

OPTISTUDENT

Conditions Générales

CONTRAT D'ASSISTANCE "OPTISTUDENT"

I. DEFINITIONS

1° Le Preneur

BGL BNP PARIBAS S.A.

2° L'assuré

L'étudiant(e), titulaire d'un contrat Prêt Etudiant accordé par la BGL BNP PARIBAS S.A. BNP Paribas S.A., dont le nom aura été communiqué par BGL BNP PARIBAS S.A. à l'assureur, et à la condition qu'il/elle soit domicilié(e) au Luxembourg.

Un étudiant ne résidant pas au Grand-Duché de Luxembourg peut également bénéficier de l'aide financière pour études supérieures, à condition qu'il soit enfant d'un travailleur salarié ressortissant de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'Accord sur l'espace économique européen ou de la Confédération suisse employé au Luxembourg, et que ce travailleur ait été employé au Luxembourg pendant une durée ininterrompue d'au moins cinq ans au moment de la demande de l'aide financière pour études supérieures par l'étudiant. L'emploi au Luxembourg doit être l'équivalent, pendant toute la période prédite, d'au moins cinquante pourcents du temps de travail légal ou conventionnel.

L'assuré est désigné ci-après par « vous »

3° Nature des déplacements couverts

Les prestations s'appliquent lors d'un séjour à l'étranger dans le but principal d'y suivre des études ou un stage de formation en rapport avec les études en cours, ou d'y passer des vacances.

4° L'Assureur

EUROP ASSISTANCE (BELGIUM) S.A., RPM 0457.247.904, une société d'assurance agréée sous le code 1401 pour pratiquer les branches 01, 09, 13, 15, 16 et 18 (Assistance) par A.R. du 2.12.1996 (M.B. 21.12.1996) et agréée pour pratiquer les branches 13, 16 et 18 au Grand- Duché de Luxembourg, dont le siège social est situé Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles, Belgique.

L'assureur est désigné ci-après par « nous ».

5° Bagages

Ce sont les effets personnels emportés par l'assuré. Ne sont pas assimilés à des bagages : matériel scientifique et professionnel, mobilier...

6° La garantie

L'ensemble des prestations d'assistance auxquelles nous nous sommes contractuellement engagés. Tout montant indiqué dans les présentes conditions générales (garantie de remboursement, de prise en charge, ...) s'entend toutes taxes comprises.

7° Evénements assurés

Ce sont les événements donnant droit à nos prestations garanties par le présent contrat lorsqu'ils surviennent de manière fortuite dans un pays couvert par le contrat.

1.2 Signification des sigles L,E

Pour l'application de la garantie, ces sigles ont la signification suivante (v. chapitres II et II):

D : Les prestations marquées de ce sigle ne s'appliquent qu'aux événements assurés survenus dans votre pays de Domicile.

E : Les prestations marquées de ce sigle ne s'appliquent qu'aux événements assurés survenus dans un pays étranger couvert par le contrat. Le Grand-Duché de Luxembourg et votre pays de résidence ne sont pas considérés comme un pays étranger

1.3 Etendue géographique

Sous réserve des dispositions énoncées en 1.2, la garantie s'applique au Luxembourg et à l'étranger dans tous les pays faisant partie des zones 1 et 2 (voir 1.4).

1.4 Composition des zones géographiques

Zone 1 : Allemagne - Andorre - Autriche – Baléares – Belarus - Belgique –Bosnie-Herzégovine – Bulgarie – Chypre - Croatie – Danemark – Espagne sauf Canaries, Ceuta et Melilla - Estonie - Finlande - France sauf outre-mer - Gibraltar – Grèce + îles – Hongrie – Irlande – Italie + îles – Lettonie – Liechtenstein – Lituanie – Luxembourg – Macédoine – Malte – Monaco – Monténégro - Norvège – Pays-Bas – Pologne – Portugal sauf Açores et Madère – Roumanie – Royaume-Uni – Russie (Fédération de) (partie européenne) – Saint-Marin – Serbie - Slovaquie – Slovénie – Suède – Suisse – Tchèque (République) – Turquie (partie européenne) - Ukraine – Vatican.

Les territoires faisant partie de ces pays mais non situés dans l'Europe géographique relèvent de la zone 2 (ex : Canaries, Madère, Martinique, Guadeloupe, Antilles françaises)

Zone 2: les pays de la zone précédente + Açores – Afrique du Sud - Albanie - Algérie - Angola - Anguilla – Antigua-et-Barbuda – Antilles néerlandaises – Arabie Saoudite - Argentine – Arménie - Aruba – Australie - Azerbaïdjan – Bahamas - Bahreïn - Bangladesh – Barbade - Belize – Bénin - Bermudes – Bhoutan - Bolivie - Botswana – Brésil – Brunei – Burkina Faso - Burundi – Cambodge - Cameroun - Canada – Canaries – Cap Vert – Ceuta - Chili - Chine - Colombie - Comores – Congo (Brazzaville) – Congo (Kinshasa) - Corée du Nord - Corée du Sud - Costa Rica – Côte d'Ivoire – Cuba – Djibouti - Dominique – Egypte - El Salvador - Emirats arabes unis – Equateur – Erythrée - Etats Unis - Ethiopie - Fidji - Gabon – Gambie – Géorgie – Ghana – Grenade - Groenland - Guadeloupe - Guam – Guatemala – Guinée – Guinée-Bissau - Guinée-Equatoriale - Guyana – Guyane française – Haïti - Honduras - Hongkong - Iles Caïmans - Iles Cook – Iles Falkland- Iles Féroé - Iles Mariannes du Nord - Iles Norfolk - Iles Turks et Caicos – Iles Vierges U.K. - Iles Vierges U.S. - Inde - Indonésie - Iran - Irak – Islande – Israël – Jamaïque - Japon – Jordanie - Kazakhstan - Kenya – Koweït – Kirgizstan – Laos -

Lesotho - Liban – Liberia - Libye- Macao – Madagascar – Madère - Malaisie - Malawi – Maldives – Mali- Maroc - Martinique – Maurice – Mauritanie - Mayotte – Melilla - Mexique – Moldavie - Mongolie - Montserrat – Mozambique – Myanmar– Namibie - Népal - Nicaragua - Niger – Nigeria – Nouvelle-Calédonie - Nouvelle-Zélande – Oman - Ouganda - Ouzbékistan – Pakistan – Panama - Papouasie-Nouvelle-Guinée - Paraguay - Pérou – Philippines – Polynésie française - Porto Rico – Qatar - République centrafricaine – République dominicaine - Réunion – Russie (Fédération de) (partie asiatique) – Rwanda - Sainte-Lucie - Saint-Kitts- et-Nevis - Saint-Pierre-et-Miquelon – Saint-Vincent-et-les-Grenadines – Samoa-Occidentales – São Tomé et Príncipe - Sénégal - Seychelles – Sierra Leone - Singapour – Soudan - Sri Lanka - Suriname –Syrie - Svalbard et Jan Mayen - Swaziland - Tadjikistan – Taiwan – Tanzanie - Tchad - Thaïlande – Togo – Trinité-et-Tobago – Tunisie – Turkménistan - Turquie (partie asiatique) - Uruguay - Venezuela – Viêtnam – Yémen - Zambie – Zimbabwe

Pays exclus : - Les pays non désignés ci-dessus sont exclus ;

- Sont temporairement exclus, même s'ils figurent parmi les pays couverts, les pays ou régions en état de guerre, même civile et ceux où la sécurité est troublée par des insurrections, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention ;
- La situation au niveau des pays exclus est susceptible d'être modifiée en fonction de l'évolution intérieure ou internationale des pays dans lesquels nous exerçons notre activité.
- Europ Assistance suit en la matière les avis et recommandations du Ministère des Affaires Etrangères.

1.5 Accessibilité de nos services

Nos services d'assistance sont accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Notre service "Infos" est accessible du lundi au samedi de 9 à 20 heures belges. (sauf jours fériés belges) Les informations médicales sont accessibles 24 heures sur 24.

Les appels au service des assistances sont réceptionnés par le centre d'appel et d'assistance de EUROP ASSISTANCE BELGIUM, établie Boulevard du Triomphe 172, B-1160 Bruxelles, tél. +32.2.533.75.75.

1.6 Modalités d'application

1° Frais d'appel à l'assistance

Les frais de téléphone, de télégramme, de télécopie, d'e-mail et de télex que vous effectuez pour nous atteindre restent à votre charge.

2° Prestations d'assistance

Nos prestations ne peuvent en aucun cas constituer pour vous une source de profit financier. Elles sont destinées à vous aider, dans les limites fixées par les présentes conditions générales, lors

d'événements incertains ou fortuits survenant pendant la durée de la garantie.

C'est pourquoi nous déduisons des frais que nous supportons ceux que vous auriez engagés si le sinistre n'avait pas eu lieu. Nous nous réservons le droit de demander les titres de transport non utilisés pour en récupérer le prix.

3° Titres de transport

Sauf contre-indication médicale, les titres de transport garantis sont, selon notre choix et la possibilité du moment, soit des billets de chemin de fer de 1re classe, soit d'avion en classe économique.

4° Frais d'hôtel

Les frais d'hôtel garantis sont limités au prix de la chambre et du petit déjeuner, à concurrence des montants prévus à la convention et à l'exclusion de tous autres frais.

5° Prestataire

Vous êtes toujours en droit de récuser le prestataire de services que nous vous envoyons. Dans ce cas, nous vous proposerons d'autres prestataires proches, dans la limite des disponibilités locales. Les travaux, réparations ou services que le prestataire entreprend se font avec votre accord et sous votre contrôle. Le prestataire est seul responsable des travaux, réparations ou services effectués.

6° Transport de bagages

Cette prestation s'applique aux seuls bagages dont vous ne pouvez pas vous charger à la suite d'un événement assuré.

7° Remboursement de frais

Si nous vous autorisons à avancer les frais de prestations garantis, ces frais vous sont remboursés dans la limite de ceux que nous aurions consentis si nous avions nous-mêmes fourni le service. Les frais inférieurs à 65 EUR ne seront pas remboursés sauf s'ils ont été engagés à notre demande.

8° Assistance à la demande

Lorsque notre assistance n'est pas garantie par le contrat, nous acceptons, à certaines conditions, de mettre nos moyens et notre expérience à votre disposition pour vous aider, tous frais à votre charge. Consultez-nous.

9° Contraintes légales

Pour l'application de la garantie, vous acceptez les contraintes ou limitations résultant de l'obligation que nous avons de respecter les lois et règlements administratifs ou sanitaires des pays dans lesquels nous intervenons.

1.7 Durée

1° Durée et fin de la garantie

Votre garantie d'assistance prend effet à compter de la prise d'effet du Prêt Etudiant. Elle vous est

accordée pendant la durée d'un an et est renouvelable pendant la durée du Prêt, par périodes de 12 mois, sans toutefois pouvoir dépasser une durée totale de 5 ans. Le remboursement total du Prêt Etudiant, sinon l'échéance de la durée maximale de la garantie mettent un terme à celle-ci.

2° Durée du séjour à l'étranger

Les séjours à l'étranger sont couverts par le présent contrat pour une durée ininterrompue maximale de 12 mois consécutifs.

1.8 Vos obligations lors d'une assistance

Le bénéficiaire de la garantie est subordonné au respect des obligations suivantes, aux termes desquelles vous êtes tenu :

- de nous appeler ou à nous faire prévenir dans les plus brefs délais, sauf cas de force majeure, pour que nous puissions organiser de manière optimale l'assistance demandée et pour vous autoriser à exposer les débours garantis ;
- de nous fournir tous les éléments relatifs à votre Prêt Etudiant;
- de vous conformer aux solutions que nous préconisons ;
- de respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et qui sont énoncées dans la présente convention ;
- de répondre exactement à nos questions en rapport avec la survenance des événements assurés ;
- de nous informer de manière détaillée quant aux éventuelles autres assurances ayant le même objet et portant sur les mêmes risques que ceux couverts par le présent contrat ;
- de nous fournir les justificatifs originaux de vos débours garantis ;
- de nous remettre le récépissé de votre déclaration de vol aux autorités lorsque le vol génère une assistance garantie ;
- de nous céder les titres de transport que vous n'avez pas utilisés lorsque nous avons pris en charge votre rapatriement.

II. E - ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE, ACCIDENT, DECES

Les prestations du présent chapitre s'appliquent en cas de maladie – accident – décès, survenus à l'assuré au cours du voyage et séjour à l'étranger.

- Nos prestations ne peuvent pas se substituer aux interventions des services publics, surtout en matière de secours d'urgence ;
- Lorsque vous êtes malade ou blessé, vous devez faire appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecin) et nous donner ensuite les coordonnées du médecin qui s'occupe de vous. Vous autorisez nos médecins à prendre connaissance de votre dossier médical ;
- En cas d'hospitalisation, vous devez nous prévenir le jour même ou, au plus tard, dans les 48 heures ;
- Aussitôt prévenu, notre service médical prendra contact avec le médecin auprès duquel vous êtes en traitement. Sans contact médical préalable, nous ne pouvons pas vous transporter. De ce contact viendront les décisions à prendre sur la meilleure conduite à

- suivre ;
- Si vous le désirez, nous pouvons vous expliquer ou traduire ce que vous a dit le médecin local et, à votre demande expresse, en informer un membre de votre famille.

E 2.1 Visite à l'hospitalisé

Lorsque vous êtes hospitalisé sans être accompagné et si les médecins préconisent une hospitalisation de plus de 5 jours avant votre transport ou rapatriement, nous organisons et prenons en charge le transport aller-retour d'un membre de votre famille habitant le pays de votre domicile pour qu'il se rende auprès de vous.

- Si l'assuré hospitalisé est âgé de moins de 18 ans, la durée minimale de 5 jours d'hospitalisation n'est pas requise et le père et la mère de l'assuré peuvent se rendre à son chevet de la même manière, frais de transport à notre charge ;
- Dans les deux cas décrits ci-dessus, nous participons aux frais d'hôtel des visiteurs à raison de 125 EUR la chambre et par nuit. Cette garantie est limitée à un total de 620 EUR.

E 2.2 Envoi d'un médecin sur place

Si les médecins d'Europ Assistance le jugent nécessaire, nous enverrons sur place du personnel médical afin de juger des mesures à prendre et d'aider à les organiser.

E 2.3 Transport /rapatriement du malade ou du blessé

Si le médecin vous soignant sur place préconise votre transfert d'un établissement hospitalier vers un autre ou/et votre rapatriement vers votre domicile, nous appliquons les règles suivantes :

1° Tout transport/rapatriement pour raisons médicales et garanti par la convention doit être précédé de l'accord de notre service médical. A lui seul, le certificat établi par le médecin vous soignant sur place ne suffit pas.

2° Dès que nos médecins ont décidé de vous transporter ou de vous rapatrier, ils conviennent de la date, des moyens de transport et d'un accompagnement médical éventuel.

3° Nous organisons et prenons en charge votre transport au départ de l'établissement où vous vous trouvez. Ce transport s'effectue, selon les décisions prises par nos médecins et le cas échéant, sous surveillance médicale ou paramédicale constante, jusqu'au domicile, ou jusque dans un établissement hospitalier proche de votre domicile dans lequel une place vous sera réservée.

Seuls votre intérêt médical et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles,

nous aident à prendre la décision qui paraît la plus opportune. Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre dans votre intérêt médical appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez expressément de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

Par dérogation à l'article 5.1, si vous êtes en attente d'une transplantation d'organes, nous pouvons à votre demande et à vos frais, sous votre responsabilité et si les délais le permettent, organiser votre retour vers l'hôpital du pays de votre domicile désigné pour la transplantation.

E 2.4 Envoi de lunettes, prothèses, médicaments

A l'étranger, si vous ne trouvez pas sur place le semblable ou l'équivalent de vos lunettes, prothèses ou médicaments et à la condition d'être indispensables et prescrits par un praticien, nous les commandons au Grand-Duché de Luxembourg sur la base de vos indications et vous les acheminons par le moyen de notre choix.

Nous prenons en charge les frais d'envoi de ces objets. Vous devrez nous rembourser leur prix d'achat. Cette prestation reste soumise à l'accord de nos médecins et aux législations locales.

E 2.5 Transmission de messages urgents

Nous transmettons à nos frais vos messages urgents, nationaux ou internationaux, à la suite d'un événement grave (maladie, blessures, accident). Le contenu du message ne peut engager notre responsabilité et doit respecter la législation luxembourgeoise et internationale.

E 2.6 Remboursement des frais médicaux payés à l'étranger

1° Conditions de prise en charge

Sous réserve des exclusions prévues au chapitre V et de la franchise prévue en 2.6.2°, cette prestation couvre les frais de soins reçus à l'étranger dans un pays couvert par le contrat à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu dans ce pays, ayant un caractère imprévisible et sans lien avec vos antécédents médicaux.

- Cette prestation vient après épuisement des indemnités auxquelles vous pouvez prétendre pour les mêmes risques auprès de la Sécurité sociale (Assurance obligatoire et Assurance complémentaire des mutuelles) ou de toute autre assurance maladie. Par conséquent, vous devez effectuer au préalable, tant dans le pays du domicile qu'à l'étranger, les démarches requises pour obtenir les remboursements auxquels vous pouvez prétendre.
- Lorsque vous n'êtes pas affilié à une caisse de maladie dans votre pays de domicile ou à toute autre assurance maladie équivalente, ou lorsque vous ne vous êtes pas conformé aux règlements de votre caisse de maladie ou de votre assurance maladie (notamment si vous n'êtes pas en règle avec le paiement de vos cotisations), l'intervention d'Europ

Assistance sera limitée en ce qui concerne l'ensemble des frais médicaux au montant maximum de 2.500 EUR ;

- En cas d'hospitalisation, vous devez nous en aviser le jour même ou, au plus tard, dans les 48 heures. Concernant les frais ambulatoires, vous devez nous en aviser au plus tard dans les 4 jours suivant le début de ces frais.

Pour les frais médicaux ambulatoires (soins et médicaments hors hospitalisation), vous devez nous produire un rapport du médecin prescripteur établi à l'attention de nos médecins.

2° Montant et frais garantis

Nous prenons en charge l'ensemble des frais ci-après énumérés à concurrence de 100.000 EUR et par événement, après l'intervention de votre caisse de maladie ou de votre assurance maladie :

- Honoraires médicaux et chirurgicaux ;
- Médicaments prescrits par un médecin ;
- Soins dentaires urgents à la suite d'un accident ou d'une crise aiguë (prothèses exclues) à concurrence de 250 EUR par personne ;
- Les frais de physiothérapie, de kinésithérapie et de chiropraxie prescrits par un médecin à concurrence de 250 EUR;
- Frais d'hospitalisation ;
- Frais de transport en ambulance, en traîneau sanitaire ou en hélicoptère, ordonnés par un médecin pour un trajet local ;
- Frais de prolongation de séjour du patient ordonnée à l'hôtel par un médecin, à concurrence d'un montant global de 1.000 EUR maximum pour le patient et une personne assurée accompagnant le patient, si le malade ou le blessé ne peut entreprendre son retour vers le pays du domicile à la date initialement prévue;
- Les frais d'amélioration de vos conditions de logement sur prescription médicale suite à une maladie ou un accident survenu et ne nécessitant pas une hospitalisation à concurrence de 500 EUR;
- Nous vous remboursons dans la limite du montant assuré, le solde de vos débours médicaux après intervention de votre mutuelle ou assurance maladie, sur présentation de son décompte original et d'une copie des notes et factures de frais. En cas de refus d'intervention, envoyez-nous l'attestation de refus et les justificatifs originaux de vos débours ;

Le remboursement se fera sous déduction d'une franchise de 250 EUR par sinistre. Pour les interventions pour lesquels notre prestation est limitée à 1.000 EUR ou moins, une franchise de 40 EUR est d'application.

3° Avance sur frais d'hospitalisation

Nous faisons, à votre demande, l'avance à l'hôpital des frais garantis. En ce cas, nous vous transmettrons les factures de soins que nous aurons réglées. Vous devrez les remettre à votre caisse de maladie ou assurance maladie et nous rembourser les quotes-parts qui vous seront versées.

E 2.7 Assistance en cas de décès

Si vous décédez à l'étranger, nous organisons et prenons en charge le transport de votre dépouille

mortelle depuis l'hôpital ou la morgue jusqu'au lieu au en Europe désigné par votre famille.

Nous prenons également en charge :

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière ;
- les frais de cercueil à concurrence de 2.500 EUR ;

Les autres frais, notamment les frais de cérémonie et d'inhumation ou d'incinération, restent à charge de la famille.

Si votre dépouille est inhumée ou incinérée sur place à l'étranger, nous prenons en charge les frais ci-après, à concurrence du total des débours que nous aurions consentis en vertu du paragraphe précédent :

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière ;
- les frais de cercueil et d'urne funéraire, à concurrence de 2.500 EUR ;
- les frais de transport sur place de la dépouille mortelle à l'exclusion des frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération ;
- les frais de rapatriement de l'urne ;

un titre de transport aller-retour permettant à un membre proche de votre famille de se rendre sur place ;

E 2.8 Rapatriement des bagages

En cas de votre rapatriement dans le cadre des prestations contractuelles, nous organisons et prenons en charge les frais de transport des bagages jusqu'à votre domicile.

E 2.9 Assistance psychologique après traumatisme

Si vous êtes victime pendant votre séjour à l'étranger d'un choc psychologique grave tel qu'un accident de la circulation, une agression, un stress ou harcèlement, un car-jacking ou un home-jacking, nous organisons et prenons en charge après accord de notre médecin :

- les premières séances d'entretien, (en français, néerlandais ou anglais), au Luxembourg avec un psychologue spécialisé agréé par nous et désigné par notre médecin-conseil (5 séances maximum) ; le psychologue vous contactera, dans les 24 heures qui suivent votre premier appel, afin de fixer le premier rendez-vous.
- si vous êtes encore à l'étranger, les entretiens se feront par téléphone ;

Si vous n'avez pas fait appel à nous pour l'organisation de l'assistance psychologique, notre intervention financière se limite à 250 EUR.

III. ASSISTANCE VOYAGE

L 3.1 Vaccinations

Centres agréés de vaccination

Nous vous informons des vaccins obligatoires et/ou conseillés en fonction de votre pays de destination. Nous vous donnerons les coordonnées du centre agréé de vaccination le plus proche de votre domicile. Nous vous communiquerons également les horaires de vaccination.

E 3.2 Perte ou vol des bagages

Nous organisons et prenons en charge l'envoi d'une valise contenant des effets personnels. Ce bagage nous sera remis par une personne que vous aurez désignée.

E 3.3 Retard des bagages

Si au cours de votre voyage par avion pour vous rendre à l'étranger vos bagages dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne par laquelle vous voyagez n'arrivent pas en même temps que vous mais avec un minimum de 8 heures de retard, nous prenons en charge à concurrence de 250 EUR maximum vos achats urgents de première nécessité.

Pour obtenir le remboursement de ces frais vous devez nous fournir l'attestation de retard délivrée par la compagnie aérienne ainsi que la facture des achats de première nécessité !

D 3.4 Retour anticipé en cas d'hospitalisation dans votre pays de Domicile de votre conjoint, père, mère, fils, ou fille

Si le médecin traitant nous certifie que cette hospitalisation devra excéder 5 jours, qu'elle était imprévue et que la gravité de l'état de santé du patient justifie votre présence à son chevet, nous organisons et prenons en charge votre aller-retour.

Vous devez nous faire parvenir un certificat médical.

D 3.5 Retour anticipé à la suite du décès d'un proche

Un membre de votre famille est décédé inopinément (conjoint, père, mère, enfant, frère, sœur, grands-parents).

Si les funérailles ont lieu en Europe et pour vous permettre d'y assister, nous prenons en charge votre aller-retour.

Vous devez nous envoyer un certificat de décès émanant de la commune et justifiant le lien de parenté.

E 3.6 Mise à disposition d'argent à l'étranger

Si vous nous avez demandé une assistance pour maladie – accident – panne ou vol - survenus à l'étranger, nous pouvons mettre rapidement à votre disposition le montant en devises dont vous

avez besoin (maximum 2.500 EUR) à condition que l'équivalent en EUR du montant à transférer nous soit remis au préalable par le moyen de votre choix. Ce dépôt fera l'objet d'un reçu. Si le transfert demandé n'est pas réalisé, la somme déposée vous sera remboursée dans les 15 jours du dépôt.

E 3.7 Assistance aide à la compréhension

Lorsque vous bénéficiez d'une assistance garantie pour un événement assuré survenu à l'étranger, nos services ou nos correspondants vous aident si la langue parlée vous pose d'importants problèmes de compréhension.

E 3.8 Assistance en cas de poursuites judiciaires à l'étranger

Si vous faites l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger à la suite d'un accident survenu à l'étranger, nous vous avançons :

- le montant de la caution pénale exigée par les autorités, à concurrence de 12.500 EUR par assuré poursuivi. Pour l'application de cette prestation, nous vous demandons une copie certifiée conforme de la décision des autorités ;
- les honoraires d'un avocat que vous choisirez librement à l'étranger, à concurrence de 1.250 EUR. Nous n'intervenons pas pour les suites judiciaires au Luxembourg ou dans votre pas de résidence d'une action entreprise contre vous à l'étranger.

Nous vous accordons, pour le remboursement, un délai de trois mois à compter du jour de l'avance. Si la caution vous est remboursée avant ce délai par les autorités, elle doit aussitôt nous être restituée.

IV INFORMATIONS VIE PRATIQUE

Notre service d'informations est opérationnel du lundi au samedi de 9 à 20 heures belges (sauf jours fériés belges). Les informations médicales sont accessibles 24h/24. Ces informations sont obtenues et fournies exclusivement par téléphone. Certaines questions peuvent nécessiter un délai de réponse. En aucun cas, les réponses fournies ne peuvent engager notre responsabilité sur l'usage que vous en faites.

Les demandes d'information peuvent porter sur :

- les visas et les formalités administratives à accomplir avant et au cours du voyage, pour les personnes et les véhicules ;
- les précautions d'hygiène et les mesures de sécurité médicale à prendre selon le pays à visiter ;
- les réglementations douanières à usage privé ;
- les coordonnées des représentations consulaires et touristiques étrangères au

Luxembourg, ainsi que les consulats luxembourgeois à l'étranger ;

- le climat et les tenues vestimentaires à emporter ;
- les jours fériés, le décalage horaire ;
- les conditions de voyage : les moyens de transport (air, mer, terre), les hôtels;
- les cours du change;
- les itinéraires;
- les principales choses à visiter dans le pays choisi;
- une bibliographie touristique sur le pays de destination;
- les bibliothèques principales des grandes villes du pays de votre séjour;
- les cercles d'étudiants reconnus par l'université où vous étudiez à l'étranger.

V. EXCLUSIONS ET LIMITATIONS

5.1 Sont exclus de la garantie

- le voyage entrepris dans le but de diagnostic et/ou de traitement médical;
- les examens périodiques de contrôle ou d'observation ainsi que les frais de lunettes, verres de contact, appareillages médicaux et les achats ou réparations de prothèses ;
- les bilans de santé ;
- la médecine préventive ;
- les cures de santé, les séjours et soins de convalescence, de rééducation et de physiothérapie ;
- les traitements esthétiques, diététiques ainsi que tous les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par la caisse de maladie (homéopathie, acupuncture, ...);
- les vaccins et les vaccinations ;
- le rapatriement pour affections ou lésions bénignes pouvant être traitées sur place et ne vous empêchant pas de poursuivre votre déplacement ou séjour ;
- les états dépressifs et les maladies mentales sauf s'il s'agit d'une première manifestation ;
- les états pathologiques connus avant le départ ;
- les rechutes ou aggravations d'une maladie ou d'un état pathologique constitué avant le déplacement ;
- le rapatriement pour transplantation d'organe ;
- la grossesse de plus de 28 semaines pour les voyages en avion, à l'exception de ceux pour lesquels une autorisation écrite a été donnée par le gynécologue (traitant) et confirmée par le médecin de la compagnie aérienne concernée (et ce en vue du bien-être de la mère et de l'enfant à naître) ;
- les affections et événements consécutifs à l'usage aigu ou chronique de drogues, d'alcool ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement ;
- les états consécutifs à une tentative de suicide ;

- les frais de restaurant et de boissons ;
- les frais ou dommages liés à un vol autres que ceux prévus par les présentes conditions générales ;
- les événements causés intentionnellement par l'assuré ;
- les droits de douane ;
- les dommages engageant votre responsabilité au titre de votre profession, de vos activités commerciales ou de vos négoce ;
- les faits découlant des suites d'un accident nucléaire ou d'un acte terroriste
- et, en général, tous les frais non expressément prévus par les présentes conditions générales.

5.2 Circonstances exceptionnelles

Nous ne sommes pas responsables des retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne nous sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure.

VI. CADRE JURIDIQUE

6.1 Subrogation

Pour les prestations à caractère indemnitaire, vous nous subrogez, jusqu'à concurrence de nos débours, dans vos droits, actions et recours contre tous tiers responsables de notre intervention. Sauf en cas de malveillance, nous n'avons aucun recours contre vos descendants, ascendants, conjoint, alliés en ligne directe, ni contre les personnes vivant sous votre toit, vos hôtes et les membres de votre personnel domestique. Toutefois, nous pouvons exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

6.2 Reconnaissance de dette

Vous vous engagez à nous rembourser dans un délai d'un mois le coût des prestations qui ne sont pas garanties aux termes des présentes conditions générales et que nous vous avons consenties à titre d'avance.

6.3 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.

6.4 Loi du contrat

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

6.5 Plaintes

Toute plainte relative au contrat doit être adressée à Europ Assistance Belgium S.A. à l'attention du Complaints Officer, boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles (complaints@europ-assistance.be) .

6.6 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.

6.7 Protection de la vie privée

6.7.1 Protection de la vie privée -Généralités

Conformément à la loi du 02 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, le preneur d'assurance autorise la compagnie d'assurances Europ Assistance (Belgium) à enregistrer et à traiter les données qu'il lui a communiquées, ainsi que celles qu'il lui communiquera 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.

Le responsable du traitement est Europ Assistance (Belgium). Il peut communiquer ces données à des tierces personnes dans le cas et conformément aux modalités et conditions énoncées à l'article 111-1 de la loi modifiée du 6.12.1991 sur le secteur des assurances consacrant le secret professionnel en matière d'assurances.

Le preneur d'assurance dispose d'un droit d'accès et de rectification concernant ses données qu'il pourra exercer en adressant une demande écrite à l'adresse du responsable du traitement.

6.7.2 Traitement de données relatives à la santé et/ou autres données sensibles

Par la présente, le preneur d'assurance donne également son consentement à l'Assureur pour le traitement, si nécessaire, de ses données relatives à la santé et/ou autres données à caractère personnel sensibles et ce, aux fins énumérées à l'article 6.7.1

Ceci permet à l'assureur d'évaluer la demande d'assistance ou de remboursement.

Les données relatives à la santé et/ou autres données sensibles sont toujours traitées sous la surveillance d'un professionnel de la santé. Une liste des catégories de personnes ayant accès aux données à caractère personnel est consultable à l'adresse mentionné ci-dessus au 6.7.1. ou via email à l'adresse customerdatacontrol@europ-assistance.be.

6.7.3 Consentement des assurés et/ou des bénéficiaires

Le preneur d'assurance, agissant au nom et pour le compte des assurés et/ou des bénéficiaires, garantit avoir obtenu et à tout le moins se porte fort à l'égard de l'Assureur de ce qu'il a obtenu le consentement de ces personnes quant au traitement par l'Assureur de leurs données à caractère personnel dans le cadre de ce contrat.

Le preneur d'assurance s'engage par les présentes à fournir aux assurés et/ou aux bénéficiaires les informations nécessaires telles que mentionnées aux articles 6.7.1 à 6.7.3 de ce contrat.