

Conditions générales Visa Platinum
émises par
Banque Raiffeisen

Sommaire

Chapitre 1. Conditions d'application	4
1.1. Définitions	4
1.2. Objet.....	6
1.3 Définitions géographiques	6
1.4 Nature des déplacements	7
1.5 Validité.....	7
1.6 Modalités d'appel aux prestations.....	7
Chapitre 2. Prestations d'assistance aux personnes	7
2.1. Frais de recherche et de sauvetage	7
2.2. Remboursement du forfait remonte-pentes	7
2.3. Accident de ski	7
2.4. Assistance à la suite d'un incident médical	8
2.5. Assistance à la suite d'une hospitalisation d'un assuré voyageant seul	10
2.6. Assistance à la suite d'un rapatriement	10
2.7. Assistance en cas de décès	11
Chapitre 3. Assistance voyage	12
3.1. Informations diverses	12
3.2. Assistance en cas de perte ou de vol des pièces d'identité ou des documents de voyage	13
3.3. Assistance en cas de perte ou de vol des titres de transport	13
3.4. Assistance en cas de perte, de vol ou destruction de bagages	13
3.5. Assistance en cas de perte ou de vol de chèques, de cartes de banque ou de crédit	13
3.6. Assistance en cas de perte, bris ou vol de prothèses	13
3.7. Envoi de médicaments indispensables.....	14
3.8. Assistance linguistique.....	14
3.9. Avance de fonds	14
3.10 Retour anticipé d'un assuré	14
3.11. Animaux domestiques.....	14
3.12. Transmission de messages urgents	15
3.13. Caution pénale et honoraires d'avocat à l'étranger	15
Chapitre 4. Assistance à domicile (Valable uniquement au Grand- Duché de Luxembourg et en Belgique)	15
4.1. Service de renseignements 24h sur 24	15
4.2. Assistance médicale aux assurés blessés.....	16
4.3. Hospitalisation d'un enfant lorsque le père et la mère sont en déplacement	16
4.4. Aide- ménagère.....	16
4.5. Garde d'enfants de moins de 15 ans	16



4.6. Domicile inhabitable	17
4.7. Dépannage serrurerie	17
Chapitre 5. Exclusions communes et limitations	18
5.1 Exclusions	18
5.2. Circonstances exceptionnelles	19
Chapitre 6. Cadre juridique	19
6.1.Subrogation.....	19
6.2 Reconnaissance de dette	19
6.3 Prescription	19
6.4 Attribution de juridiction.....	20
6.5 Loi du contrat	20
6.6 Plaintes.....	20
6.7 Protection de la vie privée.....	20
6.8 Fraude.....	20

Préambule

Les conditions générales détaillées ci-dessous définissent et détaillent l'ensemble de l'assistance offerte par EUROP ASSISTANCE dans le cadre du contrat BANQUE RAIFFEISEN VISA PLATINUM.

Pourront seules être invoquées les couvertures dont le détail est mentionné aux conditions particulières signées par le preneur d'assurance.

Note préliminaire : Europ Assistance ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge aucune prestation, ne versera aucune indemnité et ne fournira aucun avantage ou service décrit dans le présent document si cela peut l'exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis d'Amérique.

Pour plus d'information, consultez <https://www.europ-assistance.be/fr/limitations-territoriales-business>

Chapitre 1. Conditions d'application

1.1. Définitions

Assureur : Europ Assistance SA, Société anonyme régie par le Code des Assurances, dont le siège social est situé au 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, agissant par le biais de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé au 4ème étage 4-8, Eden Quay, Dublin 1, Irlande, D01 N5W8 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) sise 61, rue Taitbout, 754364, Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, Paris France. La succursale irlandaise opère conformément au Code de Conduite des Entreprises d'Assurance (code de déontologie des compagnies d'assurance) publié par la Banque centrale d'Irlande, elle est enregistrée en République d'Irlande sous le numéro 907089. Europ Assistance SA organise les prestations d'assistance et gère les sinistres d'assistance par le biais de sa succursale Europ Assistance Belgium, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Boulevard du Triomphe 172, 1160 Bruxelles.

Preneur d'assurances : Banque Raiffeisen Société coopérative, 4 Rue Léon Laval, L-3372 Leudelange, au bénéfice du titulaire de la carte Visa Platinum

Personnes assurées : Les personnes assurées (dénommées ci-après « les assurés ») sont, pour autant qu'elles soient domiciliées dans un des pays repris 1.3.1 et qu'elles y résident habituellement :

- Le titulaire de la carte Visa Platinum valide ou dans le cas d'une souscription par une personne morale, la notion d'assuré est applicable à la personne physique reprise aux Conditions Particulières ;



- Le conjoint de droit ou de fait cohabitant du titulaire de la carte Visa Platinum ;
- Toute personne vivant habituellement au foyer du titulaire de la carte Visa Platinum. Les descendants non mariés et les ascendants au 1er degré vivant au foyer du titulaire de la carte Visa Platinum ;
- Les enfants non-mariés (miliciens, étudiants, ...) résidant ailleurs mais domiciliés chez le titulaire de la carte Visa Platinum gardent la qualité d'assuré.
- Les enfants non-mariés en règle avec la Sécurité Sociale, étudiant à l'étranger dans un des pays repris en 1.3.1, mais domiciliés chez le titulaire de la carte Visa Platinum

Habitation garantie : Le domicile du titulaire de la carte Visa Platinum au Grand-Duché de Luxembourg ou en Belgique.

Domicile : Le lieu de l'inscription du titulaire de la carte Visa Platinum aux registres de la population ou de toute autre registre administratif en tenant lieu.

Pays de domicile : Le pays où le domicile du titulaire de la carte Visa Platinum est situé.

Maladie : Une altération organique ou fonctionnelle imprévisible de la santé, générant des symptômes objectifs et nécessitant des soins médicaux, constatée par un médecin.

Accident : Un événement soudain et fortuit, non intentionnel dans le chef de la victime, qui produit une lésion objectivement constatable.

Sinistre : Événement aléatoire, donnant droit à la garantie du présent contrat.

Franchise : Partie de l'indemnité restant à charge du titulaire de la carte Visa Platinum.

Bagages : Les effets personnels emportés par l'assuré ou transportés à bord du véhicule, y compris les chats et chiens, à l'exclusion de tout autre animal. Ne sont pas assimilés à des bagages : planeur, marchandises commerciales, matériel scientifique, matériaux de construction, mobilier de maison, chevaux, bétail.

Frais d'hôtel : Par "frais d'hôtel" nous entendons les frais de la chambre et du petit-déjeuner, à concurrence des montants prévus à la convention et à l'exclusion de tous autres frais.

La garantie : L'ensemble des prestations auxquelles nous nous sommes contractuellement engagés. Tout montant indiqué dans la présente convention (garantie de remboursement, de prise en charge, ...) s'entend toutes taxes comprises (t.t.c).

Terrorisme : Par terrorisme, on entend une action ou une menace d'action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses, exécutée individuellement ou en groupe et attentant à des personnes ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel, soit en vue d'entraver la circulation et le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise et faisant l'objet d'une médiatisation.

1.2. Objet

Le contrat a pour objet de garantir l'assuré contre les dommages dans le cadre des garanties et capitaux tels que définis ci-après.

1.3 Définitions géographiques

1.3.1 Le pays où le domicile du titulaire de la carte Visa Platinum doit être situé

Les pays de l'Union Européenne, plus la Norvège, Monaco, Andorre, le Liechtenstein, le Royaume Uni et la Suisse.

Les îles et les départements non situés sur le continent européen sont exclus.

1.3.2 Etendue géographique des prestations d'assistance

L'assistance aux personnes et l'assistance voyage s'appliquent dans le monde entier sauf dans les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des insurrections, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention. La situation au niveau des pays exclus est susceptible d'être modifiée en fonction de l'évolution intérieure ou internationale des pays dans lesquels nous exerçons notre activité. Nous suivons en la matière les avis et recommandations du Ministère des Affaires Etrangères.

- Ne sont pas couverts, les pays, régions ou zones pour lesquels les autorités gouvernementales ont émis une interdiction générale de voyage ou une interdiction pour tout voyage autre qu'un voyage essentiel. Ne sont pas couverts non plus, les pays de destination qui ont émis une interdiction d'entrée sur leur territoire pour les ressortissants du/des pays dont les bénéficiaires du présent contrat ont la nationalité.

- Les pays couverts (ou l'une ou l'autre de leurs régions) peuvent être soumis à des sanctions, des interdictions ou des restrictions internationales telles que définies par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis, nous empêchant d'y exécuter l'ensemble ou une partie de nos obligations contractuelles. La liste des pays et régions concernés est susceptible d'évoluer avec le temps. Cette liste est mise à jour et est consultable à tout moment via le lien <https://www.europassistance.be/limitations-territoriales-business>.

- Sont exclues : la Corée du Nord, l'Iran, la Syrie, le Venezuela, la Biélorussie, la Crimée, la Fédération de Russie, le Myanmar, l'Afghanistan, et les républiques populaires de Donetsk et Lougansk.

Limitations territoriales :

- Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée à la fourniture de la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis. La notion « ressortissants des États-Unis » inclut toute personne, où qu'elle se trouve, qui est un citoyen américain ou qui réside habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte).

1.4 Nature des déplacements

Les prestations sont effectuées suite à tous les déplacements et séjours privés ou professionnels. Dans ce dernier cas, sont visées uniquement les activités administratives, commerciales ou culturelles, à l'exclusion de toutes les activités à caractère dangereux telles que celles d'acrobate, dompteur ou scaphandrier, ou les activités professionnelles ci-après : montées sur toits, sur échelles ou échafaudages, descentes en puits, mines ou carrières en galeries, fabrication, usage ou manipulation d'artifices ou d'explosifs.

1.5 Validité

Pour pouvoir bénéficier des prestations garanties, l'assuré doit être domicilié dans un pays repris en 1.3.1, y résider habituellement et la durée de son déplacement ne peut excéder 90 jours.

1.6 Modalités d'appel aux prestations

Nos services d'assistance sont au service de l'assuré 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 :

Par téléphone : +32.2 541 91 50.

Par mail : help@europ-assistance.be

Chapitre 2. Prestations d'assistance aux personnes

2.1. Frais de recherche et de sauvetage

L'assureur rembourse les frais de recherche et de sauvetage exposés en vue de sauvegarder la vie ou l'intégrité physique d'un assuré à concurrence de 5.000 EUR par sinistre à condition que le sauvetage résulte d'une décision prise par les autorités locales compétentes ou des organismes officiels de secours.

2.2. Remboursement du forfait remonte-pentes

Si l'état de l'assuré blessé entraîne une hospitalisation de plus de 24 heures et/ou un rapatriement organisé par l'assureur, le forfait remonte-pentes de l'assuré sera remboursé au prorata du temps durant lequel il n'aura pu être utilisé, à concurrence de 125 EUR maximum.

2.3. Accident de ski

En cas d'accident corporel sur une piste de ski, l'assureur rembourse à l'assuré, sur présentation d'un justificatif original, les frais de descente en traîneau sanitaire occasionnés à la suite de cet accident. L'accident doit être impérativement signalé à l'assureur au plus tard dans les 72 heures après sa survenance.

Cette garantie est exclue lorsque le sinistre survient suite à la pratique du ski effectué hors-pistes balisées sans guide agréé par les autorités du pays.

2.4. Assistance à la suite d'un incident médical

2.4.1. Assistance médicale

En cas d'incident médical, l'équipe médicale de l'assureur se met, dès le premier appel, en rapport avec le médecin traitant sur place afin d'intervenir dans les conditions les mieux adaptées à l'état de l'assuré.

Dans tous les cas, l'organisation des premiers secours est assumée par les autorités locales.

2.4.2. Envoi d'un médecin sur place

Si l'équipe médicale de l'assureur l'estime nécessaire, l'assureur mandate un médecin ou une équipe médicale qui se rendra auprès de l'assuré afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser.

2.4.3. Remboursement des frais médicaux exposés à l'étranger

Lorsque les assurés ne sont pas affiliés à une mutuelle dans leur pays de domicile ou à toute autre assurance maladie équivalente, ou lorsqu'ils ne se sont pas conformés aux règlements de leur mutuelle ou de leur assurance maladie (notamment s'ils ne sont pas en règle de cotisation), il n'y aura pas d'intervention d'Europ Assistance pour les frais médicaux.

§ 1. Le remboursement complémentaire couvre les soins reçus à l'étranger à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu lors d'un déplacement et ayant un caractère imprévisible et sans antécédents connus.

§ 2. Le remboursement complémentaire intervient après épuisement des indemnités auxquelles l'assuré peut prétendre pour les mêmes risques auprès de la sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance. La prise en charge des frais médicaux cesse lorsque le rapatriement de l'assuré a lieu ou lorsque l'assuré refuse ou fait différer notre proposition de le rapatrier.

§ 3. Les frais médicaux exposés à l'étranger donnant droit à notre remboursement complémentaire sont les suivants :

- les honoraires médicaux et chirurgicaux ;
- les médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien local ;
- les frais de soins dentaires urgents à concurrence de 150 EUR maximum par assuré
- les frais d'hospitalisation pour autant que l'assuré soit jugé intransportable par les médecins de l'assureur;
- les frais de transport ordonné par un médecin pour un trajet local
- Frais de prolongation de séjour du patient ordonnée à l'hôtel par un médecin, à concurrence de 800 EUR, si le malade ou le blessé ne peut entreprendre son retour à son pays de domicile à la date initialement prévue.

§ 4. Le remboursement complémentaire des frais médicaux cités au § 2 et § 3 est garanti à concurrence de 25.000 EUR par personne et par année d'assurance. Le remboursement se fera sur base des pièces justificatives suivantes:

- Un rapport médical détaillé émanant du médecin prescripteur soignant l'assuré à l'étranger ;
- Décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant les remboursements obtenus ainsi que copie des notes et factures de frais;
- En cas de refus d'intervention de la mutuelle ou de tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance, l'assuré devra envoyer l'attestation de refus et les justificatifs originaux de ses débours.

Le remboursement se fera sous déduction d'une franchise de 50 EUR par sinistre et par personne.

2.4.4. Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger

Lorsque l'assureur fait l'avance à l'hôpital des frais garantis mentionnés à l'art. 2.4.3 § 3, l'assuré lui transmettra les factures de soins pour lesquelles l'assureur a fait l'avance des frais. Il incombera à l'assuré de les transmettre à son organisme de sécurité sociale et/ou tout autre organisme de prévoyance et de rembourser l'assureur les quotes-parts qu'il(s) lui verser(a)(ont).

Les frais de transaction sont à charge de l'assuré.

2.4.5 Remboursement des frais médicaux post hospitaliers dans le pays de domicile

L'assureur prend en charge les frais médicaux post hospitaliers dans le pays de domicile si, à la suite d'un incident médical, l'assuré a été hospitalisé à l'étranger. L'intervention de l'assureur ne pourra excéder un maximum de 2.500 EUR par assuré.

2.4.6. Prolongation du séjour des autres assurés

Si un assuré malade ou blessé doit prolonger son séjour, l'assureur prend en charge les frais d'hôtel des autres assurés qui l'accompagnent. Ces frais sont limités, par incident médical, à 80 EUR par nuit et par chambre et pour un total de 800 EUR maximum.

La décision de prolongation doit être préalablement approuvée par le médecin de l'assureur.

2.4.7. Prise en charge des enfants de moins de 16 ans

Si l'(es) assuré(s) accompagnant des enfants de moins de 16 ans se trouve(nt) dans l'impossibilité de s'occuper d'eux suite à un incident médical, l'assureur organise et prend en charge le voyage aller-retour d'une personne, résidant dans le pays de domicile de l'assuré, désignée par la famille pour aller chercher les enfants de moins de 16 ans et les ramener à leur domicile dans le pays de domicile.

Les frais d'hôtel de cette personne seront pris en charge par l'assureur à concurrence de 80 EUR maximum moyennant présentation des justificatifs originaux. Dans le cas où il est impossible de joindre une des personnes mentionnées ci-dessus, ou si ces personnes sont dans l'impossibilité d'effectuer le voyage, l'assureur envoie un délégué pour prendre les enfants en charge et les ramener, dans le pays de domicile, à la garde de la personne désignée par l'assuré.

2.5. Assistance à la suite d'une hospitalisation d'un assuré voyageant seul

Lorsque l'assuré, voyageant seul, est hospitalisé à la suite d'un incident médical et que les médecins mandatés par l'assureur déconseillent son transport avant 5 jours ou 2 jours si l'assuré a moins de 16 ans, l'assureur organise et prend en charge le voyage aller-retour d'un membre de sa famille ou d'un proche résidant dans le pays de domicile pour se rendre auprès de l'assuré. En cas d'hospitalisation d'un assuré de moins de 16 ans, l'assureur organise et prend en charge le voyage aller-retour de 2 membres de la famille ou proches.

Les frais d'hôtel sur place de cette personne sont pris en charge par l'assureur à concurrence de 80 EUR maximum par nuit et par chambre et pour 800 EUR maximum.

2.6. Assistance à la suite d'un rapatriement

2.6.1. Rapatriement ou transport à la suite d'un incident médical

Si l'assuré est hospitalisé à la suite d'un incident médical et que l'équipe médicale de l'assureur juge nécessaire de le transporter vers un centre médical mieux équipé, plus spécialisé, ou plus proche de son domicile, l'assureur organise et prend en charge le rapatriement ou le transport sanitaire de l'assuré malade ou blessé, sous surveillance médicale si nécessaire, et selon la gravité du cas par :

- chemin de fer (1ère classe) ;
- ambulance ;
- avion de ligne régulière, classe économique avec aménagement spécial si nécessaire ;
- avion sanitaire.

Si l'état de l'assuré ne nécessite pas d'hospitalisation, le transport s'effectue jusqu'à son domicile.

Si l'événement survient en dehors de l'Europe et des pays riverains de la mer Méditerranée, le transport se fait par avion de ligne uniquement.

La décision du transport et des moyens à mettre en œuvre est prise par le médecin de l'assureur en fonction des seuls impératifs techniques et médicaux. Le médecin de l'assureur doit obligatoirement avoir marqué son accord avant tout transport.

L'assureur organise et prend en charge le transport d'un assuré afin d'accompagner l'assuré rapatrié jusqu'au lieu d'hospitalisation ou le domicile de l'assuré rapatrié.

2.6.2. Rapatriement des autres assurés

En cas de rapatriement d'un assuré, l'assureur organise et prend en charge le retour des autres assurés à leur domicile ou la continuation du voyage. La garantie « continuation du voyage » est limitée au coût du rapatriement des assurés à leur domicile. Elle s'applique pour autant que les autres assurés ne puissent pas utiliser le même moyen de transport qu'au voyage aller ou celui initialement prévu pour le retour.

2.6.3. Rapatriement du véhicule

En cas de rapatriement d'un assuré et si aucun autre assuré ne peut conduire le véhicule, l'assureur organise et prend en charge le retour du véhicule. Le choix du moyen de transport pour le retour du véhicule appartient à l'assureur. Les frais éventuels de carburant et de péage restent à charge des assurés.

2.6.4. Rapatriement des bagages.

En cas de rapatriement d'un assuré, l'assureur organise et prend en charge les frais de transport des bagages jusqu'au domicile de l'assuré.

2.7. Assistance en cas de décès

2.7.1. Rapatriement funéraire

2.7.1.1. En cas d'inhumation ou de crémation dans le pays de domicile

Si la famille décide d'une inhumation ou d'une crémation dans le pays de domicile, l'assureur organise le rapatriement de la dépouille mortelle et prend en charge :

- les frais de traitement funéraire ;
- les frais de mise en bière sur place ;
- les frais de cercueil à concurrence de 750 EUR maximum ;
- les frais de transport de la dépouille mortelle du lieu du décès au lieu d'inhumation ou de crémation.

Les frais de cérémonie et d'inhumation ou de crémation ne sont pas pris en charge par l'assureur.

Si l'assuré voyage seul à l'étranger, l'assureur organise et prend en charge le voyage aller-retour d'un membre de la famille ou d'un proche afin d'accompagner la dépouille mortelle.

Les frais d'hôtel sur place de cette personne sont pris en charge par l'assureur à concurrence de 80 EUR par nuit et par chambre et pour un maximum de 2 nuits.

2.7.1.2. En cas d'inhumation ou de crémation à l'étranger

Si la famille décide d'une inhumation ou d'une crémation à l'étranger, l'assureur organise et prend en charge les mêmes prestations que celles précitées au point 2.7.1.1. En outre, l'assureur organise et prend en charge le voyage aller-retour d'un membre de la famille ou d'un proche résidant dans le pays de domicile pour se rendre sur le lieu de l'inhumation ou de crémation.

Les frais d'hôtel sur place de cette personne sont pris en charge par l'assureur à concurrence de 80 EUR par nuit et par chambre et pour un maximum de 3 nuits.

En cas de crémation à l'étranger avec cérémonie dans le pays de domicile, l'assureur prend en charge les frais de rapatriement de l'urne vers le pays de domicile.

L'intervention de l'assureur est en tout cas limitée aux dépenses que supposerait le rapatriement de la dépouille mortelle vers le pays de domicile. Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est du ressort exclusif de l'assureur.

2.7.2. Assistance aux formalités à la suite d'un décès

L'assureur assiste l'assuré dans les démarches suivantes :

- la mise en rapport avec les entreprises de pompes funèbres ;
- l'aide à la rédaction des faire- parts;
- l'indication des démarches nécessaires notamment auprès de l'administration communale;
- à la demande des héritiers, la recherche d'une agence immobilière pour la gestion des biens immobiliers.

2.7.3. Rapatriement des autres assurés

En cas de décès d'un assuré, l'assureur organise et prend en charge le retour des autres assurés à leur domicile ou la continuation du voyage. La garantie « continuation du voyage » est limitée au coût du rapatriement des assurés à leur domicile. Elle s'applique pour autant que les autres assurés ne puissent pas utiliser le même moyen de transport qu'au voyage aller ou celui initialement prévu pour le retour.

2.7.4. Rapatriement du véhicule

En cas de décès d'un assuré à l'étranger et si aucun autre assuré ne peut conduire le véhicule, l'assureur organise et prend en charge le retour du véhicule. Le choix du moyen de transport pour le retour du véhicule appartient à l'assureur. Les frais éventuels de carburant et de péage restent à charge des assurés.

2.7.5. Rapatriement des bagages

En cas de décès d'un assuré à l'étranger, l'assureur organise et prend en charge les frais de transport des bagages du défunt jusqu'à son domicile.

Chapitre 3. Assistance voyage

3.1. Informations diverses

L'assureur donne à l'assuré, par téléphone, des informations concernant un départ vers l'étranger telles que :

- les cours et devises : informations sur les taux de change ;
- les formalités de visa, passeport et autres pièces d'identité ;
- les formalités douanières ;
- les vaccinations ;
- les décalages horaires ;
- les jours fériés ;
- le climat et des conseils en matière d'habillement.



3.2. Assistance en cas de perte ou de vol des pièces d'identité ou des documents de voyage

En cas de perte ou de vol des pièces d'identité ou des documents de voyage, l'assureur communique à l'assuré les coordonnées des offices de tourisme, des ambassades et consulats les plus proches.

3.3. Assistance en cas de perte ou de vol des titres de transport

En cas de perte ou de vol des titres de transport et après déclaration des faits par l'assuré auprès des autorités locales, l'assureur met à la disposition de l'assuré les billets nécessaires à la continuation de son voyage ou au retour à son domicile à charge pour ce dernier de rembourser le prix des billets à l'assureur dans les deux mois de la mise à disposition.

3.4. Assistance en cas de perte, de vol ou destruction de bagages

En cas de perte ou de vol des bagages d'un assuré lors d'un transfert aérien, l'assureur l'aide à remplir les formalités auprès des autorités compétentes et lui transmet toutes les informations relatives à l'évolution des recherches entreprises.

En cas de vol, perte ou destruction de bagages d'un assuré, l'assureur remboursera à l'assuré, sur base des pièces justificatives originales et à concurrence d'un montant de 150 EUR maximum, les frais liés aux achats de première nécessité.

3.5. Assistance en cas de perte ou de vol de chèques, de cartes de banque ou de crédit

En cas de perte ou de vol de chèques, cartes de banque ou de crédit et après déclaration des faits par l'assuré aux autorités locales, l'assureur intervient auprès des institutions financières pour qu'elles prennent les mesures de protection nécessaires. Sous peine de déchéance de la garantie, l'assuré doit impérativement déclarer la perte ou le vol aux autorités locales compétentes.

En aucun cas, l'assureur ne peut être tenu pour responsable de la transmission fautive ou erronée des renseignements fournis par l'assuré.

3.6. Assistance en cas de perte, bris ou vol de prothèses

Si en cas de bris, perte ou vol de prothèse (lunettes, verres de contact,...) l'assuré se trouve dépourvu de ses prothèses, l'assureur met tout en œuvre afin d'organiser et de prendre en charge l'envoi de ces dernières par les moyens les plus rapides sous réserve des législations locales et internationales et des disponibilités des moyens de transport.

L'assuré s'engage à rembourser à l'assureur le prix des prothèses qui sont mis à sa disposition, majorés des frais éventuels de dédouanement, dans un délai de deux mois à partir de la date d'expédition.

3.7. Envoi de médicaments indispensables

En cas de vol, perte ou oubli de médicaments nécessaires, l'assureur met tout en œuvre pour la recherche de ceux-ci ou des médicaments semblables sur place.

A cet effet, l'assureur organise une visite chez un médecin qui prescrira les médicaments et prend en charge les frais de taxi.

3.8. Assistance linguistique

Si l'assuré rencontre des difficultés linguistiques à l'étranger en rapport avec les prestations d'assistance en cours, l'assureur effectue par téléphone les traductions nécessaires à la bonne compréhension des événements. Dans la mesure où la traduction porte sur d'autres sujets que les prestations d'assistance, l'assureur communique à l'assuré les coordonnées d'un traducteur-interprète. Les honoraires de ce dernier restent à charge de l'assuré.

3.9. Avance de fonds

En cas de survenance à l'étranger d'un événement couvert ayant fait l'objet d'une demande d'intervention auprès de l'assureur et, le cas échéant, après déclaration aux autorités locales, l'assureur met à la demande de l'assuré, tout en œuvre pour lui faire parvenir la contre-valeur de maximum 2.500 EUR. Cette somme devra préalablement être versée à l'assureur en liquide ou sous forme de chèque bancaire certifié conforme.

3.10 Retour anticipé d'un assuré

Si l'assuré doit interrompre son voyage à l'étranger pour cause :

- de décès ou d'hospitalisation imprévisible suite à un incident médical dans le pays de résidence de plus de 5 jours ou 48 heures si l'assuré a moins de 16 ans, du conjoint, du père, de la mère, d'un frère, d'une sœur ou d'un enfant ;
- de décès d'un associé indispensable pour la gestion journalière de l'entreprise de l'assuré ou du remplaçant de l'assuré dans sa profession libérale.

L'assureur organise et prend en charge jusqu'à leur domicile ou le lieu d'inhumation ou crémation dans le pays de domicile :

- soit, le voyage aller-retour d'un assuré ;
- soit, le voyage retour de deux assurés.

La garantie n'est acquise que sur présentation d'un certificat de décès ou d'hospitalisation.

3.11. Animaux domestiques

En cas de rapatriement, de décès ou de retour anticipé de l'assuré, l'assureur organise et prend en charge le retour des animaux domestiques (chien(s) ou chat(s)) accompagnant l'assuré.

3.12. Transmission de messages urgents

Si l'assuré en fait la demande, l'assureur transmet gratuitement à toute personne les messages urgents en rapport avec les garanties et prestations assurées.

D'une manière générale, la transmission des messages est subordonnée à une justification de la demande, une expression claire et explicite du message à transmettre et l'indication précise du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone de la personne à contacter.

Tout texte entraînant une responsabilité pénale, financière, civile ou commerciale est transmis sous la seule responsabilité de son auteur qui doit pouvoir être identifié. Son contenu doit être conforme à la législation belge et internationale et ne peut engager la responsabilité de l'assureur.

3.13. Caution pénale et honoraires d'avocat à l'étranger

Si à la suite d'un accident, un assuré est ou risque d'être incarcéré, l'assureur fera l'avance de la caution pénale exigée par les autorités jusqu'à concurrence d'un montant de 12.500 EUR maximum par assuré et prendra en charge les honoraires d'un avocat jusqu'à concurrence de 1.250 EUR maximum par assuré poursuivi.

L'assureur accorde, pour le remboursement de la caution, un délai maximum de trois mois à compter du jour de l'avance. En cas de remboursement avant ce délai par les autorités du pays, la caution devra naturellement être restituée aussitôt à l'assureur.

Les suites judiciaires dans le pays de domicile ne sont pas prises en charge par l'assureur.

Chapitre 4. Assistance à domicile (Valable uniquement au Grand-Duché de Luxembourg et en Belgique)

4.1. Service de renseignements 24h sur 24

L'assureur met à la disposition de l'assuré un service de renseignements 24 heures sur 24, destiné à communiquer:

- les coordonnées des différents centres hospitaliers et des services d'ambulance proches du domicile;
- les coordonnées de la pharmacie et du médecin de garde à contacter;
- les coordonnées des services publics concernés dans les cas d'un problème lié à l'habitation garantie;
- les coordonnées des services de dépannage ou de réparation ayant une permanence 24 heures sur 24 ou un service de dépannage rapide dans les domaines suivants: plomberie, menuiserie, électricité, réparation de téléviseurs, serrurerie, vitrerie...

Toutefois la responsabilité de l'assureur ne saurait en aucun cas être invoquée si, à la recherche d'un numéro d'urgence (pompiers, police secours, ...), l'assuré s'adressait à l'assureur au lieu de contacter le ou les service(s) concerné(s).

L'assureur ne peut être tenue pour responsable des interventions effectuées par le(s) prestataire(s) contacté(s) par l'assuré, l'intervention de l'assureur a pour seul but de communiquer à l'assuré un ou plusieurs numéros de téléphone utiles dans les circonstances décrites ci-dessus.

4.2. Assistance médicale aux assurés blessés

Dans les cas où à la suite d'un accident survenu dans l'habitation garantie (maladies exclues), et après intervention des premiers secours et/ou du médecin traitant, l'assuré ne peut être soigné sur place et doit être hospitalisé, l'assureur organise et prend en charge son transport par ambulance de l'habitation garantie à l'hôpital le plus proche, sous surveillance médicale si nécessaire.

A l'issue de l'hospitalisation, l'assureur organise et prend en charge le transport de retour à l'habitation garantie si l'assuré n'est pas en état de se déplacer dans des conditions normales.

4.3. Hospitalisation d'un enfant lorsque le père et la mère sont en déplacement

Si un assuré de moins de 15 ans doit être hospitalisé pour quelque cause que ce soit, lorsque les parents sont en déplacement, l'assureur organise à la demande des parents, en accord avec le médecin traitant, l'hospitalisation et prend en charge les frais de transport vers le lieu d'hospitalisation à l'exclusion des frais d'hospitalisation.

Lorsque l'hospitalisation doit se prolonger plus de 48 heures, l'assureur organise et prend en charge le retour au domicile du père et de la mère se trouvant à l'étranger soit en chemin de fer première classe, soit en avion classe économique.

4.4. Aide- ménagère

Si, à la suite d'un accident, l'assuré, mère d'enfants de moins de 15 ans, doit être hospitalisée pour une durée d'au moins 7 jours, l'assureur prend en charge les frais d'une aide- ménagère à concurrence de 12,50 EUR par jour pour une durée maximum 8 jours.

4.5. Garde d'enfants de moins de 15 ans

Si, à la suite d'un accident survenu dans l'habitation garantie, un assuré, père ou mère d'enfants de moins de 15 ans, doit être hospitalisé pour une durée de 2 jours, l'assureur prend en charge les frais de garde des enfants à concurrence de 50 EUR par jour pendant 2 jours maximum.

4.6. Domicile inhabitable

Si l'habitation garantie est endommagée et rendue inhabitable par suite d'incendie, d'explosion, d'implosion, de dégâts des eaux, de vol, de vandalisme, de bris de glace, et ne permet plus aux assurés d'y demeurer décemment, l'assureur prend en charge :

a) les frais d'hôtel (chambre + petit-déjeuner) pendant deux nuits engagés par l'assuré à concurrence de 80 EUR par nuit et par assuré. L'assureur se charge également de la réservation auprès du ou des hôtels concernés, et prend en charge les frais de déplacement de l'assuré dans le cas où il serait dans l'impossibilité d'effectuer le déplacement par ses propres moyens.

b) les frais de gardiennage. Si l'habitation doit faire l'objet d'une surveillance afin de préserver d'un vol des biens restés sur place, l'assureur recherche un vigile ou un gardien chargé de surveiller les lieux et prend en charge les frais occasionnés par cette présence pendant 48 heures maximum.

c) les frais de transfert du mobilier. L'assureur recherche et prend en charge la location d'un véhicule du type utilitaire se conduisant avec un permis B, afin de permettre à l'assuré d'effectuer le déménagement des objets restés dans l'habitation sinistrée. Cette prise en charge est limitée à 250 EUR.

d) les frais de déménagement. Pour autant que l'habitation ne soit pas habitable dans les 30 jours qui suivent la date de survenance du sinistre. En accord avec l'assuré, l'assureur organise et prend en charge les frais de déménagement du mobilier à concurrence de 250 EUR vers le nouveau lieu de résidence dans le pays de domicile. Il est cependant précisé que le déménagement doit être effectué au maximum dans les 60 jours qui suivent la date du sinistre.

e) les frais de retour au domicile. Dans le cas où l'assuré se trouvant en dehors du rayon de 10 km doit regagner l'habitation garantie inoccupée au moment de la survenance des dommages et si sa présence est indispensable, l'assureur met à sa disposition et prend en charge un billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique du lieu où séjourne l'assuré à celui de l'habitation garantie sinistrée au Grand-Duché de Luxembourg ou en Belgique.

L'assureur se réserve le droit de demander les titres de transport non utilisés. Dans le cas où l'assuré est dans l'obligation de retourner sur place pour récupérer son véhicule assuré, l'assureur prend en charge dans les mêmes conditions un billet simple.

4.7. Dépannage serrurerie

Si à la suite de la perte ou du vol de ses clés, l'assuré ne peut pénétrer dans l'habitation garantie, l'assureur prendra en charge les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier pour un montant de 100 EUR maximum. Une seule intervention par an sera accordée par habitation garantie.

Chapitre 5. Exclusions communes et limitations

5.1 Exclusions

La garantie du contrat n'est pas acquise :

1. pour des prestations qui ne sont pas demandées au moment de l'événement et qui ne sont pas effectuées par ou en accord avec l'assureur. Toutefois, les frais de consultations médicales ordinaires et les frais pharmaceutiques ambulatoires consécutifs sont remboursés tout en respectant les limites de ce contrat ;
2. à moins de 10 km du domicile de l'assuré ou du lieu de résidence des enfants hormis les prestations d'assistance au domicile ;
3. en cas de suicide;
4. en cas d'événements comme: guerre civile ou étrangère, grèves, émeutes ou mouvements populaires, terrorisme ou sabotage; à moins que l'assuré démontre qu'il n'a pas participé à cet événement ;
5. en cas d'accidents nucléaires tels que définis par la Convention de Paris du 29 juillet 1960 et les Protocoles additionnels et par la Loi du 6 juillet 2020 sur la responsabilité civile en matière de dommages en relation avec un accident nucléaire ou résultant de radiations provenant de radio-isotopes;
6. les affections ou lésions bénignes qui n'empêchent pas le patient de poursuivre son voyage;
7. les maladies mentales ayant déjà fait l'objet d'un traitement;
8. 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)
9. les maladies chroniques ayant provoquées des altérations neurologiques, respiratoires, circulatoires, sanguines ou rénales;
10. les rechutes et les convalescences de toutes affections révélées, non encore consolidées et en cours de traitement avant la date de départ en voyage et comportant un danger réel d'aggravation rapide;
11. les frais de médecine préventive et les cures thermales ;
12. les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par la Sécurité Sociale.
13. pour l'achat et la réparation de prothèses en général, y compris lunettes, verres de contact, etc.;
14. lors de la pratique de sports de compétition motorisés et de la pratique des sports à titre professionnel ;

15. l'assistance au véhicule ;

16. pour les frais en vue de traitements médicaux et chirurgicaux et de médicaments, prescrits et/ou engagés dans le pays de domicile, même ceux suite à une maladie ou un accident survenu à l'étranger ;

17. pour des conséquences d'actes notoirement téméraires ;

18. pour le remboursement des frais d'annulation de séjour ou les conséquences de faits de grève (sauf ceux expressément couverts par les présentes dispositions) ;

19. les garanties du contrat peuvent également être refusées à la suite de cataclysmes naturels lorsque l'intervention s'avère impossible pour des raisons indépendantes de la volonté de l'assureur.

5.2. Circonstances exceptionnelles

L'assureur n'est pas responsable des retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne lui sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure.

Chapitre 6. Cadre juridique

6.1 Subrogation

L'assureur est subrogé dans les droits et actions de l'assuré contre tout tiers responsable à concurrence de ses débours. Sauf en cas de malveillance, l'assureur n'a aucun recours contre les descendants, ascendants, conjoints et alliés en ligne directe de l'assuré, ni contre les personnes vivant sous son toit, ses hôtes et les membres de son personnel domestique. L'assureur peut toutefois exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance ou en cas de malveillance de leur part.

6.2 Reconnaissance de dette

L'assuré s'engage à rembourser l'assureur dans un délai d'un (1) mois le coût des prestations qui ne sont pas garanties par la convention et que l'assureur lui a consenties à titre d'avance. En ce qui concerne le cas prévu à l'article 3.13' 'Caution pénale et honoraires d'avocat à l'étranger', un délai de 3 mois est accordé à l'assuré pour le remboursement.

6.3 Prescription

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

6.4 Attribution de juridiction

Tout litige relatif à la présente convention est de la compétence exclusive des tribunaux luxembourgeois.

6.5 Loi du contrat

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

6.6 Plaintes

Toute plainte au sujet du contrat peut être adressée à :

Europ Assistance Belgium à l'attention du Complaints Officer, Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles (e-mail : complaints@europ-assistance.be, tél. : +32 (0)2.541.90.48)

6.7 Protection de la vie privée

L'assureur traite les données de l'assuré conformément aux réglementations et directives nationales et européennes. L'assuré trouvera toutes les informations concernant le traitement de ses données personnelles dans la déclaration de confidentialité de l'assureur. L'assuré les trouvera à l'adresse suivante: www.europ-assistance.lu/privacy. Cette déclaration de confidentialité contient, entre autres, les informations suivantes :

- les coordonnées du délégué à la protection des données (DPD)
- les finalités du traitement des données personnelles de l'assuré;
- les intérêts légitimes pour le traitement des données personnelles de l'assuré;
- les tiers qui peuvent recevoir les données personnelles de l'assuré;
- la durée de conservation des données personnelle de l'assuré;
- la description de ses droits en ce qui concerne les données personnelles de l'assuré;
- la possibilité d'introduire une réclamation concernant le traitement des données personnelles de l'assuré.

6.8 Fraude

Toute fraude de la part de l'assuré dans l'établissement de la déclaration de sinistre ou dans les réponses aux questionnaires a pour conséquence qu'il est déchu de ses droits vis-à-vis de l'assureur. Tout document devra donc être rempli de manière complète et minutieuse. L'assureur se réserve le droit de poursuivre l'assuré fraudeur devant les tribunaux compétents.