

**Conditions Générales
Visa Gold
émises par
BANQUE RAIFFEISEN**

Sommaire

Chapitre 1. Conditions d'application	4
1.1 Définitions	4
1.2 Objet.....	5
1.3 Définitions géographiques	5
1.4 Nature des déplacements	6
1.5 Validité.....	7
1.6 Modalités d'appel aux prestations.....	7
Chapitre 2- Assistance aux personnes.....	7
2.1 En cas de maladie ou blessure	7
2.2 Rapatriement des autres assurés en cas de rapatriement ou d'évacuation sanitaire définis à l'article 2.1	7
2.3 Hospitalisation de plus de 10 jours	8
2.4 Impossibilité de s'occuper des enfants de moins de 15 ans.....	8
2.5 Décès d'un assuré au cours d'un voyage	8
2.6 Retour anticipé urgent d'un assuré	8
2.7 Frais de recherche et de sauvetage	9
2.8 Caution pénale et honoraires d'avocat à l'étranger	9
2.9 Transmission de messages urgents	9
2.10 Informations en cas de problèmes en cours de voyage	9
2.11 Informations médicales en cas d'urgence	9
2.12 Envoi de médicaments indispensables à l'étranger.....	9
2.13 Dommage grave au domicile	10
2.14 Voyage retardé de plus de 4 heures	10
2.15 Retard imprévisible	10
2.16 Assistance bagages à l'étranger	10
2.17 Recherche de bagages à l'étranger	10
2.18 Avance de fonds	10
Chapitre 3. Exclusions et limitations	11
3.1 Exclusions	11
3.2 Circonstances exceptionnelles	12

Chapitre 4. Cadre juridique	12
4.1. Subrogation	12
4.2 Reconnaissance de dette	12
4.3 Prescription	12
4.4 Attribution de juridiction.....	12
4.5 Loi du contrat	13
4.6 Plaintes.....	13
4.7 Protection de la vie privée.....	13
4.8 Fraude.....	13

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 GOLD.

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 Gold

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

- le titulaire de la carte Visa Gold valide(s);
- le conjoint de droit ou de fait cohabitant;
- les ascendants et descendants au 1er degré non-mariés vivant au foyer du titulaire de la carte Visa Gold ;

- les enfants non-mariés (miliciens, étudiants,...) résidant ailleurs dans un pays repris à l'article 1.3.1 mais domicilié chez le titulaire de la carte Visa Gold, gardent la qualité d'assuré.

Domicile : Le lieu de l'inscription du titulaire de la carte Visa Gold 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 Gold est situé, pour autant que ce pays soit repris à l'article 1.3.1.

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

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

Bagages : Les effets personnels emportés par l'assuré, 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 Gold **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, la Syrie, la Crimée.

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

La garantie de la présente convention est limitée aux déplacements dont la durée ne peut excéder 90 jours à l'étranger sauf indications contraires aux conditions particulières du contrat.

La garantie est acquise quel que soit le moyen de transport utilisé. Si pour une raison indépendante de la volonté des parties, l'assistance à l'étranger ne peut être procurée sur place, les frais exposés par l'assuré seront remboursés dans les limites des garanties du contrat.

1.6 Modalités d'appel aux prestations

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

Par téléphone : +32.2 541 91 50.

Par mail : help@europ-assistance.be.

Chapitre 2- Assistance aux personnes

2.1 En cas de maladie ou blessure

Selon la gravité du cas et en accord avec le médecin traitant et/ou le médecin de famille, l'assureur convient de la meilleure conduite à tenir. Si le rapatriement de l'assuré ou un transport sanitaire est préconisé, l'assureur le prend en charge, éventuellement sous surveillance médicale, par:

- avion sanitaire,
- avion de ligne régulière,
- train première classe,
- ambulance,

jusque dans un service hospitalier proche du domicile ou jusqu'au domicile suivant le cas. Pour les pays hors Europe, le transport se fait par avion de ligne uniquement.

Pour définir le choix du moyen de transport et du lieu d'hospitalisation, seul l'intérêt médical de l'assuré est pris en considération.

DANS TOUS LES CAS, LA DECISION DU TRANSPORT OU DU RAPATRIEMENT EST SUBORDONNEE A L'ACCORD DU SERVICE MEDICAL DE L'ASSUREUR.

2.2 Rapatriement des autres assurés en cas de rapatriement ou d'évacuation sanitaire définis à l'article 2.1

Dans le cas où le rapatriement ou le transport sanitaire de l'assuré malade ou blessé aura été décidé, l'assureur organisera et prendra en charge le transport d'un autre assuré, par chemin de fer première classe ou par avion de ligne (classe économique), jusqu'à son lieu de résidence.

2.3 Hospitalisation de plus de 10 jours

Si l'état de l'assuré malade ou blessé ne justifie pas ou empêche un rapatriement immédiat, et si l'hospitalisation sur place doit dépasser 10 jours, l'assureur organise et prend en charge le déplacement par chemin de fer première classe ou par avion de ligne (aller/retour classe économique) d'un membre du ménage, pour lui permettre de se rendre auprès de l'assuré malade ou blessé. Les frais d'hôtel sur place de ce membre du ménage seront pris en charge à concurrence de 80 EUR par jour pendant 10 jours maximum.

2.4 Impossibilité de s'occuper des enfants de moins de 15 ans

Si ni l'assuré malade ou blessé, ni aucun autre assuré ne peut s'occuper des enfants assurés de moins de 15 ans qui les accompagnent, l'assureur prendra en charge les frais de déplacement, à l'exclusion des frais de séjour, d'une personne désignée par la famille pour prendre les enfants en charge et les ramener à leur domicile.

2.5 Décès d'un assuré au cours d'un voyage

En cas de décès d'un assuré, suite à une maladie ou un accident, l'assureur :

soit : a) organise et prend en charge les frais de rapatriement ou de transport de la dépouille mortelle du lieu de décès jusqu'au lieu d'inhumation;

b) prend en charge les frais suivants :

- traitement post-mortem ;
- mise en bière ;
- cercueil jusqu'à concurrence de 750 EUR maximum. Les frais de cérémonie et d'inhumation sont à charge de la famille,

soit : prend en charge les frais d'inhumation sur place, limités à ce qui serait à charge de l'assureur en cas de rapatriement.

2.6 Retour anticipé urgent d'un assuré

Si l'assuré se trouvant à l'étranger doit interrompre son séjour pour cause de décès ou maladie grave d'un membre de sa famille (conjoint, enfant, petit-enfant, frère, sœur, père, mère, grands-parents, beaux-parents, beau-frère, belle-sœur), l'assureur organise et prend en charge jusqu'au domicile ou au lieu d'inhumation:

- soit le voyage aller/retour d'un assuré en chemin de fer première classe ou en avion de ligne (classe économique);
- soit un voyage retour uniquement et celui d'un autre assuré en chemin de fer première classe ou en avion de ligne (classe économique).

Cette garantie n'est acquise que sur présentation d'un certificat de décès et l'établissement du lien de parenté.

2.7 Frais de recherche et de sauvetage

L'assureur garantit, jusqu'à concurrence de 2.500 EUR par personne assurée, le remboursement des frais de recherche et de sauvetage exposés en vue de sauvegarder la vie ou l'intégrité physique d'un assuré.

2.8 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 résidence ne sont pas prises en charge par l'assureur.

2.9 Transmission de messages urgents

Les services d'assistance feront la transmission gratuite de messages urgents relevant des garanties prévues dans le présent contrat et souscrites par l'assuré. Le contenu du message ne peut en aucun cas engager la responsabilité de l'assureur et sera conforme à la législation luxembourgeoise, belge et internationale.

2.10 Informations en cas de problèmes en cours de voyage

En cas de problèmes sérieux et imprévus en cours de voyage tels que perte ou vol de documents de voyage (carte d'identité passeport, permis de conduire, etc.), d'argent, de titres de transport l'assureur donne à l'assuré toutes informations utiles concernant les démarches urgentes et indispensables à entreprendre auprès des autorités ou organisations locales.

2.11 Informations médicales en cas d'urgence

L'assureur fournira sur demande les informations nécessaires telles que : noms de médecins, spécialistes, dentistes ou paramédicaux, adresses de centres hospitaliers, d'ambulanciers, ... L'assureur donnera des conseils quant à la marche à suivre, à l'exclusion toutefois de tout diagnostic médical.

A la demande de l'assuré, l'assureur enverra un médecin à son chevet. Dans ce cas, les honoraires seront pris en charge directement par l'assuré.

2.12 Envoi de médicaments indispensables à l'étranger

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

2.13 Dommage grave au domicile

Mise à disposition d'un billet simple de train 1ère classe ou d'avion classe économique pour le retour au domicile de l'assuré en cas d'incendie, de cambriolage ou cas de force majeure qui nécessite son retour immédiat à son domicile ou à son exploitation. Le titre de transport mis à disposition pourra être un billet aller/retour sur demande expresse du titulaire de carte voyageant dans un pays européen.

2.14 Voyage retardé de plus de 4 heures

Remboursement des frais supplémentaires d'hôtel à concurrence de 125 EUR par nuit avec un maximum de 2 nuits et le remboursement dans les frais de repas à concurrence de 50 EUR par jour avec un maximum de 2 jours, si le voyage doit être interrompu ou retardé de 4 heures à l'étranger à la suite d'une grève soudaine, d'une catastrophe ou d'un autre événement imprévu dans la mesure où le voyage aura été payé avec la carte Visa Gold.

L'intervention maximale pour l'ensemble des garanties énumérées ci-avant est limitée à 250 EUR au total par événement.

2.15 Retard imprévisible

Lorsqu'un retard imprévisible interrompt ou modifie le plan de voyage initialement prévu, l'assureur se charge de communiquer à l'assuré les informations permettant la réorganisation de la poursuite du voyage et sur demande se charge de la recherche d'une chambre d'hôtel.

2.16 Assistance bagages à l'étranger

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.

2.17 Recherche de bagages à l'étranger

En cas de vol ou de perte de bagages lors d'un transfert aérien, l'assureur aide les assurés à remplir les formalités auprès des autorités compétentes, se charge de la recherche des bagages égarés ou volés et du réacheminement des bagages retrouvés.

2.18 Avance de fonds

L'assureur fera l'avance de toute somme nécessaire à concurrence de 1.250 EUR en faveur de l'assuré pour couvrir les dépenses immédiates :

- en cas d'hospitalisation urgente
- dans toute situation imprévue et urgente, là où à la suite de la perte ou au vol déclaré aux autorités, la carte Visa Gold ne peut être utilisée pour le paiement.

Dans tous les cas, l'assuré ou toute personne agissant pour son compte signera une reconnaissance de dettes. Les sommes avancées par l'assureur seront remboursées dès le retour de l'assuré dans son pays de domicile et au plus tard 3 mois après la date de l'avance.

Chapitre 3. Exclusions et limitations

3.1 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.
2. à moins de 10 km du domicile de l'assuré ou du lieu de résidence des enfants.
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, 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 confirmé par le médecin de la compagnie aérienne concernée (et ce en vue de bien-être de la mère et de l'enfant à naître);
9. les maladies chroniques ayant provoqué 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. 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;
16. pour le remboursement des frais d'annulation de séjour ou les conséquences de faits de grève (sauf ceux expressément couverts par les présentes dispositions) ;
17. 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.

3.2 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 4. Cadre juridique

4.1. 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.

4.2 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 les cas prévus aux articles 2.8 'Caution pénale et honoraires d'avocat à l'étranger' et 2.18 'Avance de fonds', un délai de 3 mois est accordé à l'assuré pour le remboursement.

4.3 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.

4.4 Attribution de juridiction

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

4.5 Loi du contrat

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

4.6 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)

4.7 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.

4.8 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.