

## Contenu

- A. Extension garantie constructeur**
- B. Assurance livraison des biens achetés sur Internet**
- C. Assurance protection des achats**
- D. Assurance Voyage**
- E. Disposition générales**

**Assureur :** Foyer Assurances S.A., domiciliée et ayant son siège social à L-3372 Leudelange, 12, rue Léon Laval

**Preneur d'assurance :** Banque Raiffeisen S.C., domiciliée et ayant son siège social à L-2134 Merl, 46, rue Charles Martel

**Police no :** 291980

**Carte :** la carte Mastercard Gold en cours de validité, émise par le Preneur d'assurance

**Porteur :** la personne physique dont le nom est imprimé sur la Carte.

## A. Extension garantie constructeur

### 1. Définitions

Pour l'interprétation du présent document, il faut entendre par :

**Assuré :** tout porteur d'une Carte agissant dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle.

**Article assuré :** Un nouveau bien meuble à usage ménager (aussi appelé « produit blanc ») ou un bien électronique audio ou vidéo à usage privé (aussi appelé produit « brun ») ou un bien de communication ou informatique à usage privé (aussi appelé « produit gris »), (i) acheté par l'Assuré et **dont le montant total a intégralement été payé avec la Carte**, pendant la durée de la présente police, (ii) assorti d'une Garantie initiale d'une durée de 24 mois, (iii) et dont le prix d'achat est supérieur ou égal à 50 euros (taxes incluses, mais sans tenir compte des frais de transport).

**Les trois conditions ci-dessus sont cumulatives.**

**Garantie initiale :** La garantie de l'Article assuré offerte par le fabricant ou le distributeur.

**Période de la Garantie prolongée :** La période commençant à courir à partir de la date d'expiration de la Garantie initiale et prenant fin, au plus tard, 24 mois après le début de la période de la Garantie prolongée.

**Produit non couvert :** Un produit décrit dans les Exclusions (article 3. Exclusions) des présentes Conditions Générales.

**Panne garantie :** Désigne, pour un Article assuré, le défaut de fonctionnement qui ne permet pas de réaliser l'usage pour lequel il a été conçu en raison d'une panne ou d'une défaillance qui serait garantie par les modalités de la Garantie initiale, si celle-ci n'était pas limitée dans le temps.

**Agent de réparation :** Le revendeur ou le centre indépendant de services agréé par l'Assureur pour examiner les Articles assurés et/ou les réparer.

**Frais de réparation :** Les frais de pièces détachées, de main d'œuvre et de transport de l'Article assuré.

**Frais de remplacement :** Au cas où les Frais de réparation seraient supérieurs au prix d'achat initial de l'Article assuré, il s'agit alors des frais permettant de remplacer l'Article assuré par un nouvel article présentant des caractéristiques techniques similaires et ayant une valeur d'achat n'étant pas supérieure au prix d'achat initial de l'Article assuré.

### 2. Contrat d'assurance - montants & durée

L'Extension de la Garantie constructeur, pour une durée équivalente de 24 mois, reconduit la Garantie initiale portant sur les Articles assurés pour une période supplémentaire de 24 mois en accord avec les restrictions et les exclusions indiquées par l'article 3. Exclusions ci-après.

L'Assureur rembourse les Frais de réparation à hauteur de **2.000 euros** par sinistre et jusqu'à **4.000 euros** par période consécutive de 12 mois et par Assuré, sur une période de

24 mois calendrier courant à compter du jour de l'expiration de la Garantie Initiale.

### **3. Exclusions**

**Ne sont pas couverts par la présente assurance :**

- Les frais ne correspondant pas aux frais de pièces détachées et/ou de main d'oeuvre et découlant d'une Panne garantie ou les frais en lien avec une pièce ou une circonstance non garantie par la Garantie initiale
- Toute autre obligation ou les autres frais ne correspondant pas à ceux étant spécifiquement couverts par les modalités de la Garantie initiale
- Les dommages, pannes ou défauts causés par des événements externes à l'Article assuré ou représentant la conséquence directe ou indirecte du transport, de la livraison ou de l'installation de l'Article assuré
- La panne résultant de la fabrication, de la modification ou du changement apporté aux caractéristiques initiales de l'Article assuré
- 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 achetés en vue d'une revente ou les articles étant, au moment de leur achat, des biens usagés, des biens endommagés ou des biens d'étalage ou d'occasion
- Les frais de réinitialisation de l'Article assuré et les frais liés au dysfonctionnement relevé pendant l'installation
- Les ajustements que l'utilisateur est autorisé à opérer sans ouvrir l'Article assuré
- Les articles non accompagnés du numéro de série du fabricant
- **Les frais en lien avec l'endommagement des Articles assurés causés par un accident, une imprudence, un usage impropre, un dommage intentionnel, une infestation d'insectes ou de vermines, un vol, du sable, un incendie, un tremblement de terre, une tempête et un ouragan, la foudre, une explosion, l'impact d'un aéronef, des dégâts des eaux, la corrosion, la fuite de piles ou une Catastrophe naturelle**
- **Les frais liés à des problèmes ou des défauts de fonctionnement causés par des modifications non autorisées ou par la non observation des instructions d'installation, d'utilisation ou de maintenance du fabricant**
- **Les articles utilisés à des fins professionnelles ou commerciales**
- **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 frais engagés dans la révision, l'inspection ou le nettoyage de l'appareil et ne correspondant pas à ceux engagés suite à la présentation d'une demande d'indemnisation en lien avec l'Article assuré**
- **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**
- **Une panne découlant d'une panne d'électricité ou de sautes de puissance, d'un voltage ou d'un courant inadéquat ou impropre d'une connexion / alimentation électrique ou de la plomberie**
- **Les frais venant ou découlant de l'ajout ou de l'intégration dans l'Article assuré de produits ou de composants supplémentaires non inclus dans le cadre normal du fonctionnement de l'Article assuré, à moins que cet ajout**

ou cette intégration n'intervienne avec l'approbation écrite du fabricant initial

- Les frais venant ou découlant du reformatage du disque dur de l'Article assuré ayant lieu lors de l'opération de réparation, de maintenance, de nettoyage, d'altération ou de mise à neuf de l'Article assuré, ainsi que les frais venant ou découlant de la perte ou de l'endommagement causé par des travaux de maintenance préventive ou du coût de ces travaux, et/ou des ajustements apportés à toute partie ou tout assemblage de l'Article assuré
- Les frais de devis
- Les coûts venant ou découlant des piles remplaçables par les utilisateurs, les contaminations par virus, les souris à boule et instruments de pointage ou la perte et/ou l'endommagement causé directement ou indirectement par le logiciel, la batterie, le fusible ou tout autre produit consommable
- Toute partie non expirée de la Garantie initiale causée par la liquidation, la fermeture de l'entreprise (temporaire ou permanente) ou toute autre interruption affectant le fabricant ou son aptitude à honorer la Garantie initiale
- Les coûts engendrés par les dépenses liées à la modification ou au retour de l'Article assuré nécessité par un vice de conception, par une mesure de sécurité publique ou par une exigence de la loi
- Les dommages découlant d'une erreur de maniement
- Les réparations ou les dommages de l'Article assuré lorsqu'une réparation n'a pas été approuvée par l'Assureur
- Les dommages causés par le réparateur
- Les dommages exclus par les Conditions générales du fabricant ou du distributeur
- Les conséquences d'une guerre ou d'émeutes civiles ou étrangères ou la confiscation opérée par les autorités
- Les conséquences d'une radiation ionisée

#### **4. Limites de responsabilité**

La limite de responsabilité maximale prévue par les présentes Conditions Générales est fixée à **2.000 euros** par sinistre et **4.000 euros** par période consécutive de 12 mois et par Assuré.

L'Assuré ne peut pas recevoir un montant supérieur au prix d'achat de l'Article assuré inscrit sur le décompte Mastercard Gold.

#### **5. Que faire en cas de sinistre**

- L'Assuré doit conserver et envoyer les copies de l'ensemble des reçus et des autres documents demandés par l'Assureur (ou le gestionnaire de sinistres désigné) afin d'assurer la gestion d'une demande d'indemnisation valide.
- L'Assuré doit déclarer le sinistre auprès de l'Assureur en lui envoyant la déclaration de sinistre complétée et signée dans les plus brefs délais.

La déclaration de sinistre peut être trouvée sur le site [www.raiffeisen.lu](http://www.raiffeisen.lu) ou demandée à l'Assureur en appelant le numéro 00352 437 43 2160.

**Le formulaire de demande d'indemnisation doit comprendre toutes les preuves des documents du sinistre listés ci dessous.**

- Avant de faire appel à des services de réparation, l'Assuré doit en notifier l'Assureur en appelant le numéro 00352 437 43 2160 et obtenir son approbation.
- Le paiement effectué de bonne foi par l'Assureur a, à son égard, un effet libératoire valant par rapport à la demande d'indemnisation.

#### **Preuves des documents du sinistre sont :**

- L'original ou la copie de la facture d'achat ou du ticket de paiement et la copie du décompte Mastercard Gold prouvant l'achat de l'Article assuré avec la Carte.
- La facture de réparation détaillée et citant :
  - le nom, l'adresse et la signature de l'Assuré,

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

### **L'indemnisation**

Les Frais de réparation ou les Frais de remplacement tels que définis par l'article 1. Définitions.

Si l'Article assuré fait partie d'un ensemble qui est inutilisable et irremplaçable, l'indemnisation doit alors correspondre au prix d'achat de tout l'ensemble. L'indemnisation est payée en euros et comprend la TVA.

### **6. Dispositions générales**

**Expertise / Paiement de l'indemnité** : Un expert ou un enquêteur pourra être envoyé par l'Assureur pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

**Date d'effet de la garantie** : La présente garantie prend effet à la date d'émission de la Carte ou, si cette date est antérieure au 15 juillet 2012, date d'effet de la Police, au 15 juillet 2012.

**Fin de la couverture** : La garantie sera immédiatement résiliée de plein droit en cas de non-renouvellement ou de retrait de la Carte ou en cas de résiliation du contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de l'Assureur.

**Paiement de l'indemnisation** : Si un Sinistre est déclaré conformément aux modalités mentionnées ci-dessus et si l'Assureur constate que ce Sinistre est garanti, l'Assureur paye l'indemnisation endéans les 15 jours calendriers à compter de la date de confirmation par l'Assureur que la couverture est en effet acquise.

## **B. Assurance livraison des biens achetés sur Internet**

### **1. Définitions**

**Assuré** : Tout Porteur d'une Carte agissant dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle.

**Tiers** : Toute autre personne que l'Assuré.

**Bien garanti** : Tout bien matériel mobilier à usage privé acheté neuf via Internet auprès d'un Commerçant, à condition que **(i)** ce bien soit envoyé par la poste ou par transporteur privé, **(ii)** qu'il soit d'une valeur unitaire supérieure ou égale à 50 euros TTC, **(iii)** qu'il ne soit pas exclu de la présente garantie et **(iv)** que le montant total ait intégralement été payé avec la Carte.

**Les conditions posées aux points (i) – (iv) ci-avant sont cumulatives.**

**Commerçant** : Tout marchand proposant la vente via Internet de Biens garantis.

**Livraison non conforme** : Le Bien garanti réceptionné ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande et/ou le Bien garanti est livré défectueux, cassé ou incomplet.

**Non-livraison** : La livraison du Bien garanti n'a pas été effectuée dans les trente (30) jours calendriers après le débit de la commande apparaissant sur le relevé bancaire de l'Assuré.

**Paiement Internet** : Opération de paiement réalisée sur Internet, au moyen d'une Carte, avec ou sans composition du code confidentiel (code PIN), sans signature manuscrite ou électronique, et dont le montant est porté au débit du compte de l'Assuré.

**Sinistre** : Survenance d'un événement assuré par la présente garantie.

### **2. Garantie**

#### **Livraison des biens achetés sur Internet**

En cas d'incident de livraison suite à l'achat d'un Bien garanti sur Internet, l'Assuré

bénéficie de l'Assurance Livraison dans les conditions cumulatives énoncées ci-après :

- le règlement du Bien garanti doit avoir été effectué au moyen de la Carte pendant la période de validité de la Carte ;
- le prélèvement correspondant à l'achat doit apparaître sur le décompte Mastercard Gold.

### **3. Procédure d'indemnisation**

**L'indemnisation n'est due par l'Assureur que si aucune solution amiable satisfaisante n'a été trouvée avec le Commerçant, par l'Assureur ou l'Assuré, au plus tard au 90ème jour calendrier qui suit le débit du paiement du Bien garanti :**

#### **3.1. En cas de non-livraison d'un Bien garanti :**

L'Assureur rembourse l'Assuré du montant correspondant au prix d'achat TTC (frais de port inclus) du Bien garanti dans la limite des sommes effectivement réglées au Commerçant et dans les limites de plafond prévues à l'article 5 « Montant des indemnités par Sinistre et par an ».

#### **3.2. En cas de livraison non conforme d'un Bien garanti :**

- Si le Commerçant accepte le retour du Bien garanti, pour ensuite expédier un bien de remplacement ou effectuer un remboursement auprès de 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 garanti mais n'expédie pas de bien de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès de l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition et le remboursement du prix d'achat du Bien garanti (hors frais de port) ;
- Si le Commerçant n'accepte pas le retour du Bien garanti, la garantie couvre les frais d'expédition du Bien garanti envoyé à l'Assureur et le remboursement du prix d'achat du Bien garanti (hors frais de port).

Le prix d'achat du Bien garanti s'entend TTC et dans la limite des sommes effectivement réglées au Commerçant.

L'Assureur se réserve le droit de mener une expertise ou une enquête à ses frais pour apprécier les circonstances et le montant du préjudice réellement subi par l'Assuré et partant le montant de l'indemnité à accorder en vertu des présentes à l'Assuré.

### **4. Exclusions de la garantie**

**Sont exclus de la présente garantie, les biens suivants et Sinistres résultant de :**

- 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.

#### **5. Montant des indemnités par Sinistre et par an**

**500 euros** TTC par Sinistre avec un maximum de **500 euros** TTC par Assuré par période consécutive de 12 mois.

Lorsque le Bien garanti détérioré fait partie d'un ensemble et s'avère à la fois inutilisable séparément et irremplaçable, l'indemnité est versée par l'Assureur à concurrence du prix d'achat du bien dans son ensemble.

L'indemnité est virée en euros, toutes taxes comprises, sur le compte Raiffeisen désigné par l'Assuré.

#### **6. Que faire en cas de sinistre**

L'Assuré doit déclarer le Sinistre auprès de l'Assureur en lui envoyant la déclaration de sinistre complétée et signée dans les plus brefs délais. La déclaration de sinistre peut être trouvée sur le site [www.raiffeisen.lu](http://www.raiffeisen.lu) ou demandée à l'Assureur en appelant le numéro 00352 437 43 2160.

**Le formulaire de demande d'indemnisation doit comprendre toutes les preuves des documents du Sinistre listés ci-dessous.**

- **En cas de livraison non conforme**, l'Assuré est présumé avoir connaissance du Sinistre dès réception de la livraison ou dès qu'il a connaissance de la non-conformité de la livraison.
- **En cas de non-livraison**, l'Assuré est présumé avoir connaissance du Sinistre dès que le Bien garanti ne lui a pas été livré dans le délai spécifié aux conditions générales de vente du Commerçant. Suite à la réception de la déclaration l'Assureur intervient alors, pour le compte de l'Assuré, directement auprès du Commerçant ou du transporteur afin qu'une solution amiable soit trouvée.

#### **Pièces justificatives à fournir par l'Assuré en cas de non-livraison ou de livraison non-conforme :**

L'Assuré devra fournir les pièces justificatives de son dommage aux fins d'indemnisation et notamment :

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

**L'Assureur peut demander à l'Assuré toute autre pièce justificative qu'il estime nécessaire à l'instruction du dossier (témoignage, déclaration auprès de l'assureur habitation,...).**

#### **7. Dispositions générales**

**Date d'effet de la garantie :** La présente garantie prend effet à la date d'émission de la Carte ou, si cette date est antérieure au 15 juillet 2012, date d'effet de la Police, au 15 juillet 2012.

**Fin de la couverture :** La garantie sera immédiatement résiliée de plein droit en cas de non-renouvellement ou de retrait de la Carte ou en cas de résiliation du contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de l'Assureur, à la date à laquelle le contrat d'assurance prend fin suite à la résiliation.

**Paiement de l'indemnisation :** Si un Sinistre est déclaré conformément aux modalités

mentionnées ci-dessus et si l'Assureur constate que ce Sinistre est garanti, l'Assureur paye l'indemnisation endéans les 15 jours calendriers à compter de la date de confirmation par l'Assureur que la couverture est en effet acquise.

### **C. Assurance protection des achats**

#### **1. Définitions**

**Assuré** : Tout porteur d'une Carte agissant dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle.

**Bien assuré** : Tout bien meuble d'une valeur unitaire égale ou supérieure à 50 euros TTC, acheté neuf, payé en totalité avec la Carte, à l'exclusion des biens suivants :

- bijoux,
- 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.

**Sinistre** : Le Vol caractérisé du Bien assuré ou le Dommage accidentel causé au Bien assuré.

**Vol caractérisé** : Vol par Effraction ou par Agression.

**Effraction** : Forçage, endommagement ou destruction de tout mécanisme de fermeture.

**Agression** : Toute menace ou violence physique exercée par un Tiers afin de soustraire à l'Assuré le Bien assuré.

**Dommage accidentel** : Toute destruction, détérioration partielle ou totale due à un événement extérieur soudain.

**Bijoux** : Tout objet destiné à être porté par la personne composé en tout ou partie de métaux précieux ou de pierres précieuses.

**Tiers** : Toute personne autre que l'Assuré, son conjoint(e) ou cohabitant légal, ses ascendants ou descendants.

#### **2. Garantie**

**Objet de la Garantie** : L'Assureur rembourse l'Assuré dans les limites suivantes:

- En cas de Vol caractérisé du Bien assuré : le prix d'achat du Bien assuré volé,
- En cas de Dommage accidentel (bris, casse) causé au Bien assuré : les frais de réparation de ce bien ou, si ces frais sont supérieurs au prix d'achat du Bien assuré ou si celui-ci n'est pas réparable, le prix d'achat du Bien assuré

**Durée de la garantie** : La garantie est acquise dans la mesure où 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 assuré.

**Montant de la Garantie** : **1.000 euros** par Assuré et par Sinistre, avec un maximum de **2.000 euros** par période consécutive de 12 mois.

Sera considéré comme un seul et même sinistre le Vol caractérisé ou le Dommage accidentel portant sur un ensemble de Biens Assurés.

**Seuil d'intervention** : La garantie n'intervient que pour les biens achetés d'une valeur unitaire égale ou supérieure à **50 euros TTC**.

**Ensemble** : Si le Bien assuré fait partie d'un ensemble et qu'il s'avère, à la suite du Sinistre, inutilisable ou irremplaçable individuellement, la garantie produit ses effets sur le bien dans son ensemble.

#### **3. Exclusions**

**Sont exclus de la garantie le Sinistre résultant :**

- d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré ou d'un de ses proches (conjoint, cohabitant légal, ascendant ou descendant) ;

- de la disparition ou de la perte du Bien assuré ;
- d'un dommage sur le Bien assuré lors du transport ou lors de manipulations faites par le vendeur ;
- d'un vol autre que le Vol caractérisé ; le vol simple est exclu ;
- d'une usure normale ou d'une dégradation graduelle du Bien assurée due à l'érosion, la corrosion, l'humidité ou l'action du froid ou du chaud sur ce dernier ;
- d'un vice propre du Bien assuré ;
- du non-respect des conditions d'utilisation du Bien assuré préconisées par le fabricant ou le distributeur de ce bien ;
- d'un défaut de fabrication du Bien assuré ;
- de la guerre civile ou étrangère ;
- d'un(e) embargo, confiscation, capture ou destruction du Bien assuré par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique;
- de la désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant ;
- des biens achetés pour être revendus ;
- d'un tremblement de terre, d'une éruption volcanique ou de toute autre catastrophe naturelle.

#### **4. Que faire en cas de sinistre**

**En cas de sinistre** : l'Assuré doit, dès qu'il constate le Vol caractérisé ou le Dommage accidentel causé au Bien assuré :

- en cas de Vol caractérisé : déposer plainte auprès de la police dans un délai de 48 heures ;
- dans tous les cas : déclarer le Sinistre auprès de l'Assureur en lui envoyant la déclaration de sinistre complétée et signée dans les plus brefs délais.

La déclaration de sinistre peut être trouvée sur le site [www.raiffeisen.lu](http://www.raiffeisen.lu) ou demandée à

l'Assureur en appelant le numéro 00352 437 43 2160.

**Le formulaire de demande d'indemnisation doit comprendre toutes les preuves des documents du Sinistre listés ci-dessous.**

#### **Preuves du Sinistre :**

**Dans tous les cas**, l'Assuré doit communiquer à l'Assureur :

- le décompte Mastercard Gold attestant du paiement du Bien assuré à l'aide de sa 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 l'Assureur les documents suivants :

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

**En cas de Dommage accidentel**, l'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 certifiant que le Bien assuré est irréparable.

**L'Assureur se réserve le droit de demander tout autre document ou information nécessaire à la validation du Sinistre et à l'évaluation de l'indemnité.**



## **5. Dispositions générales**

**Etendue territoriale de la garantie :** Le monde entier.

**Expertise / Paiement de l'indemnité :** Un expert ou un enquêteur pourra être envoyé par l'Assureur pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

**Date d'effet de la garantie :** La présente garantie prend effet à la date d'émission de la Carte ou, si cette date est antérieure au 15 juillet 2012, date d'effet de la Police, au 15 juillet 2012.

**Fin de la couverture :** La garantie sera immédiatement résiliée de plein droit en cas de non-renouvellement ou de retrait de la Carte ou en cas de résiliation du contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de l'Assureur, à la date à laquelle le contrat d'assurance prend fin suite à la résiliation.

**Paiement de l'indemnisation :** Si un Sinistre est déclaré conformément aux modalités mentionnées ci-dessus et si l'Assureur constate que ce Sinistre est garanti, l'Assureur paye l'indemnisation endéans les 15 jours calendriers à compter de la date de confirmation par l'Assureur que la couverture est en effet acquise.

## **D. Assurance voyage**

### **1. Définitions**

**Société :** Toute personne morale titulaire principal du compte carte dont le compte associé à la Carte est utilisé à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle, qui a mis cette Carte à disposition du Porteur de la Carte dans le but de l'exercice de son rôle d'employé, propriétaire ou dirigeant de cette Société.

**Voyage privé :** Tout déplacement à des fins autres que professionnelles ou commerciales d'une distance supérieure à 100 Km du domicile de l'Assuré, pour lequel une nuit minimum a été réservée à l'avance, avec un maximum de 90 jours consécutifs et dont les

titres de transport ou de séjour ont intégralement été réglés avec la Carte.

**Voyage professionnel :** Tout déplacement du Porteur de la Carte dans le but de l'exercice de son rôle d'employé, propriétaire ou dirigeant de la Société d'une distance supérieure à 100 Km du domicile de l'Assuré, pour lequel une nuit minimum a été réservée à l'avance, avec un maximum de 90 jours consécutifs, et dont les titres de transport ou de séjour sont intégralement réglés par une Carte qui est mise à disposition du Porteur de la Carte par la Société où le Porteur de la Carte travaille en tant qu'employé de cette société ou qu'il/elle en est propriétaire ou dirigeant(e).

**Voyage garanti :** Tout Voyage privé ou Voyage professionnel

### **Assuré :**

Dans le cadre d'un Voyage privé :

- Tout Porteur d'une Carte.
- Les membres de la Famille vivant sous le même toit que le Porteur de la Carte, lorsqu'ils voyagent avec le Porteur de la Carte ou séparément, et uniquement dans le cas où les titres de transport ou le séjour ont intégralement été réglés avec la Carte.

Dans le cadre d'un Voyage professionnel :

- Tout Porteur d'une Carte.

### **Famille**

- Le conjoint ou partenaire de l'Assuré,
- les enfants naturels ou adoptifs de l'Assuré ou ceux de son conjoint ou partenaire, de moins de 25 ans.

**Partenaire :** La personne avec laquelle le porteur de la Carte forme au moment du sinistre une entité de fait ou légale, vivant sous le même toit de façon durable et étant domiciliée à la même adresse, au sens de la loi luxembourgeoise du 9 juillet 2004 relative aux effets légaux de certains partenariats. Une attestation originale délivrée par l'Officier de l'Etat Civil servira de preuve.

**Païement par Carte** : Tout paiement effectué :

- par signature d'une facturette papier,
- 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.

**Maladie** : Toute altération de santé de l'Assuré constatée par une autorité médicale habilitée interdisant d'effectuer le voyage réservé.

**Accident** : Toute atteinte corporelle non intentionnelle subie par l'Assuré, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure, constatée par une autorité médicale habilitée

**Préjudice matériel important** : Tout dommage matériel (incendie, vol, dégât des eaux, explosion, effondrement) occasionné au domicile de l'Assuré ou dans ses locaux professionnels dont la gravité nécessite impérativement la présence de l'Assuré sur place pour prendre les mesures conservatoires nécessaires ou lorsque sa présence est exigée par les autorités de police.

**Agression** : Tout acte ou menace d'acte de violence physique, perpétré avec l'intention de nuire, qui provoque un dommage matériel, physique et/ou psychique.

**Vol par agression** : Tout acte de violence commis par un tiers sur la personne de l'Assuré ou toute contrainte exercée volontairement par un tiers en vue de déposséder l'Assuré.

**Vol par effraction** : Effraction par forçement des systèmes de fermeture d'un local immobilier clos couvert et fermé à clé ou d'un véhicule terrestre à moteur fermé à clé.

**Documents de voyage** : Le passeport ou la carte d'identité exigée par la compagnie de transport pour effectuer le Voyage garanti.

## **2. Garantie Annulation et interruption de voyage**

### **2.1. Prestations garanties et franchise**

L'Assureur rembourse les frais non récupérables à charge de l'Assuré en cas d'annulation, de modification ou d'interruption d'un Voyage garanti, à concurrence de maximum **5.000 euros** par voyage, par Carte, par période consécutive de 12 mois et par Famille dans les conditions définies ci-après :

- En cas d'annulation ou de modification du Voyage garanti, l'Assureur rembourse les frais non récupérables prévus contractuellement aux conditions de vente. Toutefois, si la modification ou l'annulation intervient plus de 60 jours avant la date de départ, le remboursement sera limité à concurrence de 750 euros par voyage sauf si les motifs d'annulation ou de modification du Voyage garanti demeurent en deçà de ce délai de 60 jours.
- En cas d'Interruption du Voyage garanti, l'Assureur rembourse la portion des prestations non utilisées du Voyage garanti calculée le cas échéant, prorata temporis.

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

### **2.2. Conditions de la garantie**

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

- Maladie, Accident ou décès de l'Assuré, son conjoint, son partenaire, 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. ...). **Il est précisé que les personnes mentionnées ci-dessus ne sont en aucun cas indemnisées si elles n'ont pas la qualité d'Assuré.**

- Préjudice matériel important en cas de Voyage garanti de l'Assuré.
- Vol des Documents de voyage par agression ou effraction.

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.

### **2.3. Prise d'effet de la garantie**

La garantie prend effet à compter de la date d'achat ou de réservation du Voyage garanti, à condition que 100% des frais de voyage ait été payée avec la Carte.

**Pour la garantie Annulation**, celle-ci prend effet :

- en cas de Maladie, d'Accident, de décès, dès l'achat ou la réservation du Voyage garanti.
- en cas de Préjudice matériel important, au maximum 10 jours avant la date de départ du Voyage garanti.
- en cas de Vol des Documents de voyage au maximum 48 heures avant la date de départ du Voyage garanti.

**Pour la garantie Interruption**, celle-ci prend effet le jour de commencement du Voyage garanti.

### **2.4. Cessation de la garantie**

- **Pour la garantie Annulation**, celle-ci cesse le lendemain zéro heure suivant la date de départ du Voyage garanti.
- **Pour la garantie Interruption**, celle-ci cesse passé un délai de 90 jours suivant la date de départ du Voyage garanti et en tout état de cause, à la date de retour dans le pays de domicile ou de résidence habituel de l'Assuré.

### **2.5. Exclusion de la garantie**

Il est expressément précisé que la garantie ne pourra intervenir en cas de :

- annulation ou interruption ayant pour origine la non présentation par l'Assuré pour quelque cause que ce soit, d'un

**des documents indispensables au Voyage garanti tels que visa, billets de transport, carnet de vaccination, etc.**

- annulation ou interruption du Voyage garanti du fait du transporteur ou de l'organisateur pour quelque cause que ce soit.

**Les garanties annulation et interruption ne pourront en outre intervenir dans les circonstances précisées ci-dessous :**

- les maladies psychiques,
- les maladies non stabilisées constatées antérieurement à l'achat du Voyage garanti et susceptibles de complication subite avant le départ,
- les conséquences de l'usage de drogues ou de médicaments non prescrits médicalement,
- les accidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions, nécessitant l'utilisation d'engins à moteur,
- les accidents résultant de l'utilisation d'engins aériens (sauf les aéronefs qualifiés pour le transport de passagers),
- les conséquences de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, d'insurrections ou de mouvements populaires, dans lesquels l'Assuré aurait pris une part active sauf s'il se trouve dans l'accomplissement de son devoir professionnel,
- pour la garantie Interruption, les maladies ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place,
- les voyages entrepris dans le but d'effectuer un traitement médical,
- les circonstances connues de l'Assuré et/ou présentes au moment du départ en voyage, qui rendaient le dommage raisonnablement prévisible et/ou pour lequel un avis de voyage négatif a été émis par le transporteur, l'Organisation Mondiale de la Santé ou par le Ministère des Affaires Etrangères du pays où est installé le Preneur d'assurance,
- les voyages effectués contre un avis médical.

**La prime d'assurance annulation que l'Assuré aura acquittée auprès de son tour-opérateur ou de son agence de voyages ne pourra en aucun cas être remboursée par l'Assureur.**

### **3. Que faire en cas de sinistre**

L'Assuré doit déclarer le sinistre auprès de l'Assureur en lui envoyant la déclaration de sinistre complétée et signée le plus rapidement possible dans les plus brefs délais.

La déclaration de sinistre peut être trouvée sur le site [www.raiffeisen.lu](http://www.raiffeisen.lu) ou demandée à l'Assureur en appelant le numéro 00352 437 43 2160.

**Le formulaire de demande d'indemnisation doit comprendre toutes les preuves des documents du sinistre listés ci-dessous**

**Dans tous les cas**, l'Assuré doit communiquer à l'Assureur :

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

L'Assuré doit par ailleurs communiquer à l'Assureur les documents suivants :

- **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 :**
  - le certificat médical.
- **En cas de Préjudice matériel important :**
  - un document de preuve provenant des autorités locales (PV, déclaration des pompiers, etc.).

### **4. Dispositions générales**

**Expertise / Paiement de l'indemnité :** Un expert ou un enquêteur pourra être envoyé par l'Assureur pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

**Date d'effet de la garantie :** La présente garantie prend effet à la date d'émission de la Carte ou, si cette date est antérieure au 15 juillet 2012, date d'effet de la Police, au 15 juillet 2012.

**Fin de la couverture :** La garantie sera immédiatement résiliée de plein droit en cas de non-renouvellement ou de résiliation de la Carte ou à l'expiration du présent contrat d'assurance en cas de résiliation du contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de l'Assureur.

**Paiement de l'indemnisation :** Si un Sinistre est déclaré conformément aux modalités mentionnées ci-dessus et si l'Assureur constate que ce Sinistre est garanti, l'Assureur paye l'indemnisation endéans les 15 jours calendriers à compter de la date de confirmation par l'Assureur que la couverture est en effet acquise.

### **E. Dispositions générales**

**Prescription :** Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par trois (3) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

**Réclamation - Médiateur :** Pour toute difficulté relative aux conditions d'application de la présente garantie, l'Assuré peut écrire à l'Assureur.

**Litiges :** Toute plainte relative au contrat peut être adressée au Commissariat aux Assurances, Boulevard Royal 7, L-2449 Luxembourg ou au Médiateur en Assurances, A.C.A. B.P. 29, L- 8005 Bertrange.

L'introduction d'une plainte ne réduit en rien la possibilité, pour le Preneur d'Assurance et/ou l'Assuré et/ou le(s) bénéficiaire(s), d'intenter une action en justice.

**Droit applicable et juridiction :** Le présent contrat est régi par la loi Luxembourgeoise et en particulier par la loi sur le contrat d'assurance du 27 juillet 1997 et toutes ses extensions, modifications et arrêtés d'exécution.

Tout litige entre parties sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de et à Luxembourg.

**Protection des données personnelles :** L'Assuré déclare être informé et accepter le traitement de ses données à caractère personnel recueillies auprès de lui par l'Assureur et/ou le Preneur d'assurance aux fins de son adhésion à la présente garantie, du suivi de son adhésion et du règlement d'un éventuel Sinistre.

Ses données à caractère personnel ainsi recueillies sont destinées exclusivement à l'Assureur, à ses mandataires pour les besoins de la gestion de l'adhésion, à ses partenaires contractuels concourant à la réalisation de cette gestion ainsi, le cas échéant, aux autorités de tutelle, et ce en conformité avec les 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.

L'Assuré dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification ou de suppression des informations le concernant figurant dans les fichiers des entités susmentionnées, dans les conditions prévues par la loi luxembourgeoise relative à protection des données à caractère personnel.

**Subrogation :** Conformément aux dispositions de l'article 52 et suivants de la loi sur le contrat d'assurance, l'Assureur est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre les Tiers.

**Emploi des langues :** Les conditions générales sont émises en français. Toute traduction de celles-ci est informative et en cas de litige, les conditions en français priment.