusivement de l'assistance liée à la Carte Assurée sans possibilité de cumul avec les garanties prévues par les autres contrats carte.

### PERIODE DE COUVERTURE

La couverture entre en vigueur lors de tout Voyage commençant au plus tôt le 01/01/2024. Les Articles éligibles achetés après le 01/01/2024 sont couverts au titre des garanties, Extension de garantie et Achats sur Internet.

Vous êtes couvert pour des Voyages allant jusqu'à soixante (60) jours consécutifs. Les Voyages doivent commencer et se terminer dans le Pays de Domicile.

### CONDITION D'ACCES

**Sauf stipulation contraire, le bénéfice des garanties ne pourra être invoqué que si la prestation assurée ou le**

**bien assuré a été réglé totalement, au moyen de la Carte Assurée avant la survenance du Sinistre.**

### TERRITORIALITE

**Les garanties du présent contrat sont acquises à l'Assuré, dans le monde entier, au cours d'un Voyage garanti, sauf mentions particulières présentes dans le descriptif des garanties, à l'exclusion des pays et territoires suivants :** Afghanistan, Biélorussie, Birmanie/Myanmar, Région de Crimée et les régions populaires de Zaporizhzhia, Kherson, Donetsk et Luhansk, Iran, Corée du Nord, Russie, Syrie et Venezuela.

La couverture prévue par les garanties Accidents à l'Etranger est exclue dans le Pays de Domicile.

Les Voyages dans Votre Pays de Domicile doivent se dérouler à 20 km minimum du Domicile et ne sont couverts que si Vous avez réservé au préalable au moins deux (2) 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.

## 3. DÉFINITIONS GENERALES

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.

### Assuré / Vous / Votre / Vos

**Sont considérées comme Assurées les personnes suivantes, qu'elles se déplacent ensemble ou séparément et quel que soit leur mode de transport :**

Le titulaire de la Carte Assurée, son conjoint, partenaire dans le cadre d'un P.A.C.S ou concubin vivant sous le même toit et pouvant justifier de cette situation.

- Leurs enfants célibataires de moins de 25 ans et, le cas échéant, leurs enfants qui viendraient à naître au cours de la validité du présent contrat d'assistance.
- Leurs enfants adoptés, célibataires de moins de 25 ans, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'État Civil de Votre Pays de Domicile.
- Les enfants du titulaire ou ceux de son conjoint, du partenaire dans le cadre d'un P.A.C.S. ou du concubin, célibataires de moins de 25 ans.
- Les petits-enfants du titulaire ou ceux de son conjoint, du partenaire dans le cadre d'un P.A.C.S. ou du concubin, célibataire de moins de 25 ans uniquement lorsqu'ils séjournent avec leurs grands-parents, titulaires de la Carte Assurée et exclusivement pendant la durée du Voyage quel que soit leur mode de transport.
- Leurs ascendants et descendants titulaires d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80 % vivant sous le même toit que le titulaire de la Carte Assurée et :
  - > fiscalement à charge, ou
  - > auxquels sont versées, par le titulaire de la Carte



Assurée, son conjoint, son partenaire dans le cadre d'un P.A.C.S. ou son concubin, des pensions alimentaires permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus.

#### **Assureur / Nous / Nos / Notre**

Société Anonyme régie par le Code des Assurances français, au capital de 48 123 637 € dont le siège social est situé 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, agissant pour les besoins de la présente police d'assurance groupe par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR7, Ireland et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089. EUROP ASSISTANCE S.A. est supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sis 4, place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France, sous le numéro 4021295. La succursale irlandaise exerce dans votre pays sous le régime de la liberté de prestation de service.

#### **Atteinte corporelle**

Maladie ou Blessure, dûment constatée par une Autorité Médicale habilitée dont la nature nécessite des soins adéquats avant le terme de Votre Voyage garanti.

- Par **Maladie** on entend toute altération de santé de l'Assuré, dûment constatée par une Autorité médicale habilitée, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.
- Par **Blessure** on entend toute atteinte physique médicalement constatée, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure atteignant l'Assuré et non intentionnelle de la part de ce dernier.

#### **Attentat / Terrorisme**

Tout acte, comprenant de façon non limitative, l'usage de la force ou de la violence ou une menace d'usage de force et de violence, commis par une personne ou un (des) groupes de personnes, agissant seules ou au nom de ou en relation avec toutes organisations ou gouvernements ou de créer un sentiment de peur au sein de l'opinion publique ou d'une partie de l'opinion publique. Tout Attentat/ acte de Terrorisme devra être officiellement recensé en tant que tel par l'autorité compétente à cet effet dans le lieu où l'Attentat/ l'acte de Terrorisme a été commis.

#### **Autorité médicale**

Toute personne titulaire d'un diplôme, en état de validité, de médecine ou de chirurgie.

#### **Bénéficiaire**

Assuré ayant subi l'Evènement ou bénéficiant de la prestation d'Assistance.

#### **Blessure**

Toute atteinte corporelle médicalement constatée, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure atteignant le Bénéficiaire et non intentionnelle de la part de ce dernier.

#### **Carte Assurée**

Carte BGL BNP Paribas Visa Classic

#### **Domicile**

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

#### **Epidémie**

Une Epidémie désigne l'apparition soudaine, inopinée et à grande échelle, dans un pays, d'une Maladie contagieuse qui se propage rapidement et brusquement à travers ledit pays, pour autant que l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ait recommandé d'annuler tous les voyages internationaux non essentiels vers ou à partir des régions touchées et, dans le cas de virus de la grippe, pour autant que l'OMS ait déclaré un niveau d'alerte d'au moins 5 correspondant à une pandémie, conformément à son plan mondial de lutte contre la pandémie grippale. La mise en Quarantaine des personnes touchées doit être déclarée par le service sanitaire compétent ou les autorités compétentes dans le pays concerné.

#### **État médical préexistant**

Toute Atteinte corporelle passée ou présente qui, au cours des douze (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 médical préexistant ne sera couverte.**

#### **Etranger**

Tout pays autre que Votre Pays de Domicile et les pays sanctionnés.

#### **Evènement**

Toute situation prévue par le présent contrat à l'origine d'une demande d'intervention auprès de l'Assureur.

#### **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**

Perte définitive par l'Assuré, en raison d'un taux d'invalidité égal ou supérieur aux taux prescrit par la réglementation applicable, de la capacité à se livrer à quelque activité professionnelle que ce soit, en conséquence d'un dommage corporel.

#### **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.

#### **Paire ou ensemble**

Désigne deux ou plusieurs articles intégrant des Articles Eligibles et admis comme associés car étant similaires, complémentaires ou utilisés ensemble.

#### **Pays de Domicile**

Désigne le pays de situation de Votre Domicile, situé sur le territoire de l'EEE.

#### **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).

#### **Quarantaine**

Isolement provisoire d'une personne en vue d'empêcher la propagation d'une Maladie contagieuse.

#### **Sinistre**

Survenance d'un Évènement de nature à entraîner l'application de la garantie du présent Contrat. La date du Sinistre est celle à laquelle survient le fait dommageable, c'est-à-dire celui qui constitue le fait générateur du dommage.

#### **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), 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 3.

#### **Titulaire de la Carte Assurée**

Titulaire d'une Carte BGL BNP Paribas Visa Classic.

#### **Voyage**

Tout déplacement à titre privé ou professionnel à l'étranger, dans la limite de 60 jours consécutifs.

#### **Vétusté**

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

### **4. 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 « Exclusions, en plus des exclusions générales » dans chacune des garanties.

Sont exclus les Sinistres résultant de :

1. Demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence, tels que SAMU, pompiers et les frais s'y rapportant
2. Tout Etat médical préexistant
3. Maladies ou Blessures causées par une absorption de boissons alcoolisées (taux d'alcoolémie supérieur ou égal aux taux visés à l'article 12 paragraphe 2, points 1, 4, 6 de la loi luxembourgeoise du 14 février 1955 concernant la réglementation de la circulation sur les voies publiques, tel que modifiée, en cas d'accident impliquant un véhicule) par l'Assuré.
4. Consommation de stupéfiants, de drogues ou de médicaments non prescrits médicalement.
5. Les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, de mouvements populaires, émeutes, actes de Terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, explosions, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure.
6. D'une mise en contact et/ou d'une contamination par :
  - une substance nucléaire, c'est-à-dire tout élément, particule, atomes ou matière qui, par émission, rejet, dispersion, dégagement ou échappement de matériaux radioactifs, émet un niveau de radiation par ionisation,





fission, fusion, rupture ou stabilisation ;

- une substance chimique, c'est-à-dire tout composant solide, liquide ou gazeux qui, selon la manipulation qui en est faite, est susceptible de provoquer une Maladie, une invalidité ou le décès, chez les humains et les animaux.

7. Des effets d'explosions, de dégagement de chaleur ou d'irradiation provenant du fait de la transmutation de noyaux d'atome et de la radioactivité, et des effets de radiation provoqués par l'accélération artificielle de particules.

8. De la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré.

9. De l'absence d'aléa.

10. Du suicide (ou de sa tentative) de l'Assuré.

11. De la participation de l'Assuré à des rixes, crimes, paris, insurrections, émeutes ou mouvements populaires, sauf s'il agit en état de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ou s'il se trouve dans l'accomplissement de son devoir professionnel ;

12. D'un fait de guerre civile ou étrangère et leurs conséquences.

13. De tout autre cas de force majeure, c'est-à-dire tout événement ayant les caractères avérés d'extériorité, d'imprévisibilité et d'irrésistibilité.

## CHAPITRE 2 - ACCIDENTS A L'ETRANGER

### 1. Objet de la garantie

Cette garantie est acquise sous réserve qu'au minimum 30% des frais du Voyage garanti aient été payés avec la Carte Assurée.

Si Vous souffrez d'un Accident corporel, alors que Vous utilisez un Moyen de transport public pendant Votre Voyage qui, dans les douze (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 une indemnité, comme indiqué dans le Tableau des garanties.

### 2. Effet, cessation et durée de la garantie

#### Effet de la garantie

Cette garantie prend effet :

- à partir du moment où l'Assuré quitte son Domicile ou son lieu de travail habituel pour entreprendre un Voyage garanti et ce, seulement dans le cas où il y a eu règlement du titre de transport.

#### Cessation de la garantie

Cette garantie cesse :

- au jour et à l'heure du retour de l'Assuré au premier lieu rallié à savoir son Domicile ou son lieu de travail habituel.

## 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.

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.

## EXCLUSIONS

En plus des exclusions générales, sont exclus :

1. Les demandes d'indemnisation résultant de ou liée à tout Etat médical 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.
3. Les infections bactériennes à l'exception des infections pyogéniques résultant d'une coupure ou d'une Blessure accidentelle.
4. Les interventions médicales ou chirurgicales sauf si elles résultent d'une Blessure.
5. Les Blessures résultant de l'utilisation de drogues et médicaments non prescrits médicalement ainsi que les Blessures résultant d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur, égal ou supérieur à celui fixé par la loi régissant la circulation automobile en vigueur du pays dans lequel la Blessure a eu lieu à la date de la Blessure.

## CHAPITRE 3 - EXTENSION DE GARANTIE

### 1. Définitions spécifiques à la garantie

#### Article éligible

Un Produit brun ou blanc avec un prix d'achat minimum de 150 €, acheté neuf par Vos soins exclusivement à usage personnel et dont le prix a été complètement débité (100 %) de Votre Carte couverte dans un magasin se situant dans Votre Pays de Domicile (autre qu'en zone duty-free) ou via un site internet si l'article est autorisé à la vente dans Votre Pays de Domicile et qu'il ne figure pas dans la liste de ce qui n'est pas couvert. Le fabricant ou le vendeur doit fournir une garantie d'origine d'un minimum de vingt-quatre (24) mois au titre de l'Article éligible dans le pays d'achat.

#### Panne mécanique

Un dysfonctionnement interne d'un Article éligible couvert par les termes de la garantie d'origine du fabricant, due exclusivement à un défaut de matériau ou de fabrication, qui se traduit par le défaut de fonctionner de l'Article éligible aux fins pour lesquelles il a été conçu.

#### Période de garantie prolongée

La période débutant le jour suivant la date à laquelle la garantie du fabricant d'origine (qui est d'au moins vingt-quatre (24) mois) expire et se terminant vingt-quatre (24) mois plus tard.



### Produits blancs

Les appareils ménagers électriques, y compris les lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, les cuisinières, les fours, les réfrigérateurs, les aspirateurs, les fers à repasser.

### Produits bruns

Équipements audio et vidéo, télévisions (LCD et plasma inclus), lecteurs/ enregistreurs DVD, projecteurs home cinéma, systèmes HIFI, lecteurs MP3, iPod, appareils photo, caméras vidéo, systèmes GPS.

## 2. Objet de la garantie

Vous êtes couvert pour les coûts de réparation des Pannes mécaniques survenues sur l'Article éligible durant la Période de garantie prolongée.

Les frais de réparation seront indemnisés à concurrence du montant payé pour l'achat de l'Article éligible, jusqu'à la limite indiquée dans le Tableau des garanties. Si les frais de réparation dépassent le prix payé pour l'achat de l'article, Nous rembourserons l'Article éligible par un modèle équivalent de spécifications similaires et d'une valeur ne dépassant pas le prix d'achat initial, jusqu'à la limite indiquée dans le Tableau des garanties. Si aucun modèle équivalent de spécifications similaires n'est disponible, Vous serez crédité d'un montant égal au prix d'achat initial, jusqu'à la limite indiquée dans le Tableau des garanties. Le montant maximal versé par période de trois-cent-soixante-cinq (365) jours est indiqué dans le Tableau des garanties.

Quand un Article éligible fait partie d'une Paire ou d'un ensemble, la couverture ne s'étend qu'à l'Article éligible à l'égard duquel une Panne mécanique est survenue et non à la Paire ou à l'ensemble.

## 3. En cas de demande d'indemnisation

Si un Article éligible tombe en panne, veuillez appeler Europ Assistance, en donnant Votre nom, le numéro de la Carte Assurée, la marque et le modèle de l'Article éligible et la date de la Panne mécanique. Nous confirmerons que l'Article éligible est bien couvert et Vous serez redirigé vers un centre de service agréé. Nous Vous ferons également parvenir un formulaire de demande d'indemnisation. Veuillez à garder la facture du centre de réparation indiquant la Panne mécanique survenue et le prix de la réparation.

Les formulaires de demande d'indemnisation et tous les autres documents doivent Nous être envoyés dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivants la date de la réparation. Toutes les indemnisations faites par Nos soins seront faites pour Vous. Nous pouvons nommer un expert ou un enquêteur pour évaluer les circonstances de la demande d'indemnisation et le montant qui Vous est dû.

## CONDITIONS SPÉCIALES

1. Vous devez conserver l'original de la facture du magasin, l'original du reçu de paiement par Carte, un relevé bancaire prouvant que la transaction a été payée en totalité par la Carte Assurée et l'original du certificat de garantie du fabricant.

2. La garantie prolongée ne couvre que les Pannes mécaniques – les frais de réparation de Votre article, s'il tombe en panne après l'expiration de la garantie d'origine du fabricant.

3. Si Nous remboursons l'Article éligible, celui-ci devient Notre propriété.

## EXCLUSIONS

En plus des exclusions générales, sont exclus :

1. Les articles non électriques.
2. Les bateaux, automobiles, bateaux à moteur, avions ou tout véhicule à moteur et / ou ses parties intégrantes.
3. Les téléphones mobiles.
4. Les outils de jardinage électriques.
5. Les appareils de chauffage ou chaudières.
6. Les appareils informatiques et de communication également décrits comme étant des « produits gris » tels que les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables, les écrans, photocopieurs, télécopieurs (téléfax), scanners, consoles de jeux, modems, notebooks, tablettes et iPad.
7. Les produits originaux (griffés) vendus par des canaux de distribution non officiels en concurrence directe avec les distributeurs agréés
8. Les articles ne bénéficiant pas d'une garantie fabricant valable dans le Pays de Domicile.
9. Les articles qui n'ont pas de normes ou de spécifications dans le Pays de résidence ou qui ne sont pas vendus dans le Pays de Domicile.
10. Les articles achetés d'occasion, ou modifiés, reconstruits ou remis à neuf.
11. Les articles achetés pour être revendus.
12. Les articles décrits par le fournisseur comme étant un bien consommable ou les articles qui doivent être jetés après utilisation, inclus, mais sans s'y limiter, les ampoules, fusibles, batteries ou piles, filtres, courroies, sacs et cartouches d'imprimantes.
13. Les frais d'installation ou de changement d'un article.
14. Les frais de nettoyage, inclus, mais sans s'y limiter, les filtres des machines à laver, les vidéos et les cassettes.
15. Les coûts de réparation des obstructions (excepté dans le cas des systèmes de refroidissement des équipements frigorifiques).
16. Les frais engagés lors de l'élimination d'un article.



17. Tous les frais encourus dans le cas d'une intervention servant à accéder à tout appareil incorporé dans les unités aménagées dans le but de le réparer.
18. Les frais liés au retrait de l'article par le fournisseur.
19. Les frais liés à la reconstruction.
20. Les articles utilisés à des fins professionnelles ou commerciales.
21. Les articles installés de façon permanente au Domicile ou au bureau.
22. Les frais liés aux réparations courantes, inspections ou installations, ou les frais de Voyage et autres frais engagés quand un réparateur agréé ne trouve aucun défaut sur l'article.
23. Les logiciels et autres accessoires pour ordinateurs qui n'ont pas été entièrement installés par le fabricant.
24. Les dommages causés par le non-respect du manuel du fabricant, des instructions ou du guide d'installation, ou l'utilisation d'accessoires non autorisés.
25. La corrosion.
26. Les dommages dus à une mauvaise utilisation ou à de la négligence.
27. La foudre, les tempêtes ou les inondations.
28. Les frais des réparations effectuées par un atelier non agréé par Nos soins.
29. Tous les frais autres que ceux expressément couverts par les termes écrits de la garantie de réparation originale du fabricant.

## CHAPITRE 4 - ACHATS SUR INTERNET

### 1. Définitions spécifiques à la garantie

#### Article éligible

Tout bien matériel meuble à usage privé, acheté neuf au moyen de la Carte assurée et débité entièrement (100%) sur le compte correspondant à la Carte assurée, faisant l'objet d'une Vente à Distance par un Commerçant à l'Assuré, uniquement à des fins personnelles (y compris les cadeaux), sous condition d'envoi postal avec suivi de livraison ou par transporteur privé, et qui n'est pas répertorié dans les exclusions.

#### Commerçant

Tout marchand proposant la vente d'un Article éligible via un mode de Vente à distance.

#### Livraison non-conforme

La livraison est non conforme lorsque :

- le bien livré ne correspond pas à la référence du constructeur ou du distributeur indiquée sur le bon de commande ;
- et/ou, l'Article éligible est livré défectueux,

endommagé ou incomplet.

La non-conformité doit être constatée dans le délai prévu aux conditions générales de vente du Commerçant ou, à défaut, dans le délai de cinq (5) jours calendaires suivant la date de la réception du bien.

#### Non-livraison

Non réception de l'Article éligible constatée par l'Assuré au plus tôt trente (30) jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur son relevé bancaire.

#### 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.

#### Vente à distance

Vente de biens par l'utilisation d'une technique de communication à distance : Internet, courrier, téléphone.

#### Vous / Votre / Vos

Le Titulaire de Carte.

### 2. Objet de la garantie

Les garanties suivantes « Livraison non-conforme », « Non-livraison » sont acquises conformément aux conditions, limites et exclusions exposées ci-après, quel que soit le lieu du siège social ou de l'établissement du Commerçant, à condition que l'adresse de livraison des Articles éligibles soit obligatoirement dans le Pays de Domicile.

#### En cas de « Livraison non conforme » d'un Article éligible :

La présente couverture a pour objet de rembourser à l'Assuré :

- **Les frais de réexpédition de l'Article éligible livré**, si le Commerçant accepte le retour de l'Article éligible, son remplacement ou son remboursement, et ne prend pas en charge ces frais.
- **Le prix d'achat**, si le Commerçant n'accepte pas le retour de la marchandise, son remplacement ou son remboursement.

#### En cas de « Non-livraison » constatée d'un Article éligible :

La présente couverture a pour objet de rembourser à l'Assuré le **prix d'achat** de l'Article éligible, si le Commerçant n'a pas procédé à la livraison ou au remboursement ; dès lors que Vous n'avez pas reçu l'Article éligible dans les trente (30) jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur le relevé bancaire du Titulaire de Carte.

### CONDITIONS SPÉCIALES

1. Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force majeure, dès qu'il constate la non-conformité du bien livré, cela doit être constaté dans le délai prévu



aux conditions générales de vente du Commerçant ou, à défaut, dans un délai de cinq (5) jours suivant la date de la réception du bien, par lettre recommandée avec accusé de réception.

2. Vous devrez Nous fournir la preuve de refus, par le Commerçant, du remplacement de l'objet ou du remboursement du prix d'achat dans le cas d'une Non-Livraison de l'Article éligible.
3. Si Vous recevez l'Article éligible ou toute autre marchandise de remplacement, voire le remboursement auprès du Commerçant 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.

#### **EXCLUSIONS**

En plus des exclusions générales, sont exclus :

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 (fichiers 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 Commerçant dans les cinq (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. Les dommages dus à l'eau, l'humidité ou aux tremblements de terre.
15. Confiscation sur ordre d'un gouvernement ou d'une administration publique, ou découlant d'actes illégaux.

## **CHAPITRE 5 - ASSURANCE ACHATS**

### **1. Définitions spécifiques à la garantie**

#### **Article éligible**

Un article à usage personnel uniquement (y compris les cadeaux), et qui a été entièrement payé avec la Carte Assurée (à 100 %) et qui ne figure pas dans la liste de la section Exclusions ci-après.

#### **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.

### **2. Objet de la garantie**

Dans le cas d'un vol et/ou d'un dommage accidentel à un Article éligible survenu dans les quatre-vingt-dix (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 Assurée, 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.

#### EXCLUSIONS

En plus des exclusions générales, sont exclus :

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 la Carte Assurée.
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 quarante-huit (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 la Carte Assurée ou une autre partie désignée par le Titulaire de la Carte Assurée.
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.



## **CHAPITRE 6 - DOCUMENTS ET PIÈCES JUSTIFICATIVES A FOURNIR EN CAS DE DEMANDE DE MISE EN JEU DES GARANTIES D'ASSURANCES**

### **1. Documents et pièces justificatives nécessaires en cas de demande de mise en jeu des garanties d'assurances**

Les documents communiqués par l'Assuré ou le Bénéficiaire peuvent être des originaux ou des documents certifiés conformes :

- La preuve de la qualité d'Assuré de la personne sinistrée au moment de la mise en jeu de la garantie,
- La preuve du paiement par la Carte Assurée des prestations garanties : l'attestation du Souscripteur dûment complétée adressée à l'Assuré par SPB ou à défaut le relevé de compte bancaire ou la facturette du paiement,
- Les documents matérialisant les prestations garanties : titres de transport (billets d'avion, de train...), contrat de location (de véhicule, de séjour ou de logement...), forfaits, cours de ski, etc.
- Le formulaire de déclaration sur l'honneur dûment complété adressé par SPB, attestant l'existence ou non d'autres contrats garantissant le même risque,
- Un Relevé d'Identité Bancaire (RIB).

En complément des documents à communiquer pour chacune des garanties suivantes, l'Assureur pourra demander, selon les circonstances du Sinistre, toute pièce supplémentaire pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.

#### **En plus pour la garantie « ACCIDENTS A L'ETRANGER » :**

- Un certificat de décès ou les certificats médicaux établissant les invalidités (rapport d'expertise médicale...),
- Le procès-verbal des autorités locales (police, pompiers...),
- Les coordonnées du Notaire en charge de la succession,
- Un document légal permettant d'établir la qualité du Bénéficiaire, notamment la copie d'une pièce d'identité,
- En cas d'Atteinte corporelle pouvant entraîner une invalidité, se soumettre à toute expertise requise par l'Assureur.

#### **En plus pour la garantie « EXTENSION DE GARANTIE » :**

- L'original ou la copie de la facture d'achat ou du ticket de paiement et la copie du décompte de la Carte Assurée prouvant l'achat de l'Article éligible avec la Carte Assurée.
- La facture de réparation détaillée et citant :
  - Le nom, l'adresse et la signature de l'Assuré,
  - La date de la panne,

- La marque, le type et le modèle de l'Article éligible,
  - La description de la panne,
  - La nature des travaux effectués,
  - Le devis estimatif du réparateur (revêtu du tampon officiel de la société de réparation) donnant des précisions sur les fournitures, les dépenses et les coûts de main d'œuvre.
- La copie de la garantie initiale.

#### **En plus pour la garantie « ACHATS SUR INTERNET » :**

- L'impression du justificatif de la commande (courriel), toute confirmation d'acceptation de la commande en provenance du Commerçant ou l'impression de la page écran de la commande,
- La copie de l'avis de prélèvement de l'Assuré attestant le(s) montant(s) débité(s) de la commande,
- En cas de livraison réalisée par un transporteur, le bon de livraison remis à l'Assuré,
- En cas d'envoi postal reçu par l'Assuré, le suivi de la livraison dont l'Assuré est en possession,
- En cas de renvoi de l'Article éligible chez le Commerçant, le justificatif du montant des frais d'expédition avec accusé de réception.

#### **En plus pour la garantie « ASSURANCE ACHATS » :**

Dans tous les cas :

- Le décompte de la Carte Assurée attestant du paiement de l'Article éligible à l'aide de la Carte Assurée,
- Tout justificatif permettant d'identifier l'Article éligible ainsi que son prix d'achat et la date d'achat tel que facture ou ticket de caisse.

#### **En cas de vol caractérisé :**

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

#### **En cas de dommage accidentel :**

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



## CHAPITRE 7 – CADRE JURIDIQUE

### 1. PROCEDURE DE DEMANDE D'INDEMNISATION ET DECLARATION DES SINISTRES

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 Assurée,
    - Votre adresse avec le code postal, le numéro de téléphone où Vous joindre et Votre adresse email
    - 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 : [assur-lux@spb.eu](mailto:assur-lux@spb.eu)
- par voie postale :  
SPB Assurance - Cartes BGL BNPP Visa Classic - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex

Nous Vous demandons de Nous informer dans les vingt-huit (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.

### 2. DROIT APPLICABLE / TRIBUNAUX COMPETENTS / LANGUE

Le présent Contrat, son interprétation ou toute question relative à sa construction, sa validité ou son fonctionnement et son exécution sont régies par le droit luxembourgeois.

Tout litige ou réclamation découlant de ou relatif au présent Contrat, son objet ou sa formation (y compris les litiges ou réclamations extracontractuels) sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal d'arrondissement de et à Luxembourg.

Toutes communications en rapport avec le Contrat se font en langue française.

### 3. SUBROGATION

Après avoir engagé des frais, l'Assureur sera subrogé dans les droits et actions que l'Assuré pourrait avoir contre les Tiers responsables du dommage subi par l'Assuré.

Notre subrogation sera limitée au montant de l'indemnité que Nous engageons dans l'exécution du présent Contrat.

Vous coopérerez raisonnablement avec Nous pour l'exercice de Notre subrogation.

### 4. PRESCRIPTION

1. Le délai de prescription pour toute action découlant du présent Contrat est de trois (3) ans à compter du jour de l'événement donnant lieu à l'action.

2. Toutefois, lorsqu'une partie prouve qu'elle n'a eu connaissance de cet événement qu'à une date ultérieure, le délai ne commence à courir qu'à partir de cette date sans pouvoir excéder cinq (5) ans à compter de la date de l'événement (sauf en cas de fraude).

3. En matière d'assurance de la responsabilité civile, le délai court, en ce qui concerne l'action récursoire de l'Assuré contre l'Assureur, à partir de la demande en justice de la personne lésée, soit qu'il s'agisse d'une demande originaire d'indemnisation, soit qu'il s'agisse d'une demande ultérieure ensuite de l'aggravation du dommage ou de la survenance des nouveaux dommages.

4. En matière d'assurance maladie, le délai d'action du Bénéficiaire commence à courir à compter du jour où il(s)/elle(s) prend ou prennent connaissance (i) de l'existence du Contrat, (ii) de sa qualité de Bénéficiaire et (iii) de la survenance de l'événement duquel dépend le



paiement des prestations d'assurance.

5. L'action récursoire ou subrogatoire de l'Assuré contre l'Assureur se prescrit par cinq (5) ans à compter de la date à laquelle le fait dommageable dont l'Assuré est responsable, s'est produit ou, s'il y a infraction criminelle, à compter du jour où celle-ci a été commise par l'Assuré.

6. Le délai de prescription ne s'applique pas aux mineurs, aux interdits et autres personnes incapables, sauf en ce qui concerne l'action mentionnée au point (5) et (6) ci-dessus.

7. Le délai de prescription ne s'applique pas à l'Assuré, au Bénéficiaire ou à la personne lésée qui n'est pas en mesure d'agir dans les délais prescrits.

8. Si la déclaration de Sinistre a été faite en temps utile, le délai de prescription est interrompu jusqu'à ce que l'Assureur ait communiqué sa décision par écrit à l'autre partie.

9. Le délai de prescription de l'action visée au point (5) ci-dessus est interrompu dès que l'Assureur est informé de la volonté de la personne lésée d'obtenir l'indemnisation de son préjudice. Cette interruption cesse au moment où l'Assureur notifie par écrit à la partie lésée sa décision d'indemnisation ou son refus.

10. Tout renvoi à une entité responsable dûment habilitée à examiner les plaintes interrompt le délai de prescription susmentionné.

**5. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

**Notice vie privée d'Europ Assistance dans le cadre de l'assurance liée à la Carte BGL BNP Paribas Visa Classic**

La présente Notice vie privée explique quelles sont les données à caractère personnel qu'Europ Assistance (ci-après « l'Assureur ») collecte et traite dans le cadre de l'assurance liée à la Carte BGL BNP Paribas Visa Classic, et la manière dont elles sont utilisées, ainsi que les droits dont les personnes concernées disposent et la façon dont elles peuvent les exercer. L'Assureur s'engage à mettre en œuvre tous les moyens adéquats pour préserver la confidentialité et l'intégrité des données à caractère personnel.

**Quelle entité juridique utilisera vos données personnelles ?**

Le responsable du traitement des données est votre assureur : Europ Assistance S.A. est une société anonyme de droit français régie par le code des assurances, dont le siège social est situé au 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris, France. La société est inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405. Elle souscrit cette police par l'intermédiaire de la succursale irlandaise d'Europ Assistance S.A., enregistrée auprès du Companies Registration Office (Bureau d'enregistrement

des entreprises) sous le numéro 907089, et dont le siège social est situé Ground Floor, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, Ireland, D02 RR77.

Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, ou si vous souhaitez exercer l'un de vos droits relativement à vos données personnelles, veuillez contacter le délégué à la protection des données aux coordonnées suivantes :

Europ Assistance S.A 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris, France [EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com)

**Comment utilisons-nous vos données personnelles ?**

Nous collectons et traitons vos données personnelles à différentes fins.

Dans le cadre de la conclusion et/ou l'exécution de votre contrat, nous traitons vos données personnelles pour :

- souscrire des assurances et gérer les risques qui y sont liés ;
- effectuer des contrôles d'éligibilité ;
- gérer votre police d'assurance ; et
- gérer vos demandes d'indemnisation et vos réclamations.

Pour satisfaire nos intérêts légitimes, nous sommes également susceptibles de traiter vos données personnelles pour :

Prévenir et gérer les fraudes et/ou prévenir les irrégularités	Intérêt légitime de l'assureur consistant à se protéger des tentatives de fraudes et poursuivre celles qui ont été commises
Mener et gérer des enquêtes et des contrôles de satisfaction clients	Intérêt légitime de l'Assureur consistant à évaluer le degré de satisfaction de ses clients
Améliorer sans cesse l'efficacité et la rapidité de notre système de gestion des réclamations (par exemple, effectuer des analyses, améliorer l'expérience utilisateur ; déboguer et mener des recherches ; fournir un service client et des formations).	Intérêt légitime de l'Assureur consistant à s'assurer de la qualité des services offerts et à disposer de données sur ses activités commerciales
Elaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles	Intérêt légitime de l'Assureur (consistant à disposer de données sur ses activités commerciales)
Gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et	Intérêt légitime de l'Assureur (consistant à évaluer s'assurer de la qualité des services offerts et à conserver des





évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels	preuves dans le cadre de contentieux)
---	---------------------------------------

Nous procédons à une mise en balance des intérêts afin de nous assurer que ces activités de traitement sont conformes au règlement général sur la protection des données.

Lors de la collecte de données sensibles, telles que les données relatives à la santé, nous vous demanderons votre consentement explicite.

Enfin, nous pouvons être amenés à traiter vos données personnelles pour nous conformer à des obligations légales en matière de :

- lutte contre le blanchiment d'argent ;
- lutte contre le financement du terrorisme ;
- sanctions économiques et financières internationales.

### Quelles données personnelles utilisons-nous ?

Nous ne traitons que les données personnelles strictement nécessaires aux fins susmentionnées. Nous traitons notamment :

- votre nom, vos coordonnées, et vos pièces d'identité (passeport, par exemple) ;
- vos coordonnées bancaires ;
- tout document que vous nous fournissez dans le cadre de votre demande.

### Avec qui partageons-nous vos données personnelles ?

Nous sommes susceptibles de transmettre vos données personnelles à d'autres filiales d'Europ Assistance et du Groupe Generali, et à des organisations externes telles que nos auditeurs, réassureurs, coassureurs, gestionnaires de sinistres, agents et distributeurs, afin qu'ils puissent vous fournir les services couverts par votre police, ainsi qu'à d'autres organismes exerçant des activités techniques, organisationnelles et opérationnelles en appui à l'assurance. Ces organisations et organismes peuvent vous demander un consentement distinct avant de traiter vos données personnelles à leurs propres fins.

Nous sommes également susceptibles de partager certaines informations pertinentes concernant votre réclamation (par exemple, le statut de la réclamation, le type, le motif) avec BGL dans la mesure où ces informations sont nécessaires à la bonne exécution du contrat que BGL a conclu avec vous. Par ailleurs, nous pouvons être amenés à partager également vos données personnelles à des fins d'audit et de contrôle menés par BGL.

### Pourquoi devez-vous nous communiquer vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont nécessaires dans le cadre des finalités exposées ci-avant, pour conclure et exécuter le contrat, remplir nos obligations légales et poursuivre nos intérêts légitimes. Si vous choisissez de ne pas nous les

communiquer, nous ne serons pas en mesure d'exécuter le contrat ni de vous fournir les services correspondants.

Nous sommes susceptibles de transférer vos données personnelles vers des pays, territoires ou organisations qui ne font pas partie de l'Espace économique européen (EEE) et qui ne sont pas reconnus comme assurant un niveau de protection adéquat par la Commission européenne. Dans ce cas, le transfert de vos données personnelles à des organisations situées en dehors de l'EEE s'effectuera dans le respect de garanties appropriées et adéquates, conformément à la législation applicable au sein de l'EEE. Vous avez le droit d'obtenir des informations et, le cas échéant, une copie des garanties que nous adoptons pour un tel transfert, auprès du délégué à la protection des données.

### Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

Vous pouvez exercer les droits suivants relativement à vos données personnelles

- Accès – vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles.
- Rectification – vous pouvez nous demander de corriger des données personnelles inexacts ou incomplètes.
- Effacement – vous pouvez nous demander d'effacer des données personnelles si l'un des motifs suivants s'applique :
  - a. Les données personnelles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles nous les avons collectées ou traitées.
  - b. Vous retirez le consentement sur lequel est fondé le traitement, et le traitement n'est motivé par aucun motif juridique.
  - c. Vous vous opposez à la prise de décision automatisée et le traitement n'est motivé par aucun motif légitime impérieux, ou vous vous opposez au traitement à des fins de marketing direct.
  - d. Nous avons traité vos données personnelles de manière illégale.
  - e. Nous sommes dans l'obligation d'effacer vos données personnelles pour nous conformer à nos obligations légales en vertu de la législation de l'Union européenne ou de l'État membre à laquelle nous sommes soumis.
- Restriction – vous pouvez nous demander de restreindre la manière dont nous traitons vos données personnelles dans l'une des situations suivantes :
  - a. Vous contestez l'exactitude de vos données personnelles, jusqu'à ce que nous puissions vérifier leur exactitude.
  - b. Le traitement est illégal et vous vous opposez à l'effacement des données personnelles et demandez plutôt à ce que leur utilisation soit limitée.
  - c. Nous n'avons plus besoin de vos données à des fins de traitement, mais vous souhaitez que vos données personnelles soient utilisées pour établir, exercer ou défendre des droits légaux.
- Portabilité – vous pouvez nous demander de transférer vos données personnelles vers une autre organisation ou de recevoir vos données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible à la



machine.

- Objection – lorsque nous traitons vos données personnelles pour satisfaire notre intérêt légitime, y compris à des fins de marketing direct, vous avez le droit de vous opposer à ce traitement de vos données personnelles et de nous demander de mettre fin à ces activités de traitement.
- Retrait du consentement – vous pouvez à tout moment retirer votre consentement concernant le traitement de vos données personnelles. Si vous retirez votre consentement, il se peut que nous ne soyons plus en mesure de donner suite à votre demande.

Vous pouvez exercer vos droits en contactant notre délégué à la protection des données à l'adresse suivante :

[EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com)

L'exercice de vos droits est gratuit, à moins que vos demandes ne soient manifestement infondées ou excessives.

### Comment effectuer une réclamation ?

Si vous n'êtes pas satisfait des réponses que nous vous avons fournies, vous avez le droit d'effectuer une réclamation auprès de l'autorité de contrôle dont voici les coordonnées :



#### Autorité française :

Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)  
3, place de Fontenoy  
TSA 80715  
75334 PARIS CEDEX 07  
France  
[www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)



#### Autorité luxembourgeoise :

Commission Nationale pour la Protection des Données  
15, boulevard du Jazz  
L-4370 Belvaux  
Luxembourg  
Tél. (+352) 26 10 60 1

### Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire aux fins énoncées ci-dessus (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

## 6. 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

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 Complaints Officer de l'Assureur :

Europ Assistance Belgium à l'attention du Complaints Officer, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles  
(reclamation- [lux@europ-assistance.be](mailto:lux@europ-assistance.be))

#### ETAPE 3 – Résolution extrajudiciaire des litiges - Médiation

Si le litige persiste après examen de Votre demande, Vous pourrez

- Introduire une demande de résolution extrajudiciaire du litige auprès du Commissariat aux Assurances, 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, soit
  - par voie postale ;
  - par télécopie au +352 22 69 10 ;
  - par courrier électronique : [reclamation@caa.lu](mailto:reclamation@caa.lu) ;
  - en ligne sur le site du CAA (formulaire FR, EN, DE) : <https://www.caa.lu/fr/consommateurs/resolution-extrajudiciaire-des-litiges>
- ou vous adresser au Médiateur en assurances, soit à l'adresse électronique [mediateur@aca.lu](mailto:mediateur@aca.lu), soit à l'adresse postale ACA, 12, rue Erasme, L - 1468 Luxembourg (Tél. (+352) 44 21 44 1), soit par Fax (44 02 89).



**7. PLURALITE D'ASSURANCE**

L'Assuré doit immédiatement notifier par écrit l'Assureur s'il ou elle a conclu un/des autre(s) contrat(s) d'assurance couvrant le(s) même(s) risque(s). En cas de Sinistre, l'Assuré notifie le Sinistre à tous les assureurs en indiquant le(s) nom(s) de l'autre ou des autres assureur(s).

Chaque Assureur est responsable du paiement de l'indemnité conformément à la Loi de 1997.

**8. FAUSSE DECLARATION**

Les déclarations fausses ou incorrectes ou des réticences de la part de l'Assuré peuvent porter atteinte, en tout ou en partie, au droit d'être couvert pour le Sinistre, y compris à la suite de l'annulation ou de la résiliation du présent Contrat.

**9. AUGMENTATION OU REDUCTION DU RISQUE**

L'Assuré doit notifier par écrit à l'Assureur toute augmentation ou réduction des risques couverts par le présent Contrat, lorsque et dans la mesure où la loi applicable l'exige.

**10. OBLIGATION DE MINIMISER LE DOMMAGE**

L'Assuré doit faire tout ce qui est en son pouvoir pour éviter ou limiter les dommages causés par un événement garanti.

**11. AUTORITE DE CONTROLE**

Commissariat aux Assurances  
11n rue Robert Stumper  
L 2557 LUXEMBOURG