



QUESTIONS FREQUENTES



SOMMAIRE

EXTENSION GARANTIE CONSTRUCTEUR.....	5
Mastercard WEB.....	5
VISA Classic.....	5
VISA Gold.....	5
Mastercard Gold.....	5
VISA Premier.....	5
VISA Platinum.....	5
ASSURANCE LIVRAISON DES BIENS ACHETES SUR INTERNET.....	7
VISA Basic.....	7
Mastercard WEB.....	7
VISA Classic.....	7
Mastercard Gold.....	7
VISA Gold.....	7
VISA Premier.....	7
VISA Platinum.....	7
ASSURANCE PROTECTION DES ACHATS.....	9
Mastercard Web.....	9
VISA Classic.....	9
Mastercard Gold.....	9
VISA Gold.....	9
VISA Premier.....	9
VISA Platinum.....	9
ASSURANCE VOYAGE.....	10
VISA Gold.....	10
Mastercard Gold.....	10
VISA Premier.....	10
VISA Platinum.....	10
ASSURANCE VOL DE SMARTPHONE.....	12
VISA Premier.....	12
VISA Platinum.....	12
COUVERTURE DE LA FRANCHISE DU VEHICULE DE LOCATION.....	13
VISA Gold.....	13
Mastercard Gold.....	13
VISA Premier.....	13
VISA Platinum.....	13
EVÉNEMENTS MANQUÉS.....	14
VISA Classic.....	14
VISA Gold.....	14
Mastercard Gold.....	14
VISA Premier.....	14
VISA Platinum.....	14
Assurance Accident de Voyage.....	16
VISA Basic.....	16
VISA Gold.....	16
VISA Platinum.....	16

Ce document répond aux questions fréquentes. EN CAS DE CONFLIT, LES CONDITIONS GENERALES DE L'ASSURANCE PREVALENT



VISA Classic	16
VISA Business	16



QUESTIONS GENERALES

Q : J'ai un sinistre. Que dois-je faire ?

R: Veuillez compléter la déclaration de sinistre (elle est téléchargeable sur le site Internet www.raiffeisen.lu ou peut être demandée à FOYER ASSURANCES en appelant le numéro 00352 437 43 2160) et l'envoyer à FOYER ASSURANCES à l'adresse indiquée.

N'oubliez pas de joindre toutes les pièces justificatives exigées à votre déclaration.

Q: Quel numéro de téléphone dois-je composer pour avoir des renseignements sur le suivi réservé à ma demande d'indemnisation introduite auprès de l'assureur FOYER ASSURANCES ?

R: Vous recevrez un accusé de réception de votre demande d'indemnisation. Il renseignera le nom du gestionnaire de votre dossier et le numéro de téléphone sous lequel vous pouvez le joindre.

EXTENSION GARANTIE CONSTRUCTEUR

Mastercard WEB	VISA Classic	VISA Gold	Mastercard Gold	VISA Premier	VISA Platinum
----------------	--------------	-----------	-----------------	--------------	---------------

Q: Quel est l'objet de l'assurance Extension Garantie Constructeur ?

R: L'assurance reconduit la Garantie initiale du fabriquant de 24 mois pour une période supplémentaire de 24 mois.

Q: Quel bien est couvert ?

R: L'extension de la garantie constructeur porte sur :

1. les nouveaux produits blancs ou appareils électroménagers, qui recouvrent les appareils de lavage (notamment lave-linge et lave-vaisselle), de cuisson (notamment four), de conservation (notamment réfrigérateur et congélateur) et de préparation culinaire ;
2. les nouveaux produits bruns, qui recouvrent les appareils audiovisuels (télévision, lecteur DVD, chaîne stéréo, ...);
3. les nouveaux produits gris, qui recouvrent les équipements informatiques et bureautiques ;
 - ✓ assortis d'une Garantie initiale d'une durée de 24 mois,
 - ✓ avec un prix d'achat supérieur ou égal à 50 euros (taxes incluses, mais sans tenir compte des frais de transport).

Les conditions ci-avant sont cumulatives.

Q: J'ai acheté un bien dans un pays autre que le Luxembourg. Est-il quand même couvert ?

R: Votre contrat ne comprend aucune restriction territoriale. Un bien acheté dans un pays autre que le Luxembourg est donc bien couvert.

Q: Quels types de pannes sont couverts ?

R: L'extension de la garantie constructeur couvre le défaut de fonctionnement de l'appareil garanti qui ne permet pas de réaliser l'usage pour lequel il a été conçu en raison d'une panne ou d'une défaillance uniquement. Un dommage résultant d'une cause externe ne sera pas pris en charge.

Uniquement les pannes garanties par les modalités de la Garantie initiale du fabriquant de 24 mois sont couvertes.

Q: Qu'est-ce qui n'est pas couvert ?

R: Sont exclus de la couverture (extrait) :

- les bateaux, les automobiles, les bateaux à moteur, les aéronefs ou les véhicules à moteur et/ou les pièces en faisant partie
- les articles au titre desquels la Garantie initiale est d'une durée supérieure ou inférieure à 2 ans
- les articles non accompagnés du numéro de série du fabricant
- le remplacement de tout type d'articles consommables comprenant, sans s'y limiter, les piles, les couvercles, les filtres, les lampes, les ceintures, les sacs, les cartouches et les articles similaires
- les articles utilisés à des fins professionnelles ou commerciales
- les frais de réparation d'un dommage superficiel lorsque le fonctionnement de l'appareil n'est pas affecté par ce dommage tel un endommagement matérialisé par des bosses, un produit de finition, de la peinture, des éraflures et de la rouille
- les dommages découlant d'une erreur de maniement
- les dommages causés par le réparateur
- les réparations ou les dommages du bien assuré lorsqu'une réparation n'a pas été approuvée par FOYER ASSURANCES
- les dommages extérieurs

Q: Un bien n'a été payé qu'en partie avec la carte. Est-il couvert ?

R: La couverture n'est acquise que sous réserve que la totalité du prix d'achat du bien ait été payée avec la Carte.

Q: Quelle est la limite d'indemnisation ?

R: Sur une période de 24 mois calendrier courant à compter du jour de l'expiration de la Garantie initiale, FOYER ASSURANCES indemnise au maximum :

Mastercard WEB	VISA Classic	Mastercard Gold & VISA Gold	VISA Premier & VISA Platinum
1.000 € par sinistre et 2.000 € par an	1.000 € par sinistre et 2.000 € par an	2.000 € par sinistre et 4.000 € par an	3.000 € par sinistre et 5.000€ par an

an = période consécutive de 12 mois



Q: Quels documents dois-je fournir à l'Assureur dans le cadre d'un sinistre ?

R: Veuillez communiquer à l'Assureur une déclaration de sinistre, dûment complétée et signée. N'oubliez pas de joindre toutes les pièces justificatives exigées à votre déclaration, à savoir :

1. original ou copie de la facture d'achat ou du ticket de paiement de l'article assuré,
2. copie du décompte de la Carte attestant de l'achat de l'article assuré avec votre Carte,
3. en cas de dommage accidentel, devis ou facture originale de réparation avec attestation du vendeur indiquant la nature des dégâts et, le cas échéant, certifiant l'impossibilité de réparer,
4. copie de la Garantie initiale.

ASSURANCE LIVRAISON DES BIENS ACHETES SUR INTERNET

VISA Basic	Mastercard WEB	VISA Classic	Mastercard Gold	VISA Gold	VISA Premier	VISA Platinum
------------	----------------	--------------	-----------------	-----------	--------------	---------------

Q: Qu'est-ce que couvre l'assurance livraison des biens achetés sur Internet ?

R: L'assurance offre la couverture dans le cas de non-livraison ou de livraison non conforme d'un bien garanti.

Par la non-livraison on entend :

- la non-livraison du bien dans les trente (30) jours calendriers après le débit de la commande apparaissant sur le décompte de la Carte.

Par la livraison non conforme on entend :

- le bien réceptionné ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande OU
- le bien garanti est livré défectueux, cassé ou incomplet.

Q: Quel bien est couvert ?

R: L'assurance livraison des biens achetés sur Internet couvre tout bien matériel mobilier :

- à usage privé
- acheté neuf via Internet auprès d'un commerçant
- envoyé par la poste ou par un transporteur
- d'une valeur unitaire égale ou supérieure à 50 euros TTC
- non exclu au titre de la présente garantie
- dont le montant a intégralement été payé avec la Carte

Les conditions ci-avant sont cumulatives.

Q: Si une commande d'un montant global supérieur à 50 euros TTC ne comprend que des biens d'une valeur unitaire inférieure à 50 euros TTC, puis-je introduire une demande d'indemnisation ?

R: Les biens d'une valeur unitaire inférieure à 50 euros TTC ne sont pas indemnisés, même s'ils font partie d'une commande d'un montant global supérieur à 50 euros TTC.

Q: Qu'est qui est exclu de la couverture ?

R: Sont exclus de cette garantie les biens suivants et sinistres résultant de :

- Les biens dont la valeur unitaire est inférieure à 50 euros TTC ;
- Les animaux ;
- Les biens et denrées périssables, les denrées alimentaires ;
- Les boissons ;
- Les végétaux ;
- Les produits du tabac ;
- Les médicaments ;
- Les produits contrefaisants ;
- Les véhicules à moteur ;
- Les espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers, valeurs de toute espèce ;
- Les bijoux ou objets précieux tels qu'objets d'art, orfèvrerie, argenterie d'une valeur supérieure à 150 € ;
- Les données numériques à visualiser ou télécharger en ligne (notamment fichiers MP3, photographies, logiciels,...) ;
- Les prestations de service, y compris celles consommées en ligne ;
- Les biens achetés pour être revendus comme marchandise ;
- Les biens achetés auprès d'un particulier sur un site de vente aux enchères ;
- La faute intentionnelle ou frauduleuse de l'Assuré ;
- Les conséquences des actes que l'Assuré a subis au cours d'une guerre civile ou étrangère;
- Une grève des prestataires ou des transporteurs, un lock-out ou un sabotage commis dans le cadre d'une action concertée de grève, de lock-out ou de sabotage ;
- Tout Sinistre résultant de l'usage frauduleux de la Carte.

Q: Est-ce que le bien assuré doit être payé avec la Carte ?

R: Le bien doit être payé avec la Carte et il doit être d'une valeur unitaire minimale de 50 euros TTC.

Q: Est-ce que la couverture est d'application pour les biens payés en partie avec la Carte ?

R: La couverture est d'application quand la totalité du prix d'achat du bien est payée avec la Carte. Si seulement une partie du prix est payée avec la Carte, la couverture ne s'applique pas.

Q: Quelle est la limite d'indemnisation ?

R: La limite d'indemnisation s'élève à :

Mastercard WEB & VISA Basic	VISA Classic	Mastercard Gold & VISA Gold	VISA Premier & VISA Platinum
500 € par sinistre et 500 € par an	500 € par sinistre et 500 € par an	500 € par sinistre et 500 € par an	1.500 € par sinistre et 1.500€ par an

an = période consécutive de 12 mois

Q: Que dois-je faire si le bien acheté sur Internet et payé en totalité avec la Carte n'est pas livré ou est réceptionné endommagé ?

R: Si le bien n'a pas été livré ou est réceptionné endommagé, veuillez demander au commerçant le remplacement du bien ou le remboursement de son prix d'achat.

Si aucune solution satisfaisante ne peut être trouvée avec le commerçant, veuillez déclarer le sinistre à FOYER Assurances.

- Foyer Assurances remboursera le prix d'achat TTC du bien (frais de port inclus) si aucune solution n'est trouvée au plus tard le 90^{ième} jour calendrier qui suit le débit du paiement du bien ;
- Si le commerçant accepte le retour du bien et envoie ensuite un bien de remplacement ou rembourse le prix d'achat à l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition du bien garanti au commerçant, si ces frais ne sont pas pris en charge par le commerçant ;
- Si le commerçant accepte le retour du bien mais n'envoie pas de bien de remplacement et ne rembourse pas le prix d'achat à l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition et le remboursement du prix d'achat du bien garanti (hors frais de port).

Q: Quels documents dois-je fournir à l'Assureur dans le cadre d'un sinistre ?

R: Si vous voulez introduire un dossier sinistre auprès de l'Assureur, veuillez lui envoyer la déclaration de sinistre complétée et signée, ainsi que :

- 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 d'écran de la commande,
- La copie du décompte de la Carte ou de l'avis de prélèvement attestant le(s) montant(s) débité(s) de la commande,
- En cas de livraison réalisée par un transporteur : le bon de livraison vous remis par le transporteur,
- En cas d'envoi postal reçu : le suivi de la livraison dont vous êtes en possession,
- En cas de renvoi du bien garanti chez le commerçant : le justificatif du montant des frais d'expédition avec accusé de réception.

ASSURANCE PROTECTION DES ACHATS

Mastercard Web	VISA Classic	Mastercard Gold	VISA Gold	VISA Premier	VISA Platinum
----------------	--------------	-----------------	-----------	--------------	---------------

Q: Que couvre l'assurance protection des achats ?

R: L'assurance couvre le dommage accidentel ou le vol caractérisé (par agression ou avec effraction) du bien assuré.

En cas de dommage accidentel, FOYER Assurances rembourse les frais de réparation ou, si ces frais sont supérieurs au prix d'achat du bien ou si celui-ci n'est pas réparable, le prix d'achat du bien assuré.

En cas de vol caractérisé, FOYER Assurances rembourse le prix d'achat du bien assuré.

Q: Quels biens sont assurés ?

R: Sera couvert tout bien meuble d'une valeur unitaire égale ou supérieure à 50 euros TTC, acheté neuf et payé en totalité avec la Carte, **à l'exclusion des biens suivants** :

- bijoux (*tout objet destiné à être porté par une personne, composé en tout ou en partie de métaux précieux ou de pierres précieuses*),
- fourrures,
- animaux,
- plantes,
- denrées périssables ou boissons,
- espèces,
- devises,
- chèques de voyage,
- titres de transport et de tout titre négociable,
- véhicules motorisés neufs ou d'occasion,
- et téléphones portables.

Q: Est-ce que le bien doit être payé avec la Carte ?

R: Pour être assuré, le bien doit être payé avec la Carte et il doit être d'une valeur unitaire minimale de 50 euros TTC.

Q: Est-ce que la couverture est d'application pour les biens payés en partie avec la Carte ?

R: La couverture est d'application quand la totalité du prix d'achat du bien est payée avec la Carte. Si seulement une partie du prix est payée avec la Carte, la couverture ne s'applique pas.

Q: Quelle est la limite d'indemnisation ?

R: La limite d'indemnisation s'élève à :

Mastercard Web	VISA Classic	Mastercard Gold & VISA Gold	Visa Premier & VISA Platinum
1.000 € par sinistre et 2.000 € par an	1.000 € par sinistre et 2.000 € par an	1.000 € par sinistre et 2.000 € par an	2.500 € par sinistre et 5.000 € par an

an = période consécutive de 12 mois

Q: Quelle est la durée de la couverture ?

R: La couverture est acquise si le vol caractérisé ou le dommage accidentel survient dans les **90 jours** à compter de la date d'achat ou de la date de livraison du bien.

Q: Quels documents dois-je fournir à l'Assureur dans le cadre d'un sinistre ?

R: Si vous voulez introduire un dossier sinistre auprès de l'Assureur, veuillez lui envoyer la déclaration de sinistre, dûment complétée et signée, ainsi que :

- le décompte de la Carte attestant du paiement du bien assuré à l'aide de la Carte,
- tout justificatif permettant d'identifier le bien assuré ainsi que son prix d'achat et la date d'achat tel que facture ou ticket de caisse.

En cas de vol caractérisé, l'Assuré doit par ailleurs communiquer à FOYER Assurances les documents suivants :

- l'original du rapport de police ;
- toute preuve du sinistre, soit :
 - ✓ en cas de vol par agression : toute preuve telle qu'un certificat médical, un témoignage ou une attestation écrite ;
 - ✓ en cas de vol par effraction : tout document prouvant l'effraction tel que par exemple le devis ou la facture de réparation du mécanisme de fermeture ou une copie de la déclaration effectuée par l'Assuré auprès de son assureur multirisques habitation ou automobile.

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

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

Ce document répond aux questions fréquentes. EN CAS DE CONFLIT, LES CONDITIONS GENERALES DE L'ASSURANCE PREVALENT

ASSURANCE VOYAGE

VISA Gold	Mastercard Gold	VISA Premier	VISA Platinum
-----------	-----------------	--------------	---------------

Q: Quel voyage est couvert ?

R: L'assurance Voyage couvre tous les voyages privés et professionnels :

- d'une distance supérieure à 100 km du domicile de l'Assuré,
- avec un minimum d'une nuit dans un logement réservée à l'avance,
- avec un maximum de 90 jours consécutifs,
- dont les titres de transport ou de séjour ont intégralement été réglés avec la Carte (*dans le cadre d'un voyage professionnel, elle peut être mise à disposition du Porteur par son employeur*).

Les conditions ci-avant sont cumulatives.

Q: Qu'est-ce qui est considéré comme un paiement par Carte ?

R: Tout paiement effectué :

- par signature d'une facturette papier, ou
- en validant la transaction par le code secret (code PIN) de la Carte, ou
- en communiquant le numéro de la Carte, dûment enregistré par écrit ou via un outil informatique (Internet, ou toute forme de commerce électronique) dûment daté par le prestataire, la compagnie aérienne ou l'agence de voyages.

Q: Qui est couvert ?

R: dans le cadre d'un voyage privé :

- tout Porteur d'une Carte,
- s'ils vivent sous le même toit que le Porteur de la Carte, son/sa conjoint(e) ou partenaire, vivant sous le même toit de façon durable et étant domicilié(e) à la même adresse ainsi que ses enfants et ceux de son/sa conjoint(e) ou partenaire, vivant sous le même toit de façon durable et étant domicilié(e) à la même adresse, âgés de moins de 25 ans (ci-après la famille).

Ces personnes peuvent voyager ensemble avec le Porteur de la Carte ou séparément.
dans le cadre d'un voyage professionnel :

- tout Porteur d'une Carte.

Q: Qu'est-ce que couvre la garantie annulation et interruption de voyage ?

R: L'Assureur remboursera :

- • En cas d'annulation ou modification de voyage ⇒ dans la limite des conditions fixées aux Conditions générales, les frais non récupérables à charge de l'Assuré prévus contractuellement aux conditions de vente du voyage
- • En cas d'interruption de voyage ⇒ dans la limite des conditions fixées aux Conditions générales, la portion des prestations non utilisées du voyage, le cas échéant calculée au prorata temporis

Quelle est la limite d'indemnisation ?

R: La limite d'indemnisation s'élève à :

Mastercard Gold & VISA Gold	VISA Premier & VISA Platinum
5.000 € par voyage, par famille et par an	7.500 € par voyage, par famille et par an

an = période consécutive de 12 mois

La garantie s'exerce en excédent d'une franchise par sinistre de 100 euros, qui reste à votre charge.

Q: Sous quelles conditions la couverture est-elle d'application ?

R: La garantie n'est due qu'en cas de :

- Maladie, accident ou décès de
 - ✓ l'Assuré,
 - ✓ son/sa conjoint(e), son partenaire, vivant sous le même toit de façon durable et étant domicilié(e) à la même adresse,
 - ✓ leurs ascendants (maximum 2ème degré),
 - ✓ descendants (maximum 2ème degré),
 - ✓ frères, sœurs,
 - ✓ collatéraux par alliance (maximum 2ème degré),
 - ✓ alliés (maximum 2ème degré),

- ✓ compagnons de voyages nommés sur le bulletin d'inscription,
- ✓ associés, ou toutes autres personnes amenées à remplacer temporairement l'Assuré dans le cadre de ses activités professionnelles (ex : médecins, pharmaciens, etc.).

Les personnes mentionnées ci-dessus ne sont pas indemnisées si elles n'ont pas la qualité d'Assuré.

- Préjudice matériel important (p.ex. incendie, vol, dégât des eaux, explosion, effondrement) occasionné au domicile de l'Assuré ou dans ses locaux professionnels
- Vol par agression ou effraction des documents de voyage (passeport ou tout autre document d'identité valide) exigés par la compagnie de transport pour effectuer le voyage, perpétré au maximum 48 heures avant le voyage

Vol par agression : Tout acte de violence commis par un tiers sur la personne de l'Assuré

Vol par effraction : effraction par forçement d'un local clos et couvert fermé à clé ou d'un véhicule terrestre à moteur fermé à clé

La garantie vient en complément de toute autre indemnisation versée par le transporteur. Elle est accordée sur base des frais réellement exposés par l'Assuré.

- Q: Je suis malade et j'ai un certificat médical attestant de mon incapacité de voyager. Que dois-je faire ?**
R: Veuillez ANNULER le voyage auprès de votre agence de voyage/compagnie aérienne etc. Si vous annulez un vol, veuillez demander le remboursement des taxes d'aéroport. Veuillez introduire un dossier sinistre auprès de FOYER Assurances.
- Q: J'ai besoin de mon passeport ou de tout autre document d'identité valide pour être autorisé à entreprendre un voyage dont le départ est prévu dans 5 jours. Mon passeport ou tout autre document d'identité valide m'a cependant été volé hier. Puis-je annuler le voyage et introduire un dossier sinistre ?**
R: La couverture ne sera pas d'application étant donné que la condition qu'un vol de documents de voyage ait été perpétré au maximum 48 heures avant le voyage n'est pas remplie.
- Q: Une maladie non stabilisée a été constatée antérieurement à l'achat du voyage. Des complications de cette maladie ne me permettent maintenant pas d'entreprendre le voyage. Puis-je annuler le voyage et introduire un dossier sinistre ?**
R: La couverture n'est pas d'application pour un voyage annulé en raison d'une maladie non stabilisée connue avant la réservation du voyage.
- Q: Je me suis enrhumé lors d'un voyage. Je décide d'arrêter le voyage. Puis-je être indemnisé pour la portion non utilisée du voyage ?**
R: Si la maladie est superficielle et peut être traitée sur place, la couverture n'est pas d'application.
- Q: Quels documents dois-je fournir à l'Assureur dans le cadre d'un sinistre ?**
R: Si vous voulez introduire un dossier sinistre auprès de l'Assureur, veuillez lui envoyer :
- a. une déclaration de sinistre complétée et signée indiquant le lieu et les circonstances du sinistre,
 - b. la preuve de paiement avec la Carte
- ainsi que les documents ci-après :
- **En cas d'annulation de voyage :**
 - ✓ la confirmation de réservation,
 - ✓ la preuve d'annulation.
 - **En cas d'interruption de voyage :**
 - ✓ la confirmation de réservation,
 - ✓ la preuve d'interruption.
 - **En cas de Décès :**
 - le certificat de décès. **En cas de Maladie :**
 - ✓ un certificat médical.
 - **En cas de Préjudice Matériel Important :**
 - ✓ un document de preuve provenant des autorités locales (PV, déclaration des pompiers, etc.).

ASSURANCE VOL DE SMARTPHONE**VISA Premier****VISA Platinum****Q: Que couvre l'assurance vol de Smartphone ?****R:** La couverture s'applique dans le cas d'un vol caractérisé (vol par agression ou par effraction) d'un Smartphone.

Il faut entendre par :

- Smartphone : tout type de matériel portable équipé d'une carte SIM et donc avec une fonction téléphone ;
- Vol par agression : tout acte de violence commis par un tiers sur la personne de l'Assuré ;
- Vol par effraction : effraction par forçement d'un local clos et couvert fermé à clé ou d'un véhicule terrestre à moteur fermé à clé.

La garantie couvre les frais de réparation ou de remboursement du Smartphone. Ces frais sont pris en charge sous déduction d'une vétusté de 10 % du prix d'achat par an, plafonnée à 70 %. La vétusté se déduit du prix d'achat TTC à compter de la date d'achat.

Q: Qui est couvert ?**R:** Le Porteur de la Carte.**Q: Quelle est la limite assurée ?****R:** La couverture s'applique à concurrence de EUR 500.- par sinistre et par an (période consécutive de 12 mois).

La garantie s'exerce en excédent d'une franchise par sinistre de 50 euros, qui reste à votre charge.

Q: Qu'est-ce qui est exclu de la couverture ?**R:** Sont exclus de cette garantie :

- La faute intentionnelle de l'Assuré.
- La disparition ou la perte des biens assurés.
- Le vol ne résultant pas d'une agression ou d'une effraction.
- Le vol commis par le porteur de la Carte lui-même.
- Les conséquences des actes que l'Assuré a subis au cours d'une guerre civile ou étrangère.
- Le vol par effraction d'un Smartphone dans un véhicule automoteur, lorsqu'il n'est pas enfermé dans le coffre distinct de l'habitacle et non accessible de l'intérieur de celui-ci.
- Le vol par effraction d'un Smartphone se trouvant entre 23 heures et 6 heures à bord d'un véhicule automoteur. La garantie reste cependant acquise s'il y a d'abord eu effraction d'un local clos, couvert et fermé à clé renfermant ledit véhicule.

Q: J'ai oublié mon Smartphone dans un restaurant. Il a disparu. Suis-je couvert ?**R:** Etant donné qu'il ne s'agit pas d'un vol caractérisé, la couverture n'est pas acquise.**Q: Quels documents dois-je fournir à l'Assureur dans le cadre d'un sinistre ?****R:** Si vous voulez introduire un dossier sinistre auprès de l'Assureur, veuillez lui envoyer :

- le formulaire de déclaration de sinistre dûment complété et signé indiquant le lieu et les circonstances du Sinistre,
- l'original du récépissé de dépôt de plainte aux autorités policières, mentionnant les circonstances du Vol par effraction ou du Vol par Agression,
- l'original de la facture d'achat du Smartphone volé ou détérioré,
- le décompte VISA Premier attestant du paiement du Smartphone assuré à l'aide de la Carte,
- tout justificatif de l'agression (témoignage, certificat médical).

COUVERTURE DE LA FRANCHISE DU VEHICULE DE LOCATION

VISA Gold	Mastercard Gold	VISA Premier	VISA Platinum
-----------	-----------------	--------------	---------------

Q: Qu'est-ce que couvre la couverture de la franchise du véhicule de location?

R: En cas de dégâts matériels ou de vol du véhicule de location, l'Assureur couvre les frais de réparation ou de remise du véhicule de location dans l'état où il se trouvait au moment de la conclusion du contrat de location à concurrence du montant tel que repris ci-après :

- a. quand l'Assuré n'a pas souscrit à l'assurance proposée par la compagnie de location de véhicules le montant de la franchise prévue dans le contrat de location (franchise supérieure), OU
- b. quand l'Assuré a souscrit l'assurance proposée par la compagnie de location de véhicules le montant de la franchise non récupérable prévue dans le contrat de location (franchise inférieure),

Cette assurance s'ajoute à l'assurance de la compagnie de location de véhicules.

Q: Qu'est-ce la franchise supérieure?

R: Lorsque vous louez un véhicule et qu'il est endommagé ou volé, vous êtes redevable d'une franchise parfois égale à la valeur totale du véhicule. C'est la franchise appliquée lorsque vous refusez d'acheter une assurance de franchise du véhicule de location supplémentaire (Collision Damage Waiver) de la compagnie de location des véhicules avec votre contrat de location.

Q: Qu'est-ce la franchise inférieure?

R: Lorsque vous louez un véhicule et achetez une assurance de franchise du véhicule de location supplémentaire (Collision Damage Waiver) de la compagnie de location de véhicules, la franchise dont vous êtes redevable si le véhicule de location est endommagé ou volé est réduite.

Q: Qui est couvert?

R: Le Porteur de la Carte.

Les personnes voyageant avec le Porteur de la Carte et conduisant le véhicule de location sont couvertes si leur nom est mentionné dans le contrat de location du véhicule.

Le conducteur doit posséder un permis de conduire valide.

Q: Quelle est la limite assurée ?

R: La limite assurée s'élève à 10.000 euros par sinistre.

La franchise s'élève à 75 euros par sinistre.

Si le coût de la réparation ou du remplacement est supérieur à 75 euros, le montant total de la réparation ou du remplacement est remboursé à l'Assuré, avec un maximum de 10.000 euros, à concurrence du montant de la franchise du contrat de location.

Q: Sous quelle condition la couverture est-elle d'application?

R: La couverture sera accordée à condition que :

1. le véhicule de location soit payé en totalité avec la Carte
2. le contrat de location soit d'une durée maximale de 30 jours

Si la durée du contrat s'élève à 31 jours et plus, la couverture ne s'applique pas même pendant les 30 premiers jours !

3. les noms des conducteurs doivent être clairement mentionnés dans le contrat de location

Q: Où la couverture est-elle d'application?

R: La couverture est d'application dans le monde entier à l'exclusion du rayon de 100 kilomètres par rapport au lieu de domicile ou de résidence habituelle de l'Assuré.

La couverture est également d'application dans ce rayon de 100 kilomètres pour un voyage garanti effectué avec le véhicule de location au-delà de 100 km.

LA COUVERTURE EST D'APPLICATION SI AU MOINS 1 NUIT DANS UN LOGEMENT EST RESERVEE EN AVANCE.

Exemple: si le client loue un véhicule pour partir de Paris jusqu'à Nice en vacances (avec plus d'une nuit dans un logement réservée en avance), la couverture s'applique sur toute la distance du voyage.

Q: Quels documents dois-je fournir à l'Assureur dans le cadre d'un sinistre?

R: Si vous voulez introduire un dossier sinistre auprès de l'Assureur, veuillez envoyer à Foyer Assurances:

- une déclaration de sinistre complétée et signée indiquant le lieu et les circonstances du sinistre,
- la preuve de paiement avec la Carte,
- le rapport de police.

EVÉNEMENTS MANQUÉS

VISA Classic	VISA Gold	Mastercard Gold	VISA Premier	VISA Platinum
--------------	-----------	-----------------	--------------	---------------

Q: Quel est l'objet de l'assurance EVÉNEMENTS MANQUÉS?

R: La Compagnie rembourse le Porteur de la Carte en cas d'annulation et/ou d'événements manqués

Q: Quel bien est la définition d'un billet d'événement ?

R: Tout paiement anticipé de billet de concert, pièce de théâtre, événement sportif ou de parc d'attractions réservé au préalable (avec date précise, limitative), puis débité sur la carte couverte en vue d'une utilisation personnelle ainsi qu'aux membres de la famille vivant sous le même toit que le Porteur de la Carte.

Q: Qu'est-ce qui est couvert

R: La Compagnie rembourse le Porteur de la Carte en cas d'annulation et/ou d'événements manqués ayant pour origine une des causes listées ci-dessous survenues avant l'événement, pour autant que les billets aient été achetés avec la carte et qu'ils soient retournés à la compagnie

1. une maladie ou une lésion corporelle de l'Assuré, de son/sa conjoint(e) ou partenaire, vivant sous le même toit de façon durable et étant domicilié(e) à la même adresse, de l'un de ses parents jusqu'au deuxième degré ou d'une personne vivant sous le même toit que l'Assuré et dont celui-ci à la charge ou la garde, qui, pour une raison médicale est empêché de faire le voyage prévu ou de participer à l'événement ;
2. le décès de l'Assuré, son/sa conjoint(e) ou partenaire, vivant sous le même toit de façon durable et étant domicilié(e) à la même adresse, un parent jusqu'au deuxième degré ou une personne vivant sous le même toit que l'Assuré et dont celui-ci à la charge ou la garde ;
3. des complications liées à la grossesse de l'Assurée, pour autant qu'au moment de la réservation des billets pour l'événement l'Assurée n'était pas enceinte de plus de trois mois ou de moins de six mois au moment de l'événement ;
4. la quarantaine obligatoire ou présence obligatoire de l'Assuré comme membre de jury à la Cour d'Assises ou comme témoin devant un tribunal, pour autant que l'Assuré n'était pas au courant de cet état de choses lors de la réservation des billets pour l'événement ;
5. un détournement, une prise d'otage ou un kidnapping de l'Assuré, de son/sa conjoint(e) ou partenaire, vivant sous le même toit de façon durable et étant domicilié(e) à la même adresse, d'un de ses parents jusqu'au deuxième degré ou une personne vivant sous le même toit que l'Assuré et dont celui-ci à la charge ou la garde ;
6. l'annulation ou la limitation des transports publics suite à un grève, à moins qu'un moyen de transport alternatif soit mis à disposition ;
7. la présence obligatoire de l'Assuré requise par la police suite à une effraction au lieu de résidence ou lieu de travail de l'Assuré ;
8. des dommages matériels importants au lieu de résidence ou lieu de travail de l'Assuré suite à incendie, tempête, inondations, glissement de terrain ou actes malveillants pour autant que les dommages :
 - ✓ étaient imprévisibles au moment de la réservation des billets pour l'événement;
 - ✓ empêchent l'Assuré de participer à l'événement ;
 - ✓ surviennent endéans les 30 jours précédant la date de l'événement ;
9. le vol ou l'immobilisation totale du véhicule privé de l'Assuré au moment de l'événement ;
10. un retard au moment du début de l'événement, suite à une immobilisation de plus d'une heure à cause d'un accident de circulation ou cas de force majeure sur le trajet vers le lieu de l'événement.
11. le vol et la perte du passeport ou de tout autre document d'identité valide dans les 48h précédant le voyage.

Les conditions ci-avant sont cumulatives.

Q: Qu'est-ce qui n'est pas couvert ?

R: Sont exclus, l'annulation et / ou événement manqué dus à:

1. un suicide, une tentative de suicide ou des actes intentionnellement causés ou provoqués par l'Assuré ou par le Bénéficiaire du contrat. Est assimilé à un acte intentionnel : un fait frauduleux, malveillant, dolosif ou un acte fautif qui, en raison de sa gravité, est assimilé au dol;
2. l'ivresse, l'usage de stupéfiants sans indication médicale sauf s'il est établi par l'Assuré ou les Bénéficiaires que l'état incriminé n'est pas la cause de la lésion corporelle;
3. un risque nucléaire, des faits de guerre. L'Assuré n'est jamais couvert en tant que militaire dans une armée quelconque dans l'exercice de ses fonctions;
4. des crimes et des délits, des actes de terrorisme ou de sabotage auxquels l'Assuré prend une part active;
5. le pilotage d'engins aériens ou toute activité aéronautique, sauf en tant que passager payant;
6. la pratique de tout sport à titre professionnel : c'est-à-dire lorsque les gains en tant que sportif professionnel excèdent 25% du salaire annuel;
7. la participation et l'entraînement à des concours hippiques, courses cyclistes et courses de vitesse au moyen d'engins motorisés;
8. la grossesse ou l'accouchement de l'Assurée, l'avortement et ses complications, à l'exception de ce qui est prévu sous le point 3) "Etendue de la couverture";
9. les maladies psychiques, maladies mentales post traumatiques, maladies sexuellement transmissibles et maladies infectieuses;
10. les lésions corporelles suite à un accident ou une maladie, pour lesquels un traitement médical ou paramédical était prescrit par un médecin traitant au moment de l'acquisition du billet d'événement, à moins que de l'avis du médecin traitant il n'existait aucune contre-indication pour la participation à l'événement;

Ce document répond aux questions fréquentes. EN CAS DE CONFLIT, LES CONDITIONS GENERALES DE L'ASSURANCE PREVALENT



11. l'insolvabilité de l'Assuré au moment de la réservation des billets de l'événement ;
12. manquement ou mauvais état du véhicule privé prévu pour déplacement sur le lieu de l'événement respectivement spectacle;
13. les problèmes administratifs, les problèmes liés à la vaccination ou à l'obtention de visa ou autres documents permettant l'entrée dans un pays ;
14. une annulation d'événement à l'initiative des organisateurs ;
15. tous les billets d'événements ayant été réservés ou achetés ultérieurement à l'apparition d'une atteinte corporelle qui ne serait pas couverte par la présente assurance ;
16. les demandes d'indemnisation résultant de ou liées à toute atteinte corporelle préexistante ;
17. les frais de service associés à la réservation / à l'achat des billets ;
18. les cartes d'abonnement.

Q: Un billet n'a été payé qu'en partie avec la carte. Est-il couvert ?

R: La couverture n'est acquise que sous réserve que la totalité du prix d'achat du billet ait été payée avec la Carte.

Q: Quelle est la limite d'indemnisation ?

R: La Compagnie rembourse le Porteur de la Carte jusqu'à concurrence de 100€ par billet et jusqu'à 300€ maximum par événement sur toute période de 365 jours (le prix d'achat imprimé sur le billet faisant foi)

Q: Quels documents dois-je fournir à l'Assureur dans le cadre d'un sinistre ?

R: Veuillez communiquer à l'Assureur une déclaration de sinistre, dûment complétée et signée. N'oubliez pas de joindre toutes les pièces justificatives exigées à votre déclaration, à savoir :

- ✓ les billets originaux ou imprimés (e-ticket)
- ✓ Rapport médical,
- ✓ Preuve de dégâts importants aux biens immobiliers (si d'application),
- ✓ Autres documents prouvant la nécessité d'annuler,
- ✓ Conditions d'annulation du contrat,
- ✓ Composition du ménage si la demande concerne plusieurs passagers couverts
- ✓ Copie de votre décompte de la Carte (si pas encore disponible, merci de l'envoyer dès réception).

Assurance Accident de Voyage

VISA Basic	VISA Gold	VISA Platinum	VISA Classic	VISA Business
------------	-----------	---------------	--------------	---------------

Q : **Qui est couvert:**

R : Porteur de Carte et uniquement dans le cas où au moins 50% du prix des titres de transport ont été réglés en utilisant la Carte avant la date du départ.

Q : **Qu'est-ce qu' on considère comme voyage**

R : Déplacement de l'Assuré vers une destination à l'Etranger d'une durée maximale de 6 mois.

Q : **Quels risques sont couverts :**

R : Sont couvert :

- ✓ Décès suite à un Accident
- ✓ Invalidité permanente suite à un Accident
- ✓ Rapatriement du corps suite à un décès Accidentel.
- ✓ Frais de recherche et de sauvetage
- ✓ Transport vers un Hôpital
- ✓ Rapatriement médical

Q : **C'est quoi un accident assuré**

R : Un événement soudain dont la cause ou l'une des causes est extérieure à l'organisme de l'Assuré et qui occasionne chez l'Assuré un Dommage corporel.

Sont assimilés aux accidents :

- ✓ Les atteintes à la santé qui sont la conséquence directe et exclusive d'un Accident garanti ou d'une tentative de sauvetage de personnes ou biens en péril ;
- ✓ L'inhalation de gaz ou de vapeurs et l'absorption de substances toxiques ou corrosives ;
- ✓ Les luxations, distorsions, claquages et déchirures musculaires causées par un effort physique soudain ;
- ✓ Les gelures, coups de chaleur, insolations ;
- ✓ La noyade ;
- ✓ La maladie du charbon, la rage, le tétanos.

Q : **Est-ce qu'il y a une limite d'âge ?**

R : L'âge maximum de l'Assuré au moment de la conclusion du contrat est de 70 ans. La couverture prend fin, de plein droit, le jour du 75e anniversaire de l'Assuré.

Q : **Que peut être bénéficiaire en cas de décès :**

R : L'Assuré peut désigner un autre bénéficiaire en envoyant un courrier à l'Assureur.

En cas de décès de l'Assuré, les bénéficiaires sont:

- ✓ le bénéficiaire désigné, à défaut
- ✓ le conjoint non séparé de corps de l'Assuré, à défaut
- ✓ le Partenaire de l'Assuré, à défaut
- ✓ les enfants de l'Assuré, à défaut
- ✓ les petits enfants de l'Assuré, à défaut
- ✓ les parents de l'Assuré, à défaut
- ✓ les frères et sœurs de l'Assuré, à défaut
- ✓ les ayants droit de l'Assuré, à l'exception de l'État.

Q : **Qu'est qui est exclu de la couverture?**

R : Sont exclus:

- ✓ Guerre, Guerre civile. Toutefois, la garantie reste acquise à l'Assuré pendant 14 jours calendrier à dater du début des hostilités lorsqu'il est surpris par ces événements à l'Etranger et pour autant qu'il n'y participe pas activement.
- ✓ Acte intentionnel et/ou provocation et/ou acte manifestement téméraire, à moins qu'il s'agisse d'une tentative réfléchie de sauvetage de personnes et/ou d'animaux et/ou de marchandises.
- ✓ Intoxication.
- ✓ Suicide ou tentative de suicide.
- ✓ Réactions nucléaires et/ou radioactivité et/ou rayonnement ionisant, sauf si ces éléments apparaissent lors d'un traitement médical indispensable suite à un dommage couvert.
- ✓ Les sports, en ce inclus les entraînements, pratiqués à titre professionnel et/ou contre paiement, ainsi que la pratique en amateur non rémunéré des sports suivants: sports aériens, à l'exception des voyages en ballon.
- ✓ Alpinisme, escalade, randonnées en dehors des sentiers praticables et/ou ayant fait l'objet d'indications officielles.
- ✓ Chasse au gros gibier.

- ✓ Saut à ski, ski alpin et/ou snowboard et/ou ski de fond, pratiqués en dehors des pistes praticables et/ou ayant fait l'objet d'indications officielles.
- ✓ Spéléologie, rafting, canyoning, saut à l'élastique, plongée sous-marine avec appareil de respiration autonome.
- ✓ Arts martiaux.
- ✓ Compétition avec engins motorisés, à l'exception des rallyes touristiques pour lesquels aucun temps et/ou norme de vitesse n'est imposé(e)/ne sont imposés.
- ✓ Participation et/ou entraînement et/ou essais préparatoires à des concours de vitesse.
- ✓ Paris et/ou défis, querelles et/ou échauffourées, sauf en cas de légitime défense (un procès-verbal émanant des autorités fera office de preuve).
- ✓ Troubles et mesures prises en vue de lutter contre ces troubles, à moins que l'Assuré et/ou le bénéficiaire ne prouve(nt) que l'Assuré n'y a pas participé activement.

Q : Comment l'assureur fixe l'indemnisation en cas d'un accident assuré ?

R : Les indemnités sont fixées en fonction des données médicales et factuelles dont dispose l'Assureur. L'Assuré et/ou le(s) bénéficiaire(s) a/ont le droit d'accepter ou de refuser celles-ci. Dans ce dernier cas, il(s) doit/doivent informer l'Assureur de ses/leurs objections par courrier recommandé envoyé dans un délai de 10 jours calendrier suivant la réception de l'avis.

Toutes les indemnités sont payables sans intérêt après acceptation de la part de l'Assuré, et/ou du (des) bénéficiaire(s). En cas de refus de la part de l'Assureur, toute demande d'indemnisation s'éteint trois ans après la communication

Q : Quels documents doit on joindre à la déclaration de sinistre ?

R: Documents à joindre à la déclaration de sinistre::

- ✓ copies des factures avec la confirmation de paiement
- ✓ copies des ordonnances médicales
- ✓ copies des décomptes des caisses
- ✓ Certificat de décès
- ✓ procès-verbal dressé par les autorités locales (en cas d'accident uniquement)