

# Informations Générales sur les Assurances

## Carte Gold American Express®

(sans assistance aux véhicules)

### Introduction

Alpha Card SCRL, 100 boulevard du Souverain, 1170 Bruxelles, Belgique BCE/RPM Bruxelles - TVA BE 0463.926.551 est agréée par la Banque Nationale de Belgique (BNB) en tant qu'établissement de paiement et enregistrée en tant qu'intermédiaire d'assurances sous le numéro FSMA: 048520A - Adresse FSMA 12-14 rue du congrès 1000 Bruxelles. Alpha Card SCRL est détenue à 100% par American Express. Alpha Card SCRL est active dans l'activité d'intermédiation dans les branches d'assurances suivantes: 1a Accidents, 7 Marchandises Transportées, 9 Autres dommages aux biens, 16 Pertes pécuniaires, 18 Assistance

L'assurance est fournie en vertu d'une police d'assurance groupe qu'Alpha Card SCRL a souscrite auprès d'assureurs au bénéfice de ses Titulaires de Carte. Les Assureurs auprès desquels Alpha Card SCRL a actuellement souscrit les polices d'assurances au bénéfice des Titulaires de Carte(s) :

**AIG Europe S.A.** est une compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806). Siège social: 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg. AIG Europe S.A. est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, <http://www.caa.lu/AIG> Europe S.A., succursale Belge est située Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles, RPM Bruxelles - TVA BE 0692.816.659, inscrite à la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 3084. La BNB est située Boulevard de Berlaumont 14 à 1000 Bruxelles, wvw.nbb.be.

**Europ Assistance (Belgium) SA (Groupe Générali)**, est une compagnie d'assurances de droit belge inscrite sous le RPM Bruxelles 0457.247.904 agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le code 1401 pour pratiquer les branches 1.9,13,15,16, et 18 (Assistance) par A.R. du 2.12.1996 (M.b.21.12.1996) et agréée pour pratiquer les branches 13, 16, 18 au Grand-Duché de Luxembourg, dont le siège social est situé Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles. La BNB est située au Boulevard de Berlaumont 14, 1000 Bruxelles.

Alpha Card SCRL peut décider à tout moment d'opter pour d'autres compagnies d'assurances. L'ensemble des assurances sont dès lors souscrites auprès

de compagnie(s) d'assurance tierce(s), veuillez lire attentivement les conditions générales qui s'appliquent à ces services d'assurances. Alpha Card SCRL reste dès lors une tierce partie à l'égard du contrat d'assurance et de toute discussion/réclamation liée au contrat d'assurance. Les assurances contractées sont néanmoins intégrées à la Carte et ne doivent aucunement faire l'objet d'un paiement complémentaire de prime d'assurance.

### Eligibilité

Les avantages décrits dans la police d'assurances dépendent:

- de l'émission d'une Carte,
- de la validité du Compte-Carte,
- du règlement du solde du Compte-Carte conformément à l'accord conclu par le Titulaire de Carte au moment de l'incident donnant lieu à une réclamation.

Les avantages peuvent être conditionnés à l'utilisation de la Carte. (Toutes les assurances souscrites auprès de AIG sont conditionnées à l'utilisation de la Carte).

La fourniture, l'étendue et les conditions de prestations d'assurances peuvent être modifiées, retirées ou annulées par Alpha Card SCRL ou par le fournisseur d'assurances à tout moment au cours du contrat. Dans la mesure du possible, Alpha Card SCRL prévendra au moins soixante (60) jours à l'avance des modifications préjudiciables ou des annulations des prestations d'assurances.

### Durée de la couverture

**Début des garanties :** Les garanties du présent contrat prennent effet à la date de l'émission de la Carte ou à une date ultérieure, selon les conditions propres à chaque garantie; aucune garantie ne prendra cependant effet avant la date d'entrée en vigueur du présent contrat d'assurance souscrit par Alpha Card SCRL auprès de l'Assureur. Par exemple, les voyages payés avant la date de l'émission de la Carte ou avant la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance ne seront pas couverts par le présent contrat d'assurance (même si le sinistre a lieu après ces dates).

**Fin des garanties :** Nonobstant toute clause contraire dans les présentes conditions générales, toutes les garanties seront immédiatement résiliées et prendront fin de plein droit, même par exemple pour les voyages déjà payés, en cas de non-renouvellement ou de résiliation de la Carte /Compte American Express ou lorsque le présent contrat d'assurance souscrit par Alpha Card SCRL auprès de l'Assureur prend fin, pour quelque raison que ce soit, la première de ces dates faisant foi.

### Code de conduite/ Devoir de diligence

Alpha Card SCRL met à la disposition du Demandeur de Carte notamment sur le site d'American Express Belgique ([www.americanexpress.be](http://www.americanexpress.be)) un comparateur de Cartes et/ou des informations suffisantes notamment relativement aux assurances couvertes par la Carte, permettant de choisir la Carte qui correspond le mieux aux besoins du Demandeur de Carte ou de la Société. En soumettant sa demande, le Demandeur de Carte/ la Société reconnaît avoir reçu toute l'information nécessaire et pertinente lui permettant d'agir en pleine connaissance de cause. Il/Elle reconnaît avoir été informé(e) d'une manière éthique, claire, complète, équitable et professionnelle sur toutes les caractéristiques de la Carte en ce compris sur les assurances. Il/Elle reconnaît dès lors qu'Alpha Card SCRL et/ou ses représentants ont entrepris des démarches suffisantes pour vérifier que les produits vendus répondent à ses besoins réels. Alpha Card SCRL ne peut néanmoins pas exclure qu'un client choisisse délibérément une sous-assurance ou une sur-assurance, Alpha Card SCRL ne fournissant aucun conseil ou recommandation.

### Langues

Les deux langues officielles relatives aux conditions générales d'assurances ainsi qu'à toutes les communications sont le français et le néerlandais. Une communication en anglais pourra exceptionnellement être fournie au Titulaire du Compte-Carte, et ce, à sa demande expresse sachant qu'en cas de contradiction entre les documents en français et néerlandais d'une part et la version anglaise d'autre part, les deux langues nationales prévaudront.

### Modes de communication

Les Communications avec le Titulaire de Carte seront effectuées par courrier postal, courriels, SMS ou insertion de la communication en question dans le Relevé (ou document joint au Relevé) au Titulaire de Carte principale. Le Titulaire de Carte a l'obligation d'informer Alpha Card SCRL de toute modification de ses coordonnées afin qu'Alpha Card SCRL puisse être en mesure de tenir à jour son dossier.

### Conflits d'intérêts

Alpha Card SCRL suit une politique de gestion des conflits d'intérêts et des rémunérations et ce, conformément à la réglementation en vigueur. Certaines normes d'honnêteté et d'intégrité sont appliquées. Alpha Card SCRL confirme ne pas tirer un avantage disproportionné (direct ou indirect) au détriment des Titulaires de Carte(s) quant aux produits d'assurances liés à ses Cartes. Les personnes qui sont en contact avec les clients d'Alpha Card SCRL n'ont aucun intérêt financier ou autre spécifique aux assurances quand ils proposent des Cartes sur lesquelles des produits d'assurances sont liés. Plus d'informations sur la politique des conflits d'intérêts et rémunération peuvent être consultées sur le site internet [www.americanexpress.be](http://www.americanexpress.be) ou demandées par écrit à Alpha Card SCRL, Département Legal & Compliance, Boulevard du Souverain, 100 à 1170 Bruxelles.

### Plaintes liées aux assurances

Le Titulaire de Carte peut adresser ses plaintes éventuelles (par écrit) à:

1. Alpha Card SCRL - Service Clientèle, 100 Boulevard du Souverain, 1170 Bruxelles

2. Si le Titulaire de Carte n'est pas satisfait de la solution proposée par Alpha Card SCRL, il peut, en dernier recours, faire appel à:

Ombudsman des assurances - 35 Square de Meeûs, 1000 Bruxelles

Fax: +32(2) 547 59 75

<http://www.ombudsman.as/fr/complaint/form.asp>

## Résumé des Garanties

Ces résumés sont fournis à titre exclusivement informatif et ne contiennent pas les conditions générales complètes des polices d'assurances. Il est dès lors très important de prendre connaissance de l'ensemble des conditions générales liées aux assurances qui peuvent notamment être retrouvées sur le site internet suivant : <http://www.americanexpress.be/documents>

Garanties	Que prévoit cette garantie?	Quelles exclusions ou points d'attention principaux à retenir?	Quelques plafonds
Annulation et interruption de voyage <sup>(1)(2)(3)</sup>	Un sérieux problème de santé pour vous ou l'un de vos proches (famille jusqu'au 2ème degré) <sup>(2)</sup> ou un dégât à votre habitation vous empêche de partir en voyage et le voyage doit être annulé? Pas de souci. <sup>(1)</sup> Si vous avez payé votre voyage avec votre Carte, vous êtes couverts pour vos frais de voyage non récupérables, avec un plafond selon le type de Carte <sup>(3)</sup> . Si pour ces mêmes raisons, votre séjour est interrompu, la partie non-utilisée sera également prise en charge.	Le voyage doit avoir été payé avec la Carte. Si vous payez pour des amis ou vos petits-enfants, pensez à souscrire une police pour couvrir leur voyage, ...	Jusqu'à 6.000 EUR/voyage/ Carte/Famille, par période consécutive de 12 mois.
Ticket upgrade/Revalorisation de ticket <sup>(1)(2)(3)</sup>	Votre vol a plus de 4 heures de retard, vous êtes victime d'une surréservation, vous avez raté votre connexion et aucune alternative n'a été proposée dans les 4 heures par la compagnie aérienne? La garantie <sup>(1)(2)</sup> couvrira les frais supplémentaires <sup>(3)</sup> , occasionnés par une modification de votre billet de voyage régulier « aller » ou « retour » vers une catégorie de confort similaire ou supérieure.	Le voyage doit avoir été payé avec la Carte. Si la compagnie aérienne vous propose une alternative dans les 4 heures, la garantie ne prendra pas ses effets. Notez également que les frais supplémentaires doivent être payés avec la Carte, ...	Couverture des frais réels.
Retard de bagages <sup>(1)(2)(3)</sup>	Vous arrivez à votre destination de voyage et vos bagages ne sont pas là dans les 4 heures? Vos dépenses urgentes de vêtements et d'accessoires de première nécessité (ex: nécessaire de toilette,...) effectuées sur le lieu de destination seront remboursés <sup>(1)(2)(3)</sup> . Si ceux-ci ne sont toujours pas arrivés après 48 heures, le plafond des dépenses est revu à la hausse!	Le voyage doit avoir été payé avec la Carte. La présente assurance couvre les désagréments liés au retard de bagages à l'étranger (non sur le retour vers le domicile) et ne couvre ni les bagages ni le contenu des bagages retardés. La garantie est accordée sur base des frais réellement exposés par l'Assuré, il ne s'agit pas d'un forfait, ...	Jusqu'à 250 EUR/voyage après 4h et jusqu'à 750 EUR/voyage après 48h (si vos bagages ne sont toujours pas récupérés).
Retard d'avion <sup>(1)(2)(3)</sup>	Votre vol a plus de 4 heures de retard? Vous pouvez prétendre à une indemnisation pour vos dépenses raisonnables effectuées pour des frais d'hôtel, de repas et de rafraîchissements consécutifs à ce retard <sup>(1)(2)(3)</sup> .	Le voyage doit avoir été payé avec la Carte. Si la compagnie aérienne est intervenue pour ces frais, vous ne pouvez prétendre à la couverture que pour les frais non récupérables. Les retards occasionnés sur des vols non réguliers (type "charter") sont exclus, ...	Jusqu'à 250 EUR/voyage pour l'ensemble des voyageurs.
Correspondance manquée <sup>(1)(2)(3)</sup>	Vous avez raté votre correspondance parce que votre vol précédent avait plus de 4 heures de retard? Vous pouvez prétendre à une indemnisation pour vos dépenses raisonnables effectuées pour des frais d'hôtel, de repas et de rafraîchissements consécutifs à ce retard <sup>(1)(2)(3)</sup> .	Le voyage doit avoir été payé avec la Carte. Si la compagnie aérienne est intervenue pour ces frais, vous ne pouvez prétendre à la couverture que pour les frais non récupérables. Les retards occasionnés sur des vols non réguliers (type "charter") sont exclus, ...	Jusqu'à 150 EUR/voyage pour l'ensemble des voyageurs.
Accident de voyage <sup>(1)(2)(3)</sup>	En voyage, vous et les membres de votre famille <sup>(2)</sup> êtes assurés en cas de décès ou d'invalidité permanente <sup>(1)(3)</sup> suite à un accident, en tant que passager d'un transport public (avion, train, bateau, autobus, véhicule de location). Cette couverture comprend également les frais de recherche et de sauvetage. Le lieu d'embarquement est également couvert.	L'intégralité du voyage doit avoir été payé avec la Carte. Contrairement à une couverture 24h/24, cette couverture prend ses effets uniquement lors d'accidents en tant que passager d'un moyen de transport public, ...	Jusqu'à 250.000 EUR (30.000 EUR de frais de recherche & de sauvetage).

## Résumé des Garanties – suite

Garanties	Que prévoit cette garantie?	Quelles exclusions ou points d'attention principaux à retenir?	Quelques plafonds
Garantie achats <sup>(1) (3) (4)</sup>	Protection des achats effectués au moyen de la Carte contre le vol et l'endommagement accidentel pendant 90 jours à compter de la date d'achat ou de livraison <sup>(1) (3) (4)</sup> .	Sont exclus: vol d'un véhicule motorisé ou vol à l'intérieur d'un véhicule motorisé, la disparition ou la perte du bien et le vol autre que le vol caractérisé ; le vol simple est donc exclu, ...	Jusqu'à 4.000 EUR/ assuré/sinistre; jusqu'à 10.000 EUR/période consécutive de 12 mois.
Livraison des biens achetés sur Internet <sup>(1) (3) (4)</sup>	Votre commande internet ne vous est pas livrée ? Ou cette livraison n'est pas conforme à la description ? Les biens achetés vous sont livrés endommagés ou incomplets ? Vous êtes indemnisé dans la limite de la garantie <sup>(1) (3) (4)</sup> .	Les achats garantis sont ceux effectués auprès d'un Commerçant domicilié dans un pays de l'Union Européenne ou aux Etats-Unis. La valeur unitaire doit être de minimum 50 EUR TTC. Dans un premier temps (90 jours), avant toute indemnisation de l'assureur, la recherche d'une solution amiable devra être entreprise avec le Commerçant. Sont notamment exclus de la garantie les bijoux ou objets précieux tels qu'objets d'art, les données numériques à visualiser ou télécharger en ligne, les biens à usage professionnel, les biens achetés sur un site de vente aux enchères, ...	Jusqu'à 1.000 EUR/ sinistre/assuré/période consécutive de 12 mois.
Assistance Voyage et aux personnes <sup>(1) (2)</sup>	<p>À l'étranger, la couverture médicale se charge notamment de l'organisation de l'assistance médicale, du rapatriement, du remboursement des frais médicaux et de l'aide aux compagnons de voyage. Elle veille également à ce que vous puissiez avoir la visite de votre famille en cas d'hospitalisation <sup>(1) (2)</sup>. Ci-dessous quelques unes des prestations:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapatriement de l'assuré accidenté ou malade avec un accompagnant de son choix;</li> <li>- Retour des autres personnes assurées si elles ne peuvent poursuivre leur voyage par les moyens initialement prévus;</li> <li>- Intervention dans les frais médicaux exposés à l'étranger <sup>(3)</sup>;</li> <li>- Retour anticipé en cas d'hospitalisation du conjoint, père, mère, ou enfant de l'assuré;</li> <li>- Retour anticipé en cas de décès d'un proche parent;</li> <li>- Retour anticipé en cas de sinistre grave au domicile de l'assuré;</li> <li>- ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le domicile du Titulaire de Carte :</li> <li>- Gold doit être situé en Belgique ou Grand Duché de Luxembourg</li> <li>- Platinum doit être situé dans un pays de l'Espace Economique Européen, à l'exclusion des îles et départements non situés sur le continent Européen</li> <li>- Les frais médicaux exposés à l'étranger sont remboursés après intervention de votre mutualité;</li> <li>- En fonction du type d'intervention, une franchise de 35 EUR à 50 EUR sera appliquée;</li> <li>- Les interventions sur certains soins (ex: soins dentaires) peuvent être plafonnées;</li> <li>- Le séjour à l'étranger est limité à 3 mois consécutifs;</li> <li>- Le frais médicaux pour des soins reçus en Belgique, qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie ou un accident survenu à l'étranger sont exclus;</li> <li>- Les états pathologiques connus avant le départ sont exclus;</li> <li>- Les affections et les événements consécutifs à l'usage de drogue, alcool ou toute autre substance non prescrite par un médecin sont exclus;</li> <li>- Les événements découlant des suites d'un accident nucléaire ou d'un acte terroriste sont exclus;</li> <li>- ...</li> </ul>	Frais médicaux exposés à l'étranger jusqu'à 50.000 EUR.

<sup>(1)</sup> Consultez les Conditions Générales des Assurances en cours liées à la Carte, celles-ci prévalent sur tout autre description ou référence.

<sup>(2)</sup> Sont assurés : le Titulaire de la Carte, les membres de sa famille (partenaire légal ou de fait et enfants de moins de 25 ans vivant sous le même toit) lorsqu'ils voyagent avec le Titulaire ou séparément, et uniquement dans le cas où les titres de transport ou le séjour ont été réglés en utilisant la Carte. D'une garantie à l'autre, la définition de l'assuré peut être plus ou moins étendue.

<sup>(3)</sup> Avec un plafond en fonction du type de Carte.

<sup>(4)</sup> Est assuré : Uniquement le Titulaire de la Carte.

# Conditions Générales: Assurances, Assistance et Services

## Carte Gold American Express®

(sans assistance aux véhicules)



### Index

#### ASSURANCES

Definitions Générales, Dispositions Générales, Exclusions Générales.....	2
Assurance voyage .....	2
Assurance protection des achats.....	3
Assurance livraison des biens achetés sur internet .....	4
Assurance accidents de voyage.....	4

#### ASSISTANCE

Conditions d'application du contrat .....	6
Assistance aux personnes en cas de maladie, accident, décès .....	6
Assistance voyage .....	7
Assistance information voyages.....	7
Exclusions et limitations .....	7
Cadre juridique.....	7

#### SERVICE RETURN PROTECTION

Definitions .....	8
Dispositions .....	8
Service .....	8
Demande .....	8

## AMERICAN EXPRESS® GOLD

### CONDITIONS GENERALES

Police n° 2040149 souscrite par Alpha Card SCRL, Boulevard du Souverain 100, 1170 Bruxelles, auprès de AIG Europe S.A..

AIG Europe S.A. est une compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806). Siège social: 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg. AIG Europe S.A. est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, <http://www.caa.lu/>.

AIG Europe S.A., succursale Belge est située Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles, RPM Bruxelles - TVA BE 0692.816.659, inscrite à la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 3084. La BNB est située Boulevard de Berlaumont 14 à 1000 Bruxelles, [www.nbb.be](http://www.nbb.be).

### DEFINITIONS GENERALES

**Assureur** : AIG Europe S.A., succursale Belge.

**Preneur d'assurance** : Alpha Card SCRL.

**Carte** : La Carte American Express Gold en cours de validité, émise par le Preneur d'assurance en Belgique ou Grand-Duché de Luxembourg.

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

### DISPOSITIONS GENERALES

**Prescription** : Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par trois (3) ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Si la déclaration de sinistre a été faite en temps utile, la prescription est interrompue jusqu'au moment où l'Assureur a fait connaître sa décision sur l'acceptation ou le rejet du sinistre par écrit.

**Langue** : L'Assuré peut communiquer avec l'Assureur et recevoir des documents et/ou autres renseignements dans la langue des présentes conditions générales.

**Règlement des plaintes et litiges** : en cas de problème lié à l'application des conditions du présent contrat d'assurance, l'Assuré peut prendre contact avec l'Assureur. L'Assureur souhaite traiter l'Assuré de façon correcte et rapide. Si, malgré les efforts de l'Assureur, l'Assuré n'est pas satisfait, il peut soumettre une plainte comme suit :

- Par e-mail : [belgium.complaints@aig.com](mailto:belgium.complaints@aig.com)
- Par téléphone : 02 739 9690
- Par fax : 02 739 9393
- Par courrier : AIG Europe S.A., Complaints, Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles.

L'Assureur demande à l'Assuré de toujours indiquer le numéro de police ou le numéro du dossier sinistre et, si possible, le nom de la personne de contact auprès de l'Assureur.

#### Ombudsman des assurances

Si l'Assureur n'offre pas de solution satisfaisante à l'Assuré et si la plainte de l'Assuré porte sur le contrat d'assurance, l'Assuré peut s'adresser à l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles – TEL 02 547 5871 – FAX 02 547 5975 – [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) – [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as).

AIG Europe S.A. étant une société d'assurance basée au Luxembourg, en plus de la procédure de réclamation décrite ci-dessus, vous avez accès aux organismes de médiation luxembourgeois pour toute plainte que vous pourriez avoir concernant votre police. Les coordonnées des organes de médiation luxembourgeois sont disponibles sur le site d'AIG Europe S.A.: <http://www.aig.lu/>.

L'introduction d'une plainte ne porte pas préjudice au droit de l'Assuré d'introduire une procédure en justice.

**Droit applicable et juridiction compétente** : Le présent contrat est régi par le droit belge. Tout litige consécutif à l'exécution ou à l'interprétation du présent contrat sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

#### Comment utilisons-nous les Informations Personnelles ?

Nous, AIG Europe, nous engageons à protéger la vie privée de nos clients, demandeurs en indemnisation et autres contacts commerciaux.

Les « Informations Personnelles » sont des informations qui vous identifient et vous concernent, ou qui identifient et concernent d'autres individus (par ex., votre compagnon/compagne ou d'autres membres de votre famille). Si vous fournissez des Informations Personnelles d'un autre individu, vous devez (sauf convention contraire) informer cet individu du contenu de la présente clause et de notre Politique en matière de protection de la vie privée, et obtenir son autorisation

(dans la mesure du possible) pour nous communiquer ses Informations Personnelles.

**Quel type d'Informations Personnelles recueillons-nous et pourquoi ?** – En fonction de notre relation avec vous, les Informations Personnelles recueillies peuvent inclure : coordonnées, informations financières et coordonnées bancaires, informations et note de solvabilité, informations sensibles sur l'état de santé (recueillies avec votre consentement si le droit applicable l'impose), ainsi que d'autres Informations Personnelles fournies par vous ou que nous obtenons dans le cadre de notre relation avec vous. Les Informations Personnelles peuvent être utilisées à différentes finalités :

- Gestion des contrats d'assurance, par ex., communication, gestion des sinistres et indemnisation
- Faire des évaluations et prendre des décisions concernant la fourniture d'une couverture d'assurance, les conditions d'assurance et l'indemnisation des sinistres
- Assistance et recommandations pour des voyages et des problèmes médicaux
- Gestion de nos opérations commerciales et infrastructures informatiques
- Prévention, détection et enquêtes sur la criminalité, par ex., fraudes et blanchiment d'argent
- Établissement et défense de droits en justice
- Conformité légale et réglementaire (y compris respect des lois et règlements en vigueur dans des pays autres que votre pays de résidence)
- Surveillance et enregistrement des appels téléphoniques à des fins de contrôle qualité, de formation et de sécurité
- Etudes de marché et analyses
- Audit (interne)

**Informations Personnelles Sensibles** – en vue de la souscription d'une assurance et de l'évaluation d'un sinistre, nous collecterons, utiliserons et communiquerons certaines Informations Personnelles Sensibles concernant votre santé ou votre situation médicale. Lorsque nous les traitons, nous le faisons sur la base de votre consentement explicite ou comme autorisé par la loi.

**Partage d'Informations Personnelles** – Des Informations Personnelles peuvent être partagées aux fins susmentionnées avec des sociétés de notre groupe et des tiers (comme des courtiers et d'autres distributeurs d'assurances, assureurs et réassureurs, organismes d'évaluation du crédit, professionnels de santé et autres prestataires de services). Des Informations Personnelles seront communiquées à d'autres tiers (y compris aux autorités) si la loi ou la réglementation l'imposent. Des Informations Personnelles (y compris des informations sur les dommages corporels) peuvent être enregistrées dans les fichiers des sinistres accessibles aux autres assureurs. Des Informations Personnelles peuvent être communiquées à des acquéreurs et à des acquéreurs potentiels, et transférées au moment de la vente de notre société ou du transfert d'actifs de la société.

**Transferts internationaux** – En raison de la nature internationale de nos activités, des Informations Personnelles peuvent être transférées à des entités basées dans d'autres pays (notamment aux États-Unis, en Chine, au Mexique, en Malaisie, aux Philippines, aux Bermudes et dans d'autres pays qui peuvent avoir une législation en matière de protection des données différente de celle en vigueur dans votre pays de résidence). Lorsque nous procédons à ces transferts, nous prenons les mesures nécessaires pour que vos Informations Personnelles soient correctement protégées et transférées conformément à la législation applicable en matière de protection des données. Des informations complémentaires sur les transferts internationaux sont fournies dans notre Politique en matière de protection de la vie privée (voir ci-dessous).

**Sécurité des Informations Personnelles** – Des mesures de sécurité techniques et physiques appropriées sont mises en œuvre pour protéger vos Informations Personnelles. Lorsque nous fournissons des Informations Personnelles à un tiers (y compris à nos prestataires de services) ou que nous faisons appel à un tiers pour recueillir des Informations Personnelles pour notre compte, le tiers est sélectionné soigneusement et est tenu de mettre en œuvre des mesures de sécurité appropriées.

**Vos droits** – La législation applicable en matière de protection des données vous reconnaît certains droits à l'égard de l'utilisation de vos Informations Personnelles. Ces droits s'appliquent uniquement dans certains cas, et sont soumis à quelques exceptions. Ces droits peuvent inclure le droit d'accéder à vos Informations Personnelles, le droit de corriger les données erronées, le droit à l'effacement de vos données ou à la limitation de leur utilisation. Ces droits peuvent également inclure le droit de transmettre vos données à une autre organisation, le droit de vous opposer à notre utilisation de vos Informations Personnelles, le droit de demander à ce que certaines décisions automatisées que nous prenons incluent une intervention humaine, le droit de retirer votre consentement et le droit d'introduire une plainte auprès de l'autorité en charge de la protection

des données. Des informations complètes sur vos droits et les modalités d'exercice de ces droits sont fournies dans notre Politique de en matière de protection de la vie privée (voir ci-dessous).

**Politique en matière de protection de la vie privée** – Vos droits et les différentes manières dont nous pouvons recueillir, utiliser et communiquer vos Informations Personnelles sont précisés dans notre Politique en matière de protection de la vie privée sur : <http://www.aig.be/fr/protection-des-donnees-personnelles>. Vous pouvez également en demander un exemplaire par courrier à l'adresse suivante : Délégué à la Protection des données / Data Protection Officer, AIG Europe, Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles ou par e-mail à : [dataprotectionofficer.be@aig.com](mailto:dataprotectionofficer.be@aig.com).

**Subrogation** : L'Assureur qui a payé l'indemnité est subrogé, à concurrence du montant de celle-ci, dans les droits et actions de l'Assuré ou du (des) bénéficiaires contre le (les) Tiers responsable(s) du dommage.

**Conflits d'intérêts** : Une politique rigoureuse de gestion des conflits d'intérêt est en vigueur chez l'Assureur et ce conformément à la réglementation en vigueur. Des normes élevées d'honnêteté et d'intégrité sont appliquées. Plus d'informations sur la politique du conflit d'intérêt peut être demandé par écrit à AIG Europe S.A., Conformité Dept, Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles.

### EXCLUSIONS GENERALES

La présente police ne couvre aucune perte, blessure, dommage ou responsabilité civile subie directement ou indirectement par toute personne ou entité identifiée sur toute liste de surveillance gouvernementale comme partisan du terrorisme, du trafic de stupéfiants, de la traite de personnes, de la piraterie, du commerce d'armes de destruction massive, du crime organisé, d'activités cybernétiques malveillantes ou de violations des droits de l'homme.

L'Assureur n'est ni tenu d'offrir une couverture, ni d'indemniser les sinistres ou de fournir une quelconque prestation en vertu de la présente police, dans la mesure où le fait de fournir une telle couverture, une telle indemnisation ou de telles prestations exposerait l'Assureur, sa maison-mère ou son entité parente ultime à une quelconque sanction, interdiction ou restriction, en vertu de résolutions des Nations Unies, ou de sanctions économiques ou commerciales, ou de lois et réglementations belges, de l'Union Européenne ou des États-Unis d'Amérique.

Les Définitions Générales, les Dispositions Générales et les Exclusions Générales susmentionnées s'appliquent à toutes les garanties énoncées ci-dessous, même si elles ne sont pas reprises explicitement.

### ASSURANCE VOYAGE

#### AMERICAN EXPRESS GOLD CONDITIONS GENERALES

##### 1. DEFINITIONS

###### Assuré :

- Titulaire de la Carte,
- Les membres de la Famille du Titulaire vivant sous le même toit, lorsqu'ils voyagent avec lui ou séparément, et uniquement dans le cas où les titres de transport et de séjour ont été réglés en totalité avec la Carte.

**Partenaire** : Personne avec laquelle l'Assuré, à la date du dommage, constitue une communauté légale ou de fait, habite de façon durable dans le même lieu de résidence et possède la même adresse de domicile. Dans ce cadre, une attestation originale délivrée par l'Officier de l'Etat Civil servira de preuve.

###### 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.

**Voyage garanti** : Tout déplacement d'une distance supérieure à 100 Km du domicile de l'Assuré, avec un maximum de 180 jours consécutifs et dont 75% des coûts des titres de transport et de séjour ont été réglés avec la Carte.

**Paiement 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.

**Etranger** : Tout pays à l'exclusion du pays :

- de domicile de l'Assuré ;
- de résidence habituelle de l'Assuré ;
- du lieu de travail habituel de l'Assuré.

### 2. GARANTIE ANNULLATION ET INTERRUPTION DE VOYAGE

#### 2.1. Prestations garanties

Sous réserve que 75% des frais du Voyage garanti ait été payé avec la Carte, 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 **6.000 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 200 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.

#### 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.

#### 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 qu'un minimum 75% 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.

**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 180 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 voyages réservés ou effectués dans le cadre d'une activité professionnelle,
- 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. REVALORISATION DE TICKETS

#### 3.1. Prestations garanties

Sous réserve que 75% des frais du Voyage garanti ait été payé avec la Carte, l'Assureur rembourse à l'Assuré les frais supplémentaires occasionnés par une modification de son billet de voyage régulier « aller » ou « retour » vers une catégorie de confort similaire ou supérieure.

#### 3.2. Conditions de la garantie

Cette garantie est acquise dans les cas suivants :

- si le départ de n'importe quel lieu d'embarquement d'un vol régulier confirmé ou une correspondance ferroviaire est retardé de 4 heures ou plus ou annulé et si aucun autre moyen de transport n'est mis à sa disposition par le transporteur dans les 4 heures consécutives à l'heure de départ de l'avion de ligne régulière ou une correspondance ferroviaire ;
- si l'Assuré n'est pas admis à bord d'un vol régulier confirmé ou une correspondance ferroviaire suite à des réservations en surnombre et si aucun autre moyen de transport n'est mis à sa disposition par le transporteur dans les 4 heures consécutives à l'heure de départ de l'avion de ligne régulière ou une correspondance ferroviaire ;
- si la correspondance de l'Assuré est manquée sur le lieu de transit, suite à l'arrivée tardive du vol de ligne régulière ou une correspondance ferroviaire et si aucun autre moyen de transport n'est mis à sa disposition par le transporteur dans les 4 heures consécutives de l'heure réelle d'arrivée du vol initial ou une correspondance ferroviaire.

**La garantie ne sort ses effets que lorsque les frais complémentaires du ticket modifié ont été payés avec la Carte.**

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

#### 3.3. Exclusion de la garantie

La garantie est exclue au cas où l'Assuré aurait refusé le moyen de transport alternatif mis à sa disposition par le transporteur dans les 4 heures consécutives à l'heure de départ de l'avion de ligne régulière.

### 4. GARANTIE RETARD DES BAGAGES

#### 4.1. Prestations garanties

Sous réserve que 75% des frais du Voyage garanti ait été payé avec la Carte, l'Assureur rembourse à concurrence au maximum de **250 euros** par voyage, et après présentation des pièces justificatives, les achats de remplacement urgent et de première nécessité de l'Assuré dont les bagages ont été perdus ou retardés lors d'un Voyage garanti, à condition que ses bagages enregistrés, confiés à un transporteur dans le cadre d'un contrat de transport, soient mis à la disposition de l'Assuré avec plus de 4 heures de retard après son arrivée à tout aéroport ou terminal situé à l'Étranger.

Si, cependant, les bagages enregistrés de l'Assuré ne lui sont pas délivrés endéans les 48 heures après son arrivée à tout aéroport ou terminal situé à l'Étranger, ces bagages seront considérés comme perdus à jamais et l'Assureur indemnisera l'Assuré d'un montant maximum de **750 euros** en plus de l'indemnisation mentionnée ci-dessus pour les achats de remplacement urgent et de première nécessité.

#### 4.2. Conditions de la garantie

Pour bénéficier de la présente garantie, l'Assuré doit faire auprès du transporteur une déclaration de Property Irregularity Report et la remettre à l'Assureur.

Les montants maximum garantis couvrant uniquement les dépenses raisonnables effectuées par l'Assuré pour

ses achats de remplacement urgent et de première nécessité, dans la limite du plafond fixé ci avant à l'article 4.1.

Les dépenses doivent être effectuées sur le lieu de destination et avant que les bagages soient remis à l'Assuré dans un délai de maximum 4 jours.

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. Cette couverture ne donne pas droit au versement d'un forfait.

La présente assurance couvre les désagréments liés au retard de bagages et ne couvre pas le contenu des bagages retardés.

#### 4.3. Exclusion de la garantie

- Guerre, guerre civile,
- confiscation, saisie, réquisition ou destruction par ou sur ordre d'une autorité administrative,
- acte intentionnel,
- grèves annoncées avant le départ du Voyage garanti,
- bagage retardés sur un vol ou une correspondance ferroviaire pris par l'Assuré pour rentrer dans son pays de domicile et/ou lieu de résidence habituel,
- défaut d'obtention et remise à l'Assureur d'un Property Irregularity Report,
- les voyages de et/ou vers le travail ou le lieu de résidence.

### 5. GARANTIE EN CAS DE RETARD D'AVION

#### 5.1. Prestations garanties

Sous réserve que 75% des frais du Voyage Garanti ait été payé avec la Carte, l'Assureur rembourse à concurrence de maximum **250 euros** par voyage (quel que soit le nombre de personnes) les frais engagés par l'Assuré pour ses repas, rafraîchissements, frais d'hôtel, frais de transfert aller-retour de l'aéroport ou du terminal à condition que le retard s'éleve à plus de 4 heures par rapport à l'heure initiale de départ indiquée sur le titre de transport.

#### 5.2. Conditions de la garantie

La garantie est accordée dans les seuls cas suivants :

- 1 retard ou annulation d'un vol régulier réservé et confirmé ;
- 2 réservations excédentaires («surbooking») qui empêchent l'Assuré d'embarquer à bord du vol régulier réservé et confirmé ;
- 3 arrivée tardive du vol régulier sur lequel l'Assuré voyage et qui ne lui permet pas de prendre un vol régulier en correspondance ;
- 4 Seuls font l'objet de la garantie les vols réguliers des Compagnies aériennes dont les horaires sont publiés.

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.

#### 5.3. Exclusion de la garantie

- Les retards occasionnés sur des vols non réguliers (notamment de type «charter»),
- aucun remboursement ne sera dû si le retard subi est inférieur à 4 heures par rapport à l'heure initiale de départ ou de l'arrivée (dans le cas d'un vol de correspondance) du vol régulier que vous aviez réservé,
- aucun remboursement ne sera dû si le retard résulte d'une grève annoncée, d'une guerre,
- aucun remboursement ne sera dû en cas de retrait temporaire ou définitif d'un avion, qui aura été ordonné
  - soit par les autorités aéroportuaires,
  - soit par les autorités de l'aviation civile,
  - soit par un organisme similaire et qui aura été annoncé préalablement à la date de départ de votre voyage,
- aucun remboursement ne sera dû si un moyen de transport similaire est mis à disposition de l'Assuré par le transporteur dans un délai de 4 heures suivant l'heure initiale de départ (ou d'arrivée dans le cas d'un vol de correspondance) du vol régulier réservé et confirmé.

### 6. ASSURANCE CORRESPONDANCE MANQUEE

#### 6.1. Prestations garanties

Sous réserve que 75% des frais du Voyage garanti ait été payé avec la Carte, l'Assureur rembourse à concurrence de maximum **150 euros** par voyage (quel que soit le nombre de personnes) les frais engagés par l'Assuré pour ses repas, rafraîchissements, frais d'hôtel à condition que le vol régulier sur lequel l'Assuré voyage arrive avec plus de 4 heures de retard par rapport à l'heure initiale d'arrivée indiquée sur le titre de transport, ce qui ne lui permet pas de prendre un vol régulier en correspondance.

#### 6.2. Conditions de la garantie

Seuls font l'objet de la garantie les vols réguliers des compagnies aériennes dont les horaires sont publiés.

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.

#### 6.3. Exclusion de la garantie

- Les retards occasionnés sur des vols non réguliers (notamment de type «charter»),
- aucun remboursement ne sera dû si le retard subi est inférieur à 4 heures par rapport à l'heure initiale de l'arrivée du vol régulier sur lequel l'Assuré voyage,
- aucun remboursement ne sera dû si le retard résulte d'une grève annoncée, d'une guerre,
- aucun remboursement ne sera dû en cas de retrait temporaire ou définitif d'un avion, qui aura été ordonné
  - soit par les autorités aéroportuaires,
  - soit par les autorités de l'aviation civile,
  - soit par un organisme similaire et qui aura été annoncé préalablement à la date de départ de votre voyage,
- aucun remboursement ne sera dû si un moyen de transport similaire est mis à disposition de l'Assuré par le transporteur dans un délai de 4 heures suivant l'heure initiale de départ (ou d'arrivée dans le cas d'un vol de correspondance) du vol régulier réservé et confirmé.

### 7. QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE

L'Assuré doit déclarer le sinistre (date, lieu, faits) à la compagnie de transport et/ou aux autorités de l'American Express, Boulevard du Souverain 100, 1170 Bruxelles ou directement auprès de l'Assureur AIG Europe S.A. - Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles. **Le formulaire de demande d'indemnisation doit comprendre toutes les preuves des documents du Sinistre listés ci-dessous.**

L'Assuré doit mettre au courant les instances concernées à la compagnie de transport et/ou aux autorités de l'absence des Bagages au lieu de destination.

L'indemnisation vient en complément de toute autre indemnisation versée par le transporteur et sur base des frais réellement exposés. Les sommes payables aux termes de cette assurance pour les demandes justifiées seront créditées au compte indiqué par l'Assuré.

**Dans tous les cas**, l'Assuré doit communiquer à American Express ou à AIG Europe S.A. :

- 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 American Express ou à AIG Europe S.A. les documents suivants :

#### - En cas d'annulation de voyage :

- la confirmation de réservation,
- la preuve d'annulation,
- une composition de ménage.

#### - En cas d'interruption de voyage :

- la confirmation de réservation,
- la déclaration de l'agence de voyage concernant le nombre des jours non utilisés,
- une composition de ménage.

#### - En cas de Décès :

- le certificat de décès.

#### - En cas de Maladie :

- ce certificat médical.

#### - En cas de Préjudice matériel important :

- un document de preuve provenant des autorités locales (PV, déclaration des pompiers, etc).

#### - En cas de Retard des bagages :

- Property Irregularity Report,
- les originaux des factures/tickets de caisse,
- le détail de l'indemnité payée par le transporteur si d'application.

#### - En cas de Perte / Vol / Détérioration des Bagages :

- Property Irregularity Report,
- un PV (en cas de vol),
- la preuve de la possession des objets réclamés, la date et le prix d'achat,
- la preuve de la possession des Objets précieux au moyen des preuves d'achat ou des garanties originales,
- les originaux des factures/tickets de caisse si disponibles,
- le détail de l'indemnité payée par le transporteur si d'application.

#### - En cas de Retard de voyage ou Correspondance manquée :

- le certificat du transporteur,
- les originaux des factures/tickets de caisse,
- le détail de l'indemnité payée par le transporteur si d'application.

#### - En cas de Revalorisation des tickets :

- le certificat du transporteur,
- un document de preuve que les frais supplémentaire de voyage ont été payés avec la Carte.

### 8. DISPOSITIONS GENERALES

**Etendue territoriale de la garantie :** Le monde entier à l'exclusion du rayon de 100 kilomètres par rapport au lieu de domicile ou résidence habituelle de l'Assuré.

**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 des garanties :** Les garanties du présent contrat prennent effet à la date de mise en vigueur de la Carte ou à une date ultérieure, selon les conditions propre à chaque garantie; aucune garantie ne prendra cependant effet avant la date d'entrée en vigueur du présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de l'Assureur. Les voyages ou les activités réservés ou payés avant la date de mise en vigueur de la Carte ou avant la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance ne seront pas couverts par le présent contrat d'assurance (même si l'annulation ou l'interruption du voyage a lieu après ces dates).

**Fin de la couverture :** Nonobstant clause contraire dans la présente, toutes les garanties seront immédiatement rétroactives et prendront fin de plein droit, même pour les voyages déjà réservés ou payés, en cas de non-renouvellement ou de réiliation de la Carte ou lorsque le présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de l'Assureur prend fin, pour quelque raison que ce soit.

## ASSURANCE PROTECTION DES ACHATS

### AMERICAN EXPRESS GOLD CONDITIONS GENERALES

#### 1. DEFINITIONS

**Assuré :** Toute personne physique Titulaire d'une Carte en cours de validité, facturée en Euro, agissant dans le cadre de sa vie privée.

**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 vivants,
- plantes,
- denrées périssables ou boissons,
- espèces,
- devises,
- chèques de voyage,
- titres de transport et de tout titre négociable.

**Sinistre :** Le Vol qualifié du Bien assuré ou le Damage accidentel causé au Bien assuré.

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

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

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

**Damage 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 qualifié du Bien assuré :** le prix d'achat du Bien assuré volé,
- **En cas de Damage 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 qualifié ou le Damage accidentel survient dans les **90 jours** à compter de la date d'achat ou de la date de livraison du Bien assuré.

#### Exclusions :

Sont exclus de la garantie les Sinistres 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 qualifié ; le vol simple est exclu ;
- d'une usure normale ou d'une dégradation graduelle du Bien assuré 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 voyage atomique ou rayonnement ionisant ;
- des biens achetés pour être revendus ;
- d'un vol d'un véhicule motorisé ou vol à l'intérieur d'un véhicule motorisé.

**Montant de la Garantie :** **4.000 euros** par Assuré et par Sinistre et **10.000 euros** par période consécutive de 12 mois. Sera considéré comme un seul et même sinistre

le Vol qualifié 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.

**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.

### 3. QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE

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

- en cas de Vol qualifié : déposer plainte auprès de la police dans un délai de 48 heures ;
- dans tous les cas : déclarer le Sinistre le plus rapidement possible (date, lieu, faits) auprès d'American Express Protection des Achats, Boulevard du Souverain 100, 1170 Bruxelles ou directement auprès de l'Assureur AIG Europe S.A.- Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles. **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 :

- copie du relevé de compte attestant le débit du prix d'achat du Bien assuré par l'intermédiaire de la Carte,
- tout justificatif permettant d'identifier le Bien assuré ainsi que son prix d'achat et la date d'achat tel que facture ou ticket de caisse,

**En cas de Vol qualifié,** l'Assuré doit par ailleurs communiquer à l'Assureur les documents suivants :

- l'original du rapport de police ;
- tout 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.

### 4. DISPOSITIONS GENERALES

**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 des garanties :** Les garanties du présent contrat prennent effet à la date de mise en vigueur de la Carte ou à une date ultérieure, selon les conditions propres à chaque garantie; aucune garantie ne prendra cependant effet avant la date d'entrée en vigueur du présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de l'Assureur. Les biens payés avant la date de mise en vigueur de la Carte ou avant la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance ne seront pas couverts par le présent contrat d'assurance (même si le sinistre a lieu après ces dates).

**Fin de la couverture :** Nonobstant clause contraire dans la présente, toutes les garanties seront immédiatement résiliées et prendront fin de plein droit, même pour les biens déjà payés, en cas de non-renouvellement ou de résiliation de la Carte ou lorsque le présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de l'Assureur prend fin, pour quelque raison que ce soit.

### ASSURANCE LIVRAISON DES BIENS ACHETES SUR INTERNET

#### AMERICAN EXPRESS GOLD CONDITIONS GENERALES

##### 1. DEFINITIONS

**Assuré :** Toute personne physique Titulaire d'une Carte en cours de validité, facturée en Euro, agissant dans le cadre de sa vie privée.

**Bien garanti :** Tout bien matériel mobilier à usage privé acheté neuf via Internet auprès d'un Commerçant, à condition que ce bien soit envoyé par la poste ou par transporteur privé dans le pays où la Carte a été émise, qu'il soit d'une valeur unitaire comprise entre 50 euros et 1.000 euros TTC et qu'il ne soit pas exclu de la présente garantie.

**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 de la Carte.

##### 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 :**

##### 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 « Montant des indemnités par Sinistre et par an ».

##### 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.

##### 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 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 euros ;
- 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 à usage professionnel ;
- Les biens achetés pour être revendus comme marchandise ;
- Les biens achetés 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 annoncée 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.

##### Montant des indemnités par Sinistre et par an

**1.000 euros** TTC par Sinistre et par Assuré par période consecutive 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 désigné par l'Assuré.

### 3. QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Dans les 5 jours ouvrables suivant la connaissance de l'événement garanti, l'Assuré doit adresser à American Express, Boulevard de Souverain 100, 1170 Bruxelles ou directement auprès de l'Assureur AIG Europe S.A.- Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles :

- Dans tous les cas :** une déclaration écrite et signée indiquant le lieu et les circonstances du sinistre,
- En cas de livraison non conforme :** Dans son propre intérêt, l'Assuré doit, dès réception de la livraison ou dès qu'il a connaissance de la non-conformité de la livraison, contacter l'Assureur par écrit dans les 7 (sept) jours calendrier par moyen du formulaire de déclaration, fourni par American Express, Boulevard de Souverain 100, 1170 Bruxelles. 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 :** Dans le cas où le bien ne serait pas livré à l'Assuré dans le délai spécifié aux conditions générales de vente du site marchand, l'Assuré devra contacter l'Assureur par écrit par moyen du formulaire de déclaration, fourni par American Express, Boulevard de Souverain 100, au plus tard dans les 30 (trente) jours qui suivent la réception de son relevé de compte ou l'avis de prélèvement. L'Assureur intervient alors, pour le compte de l'Assuré, directement auprès du Commerçant ou du transporteur afin qu'une solution amiable soit trouvée. 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.

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

**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 de la Carte 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 privé, le bon de livraison remis à l'Assuré,
- En cas d'envoi postal reçu par l'Assuré, 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'Assuré 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,...).

### 4. DISPOSITIONS GENERALES

**Etendue territoriale de la garantie :** Pour la garantie Livraison des biens achetés sur internet,

- les achats garantis sont ceux effectués auprès d'un Commerçant domicilié dans un pays de l'Union Européenne ou aux Etats-Unis.
- Le Bien garanti doit être livré dans le pays où la Carte a été émise.

**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 des garanties :** Les garanties du présent contrat prennent effet à la date de mise en vigueur de la Carte ou à une date ultérieure, selon les conditions propres à chaque garantie; aucune garantie ne prendra cependant effet avant la date d'entrée en vigueur du présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de l'Assureur. Les biens payés avant la date de mise en vigueur de la Carte ou avant la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance ne seront pas couverts par le présent contrat d'assurance (même si le sinistre a lieu après ces dates).

**Fin de la couverture :** Nonobstant clause contraire dans la présente, toutes les garanties seront immédiatement

résiliées et prendront fin de plein droit, même pour les biens déjà payés, en cas de non-renouvellement ou de résiliation de la Carte ou lorsque le présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de l'Assureur prend fin, pour quelque raison que ce soit.

### ASSURANCE ACCIDENTS DE VOYAGE

#### AMERICAN EXPRESS GOLD CONDITIONS GENERALES

##### 1. DEFINITIONS

##### Assuré :

- Titulaire de la Carte, désigné ci-après par le pronom "vous",
- Les membres de votre Famille, lorsqu'ils voyagent avec vous ou séparément, et uniquement dans le cas où les titres de transport ou le séjour ont été réglés en utilisant la Carte.

Si un Titulaire de la Carte paye un Voyage pour un groupe de Titulaires de Carte voyageant ensemble avec lui, chaque Titulaire de la Carte sera couvert comme s'il avait payé le voyage avec sa propre Carte.

**Partenaire :** Personne avec laquelle l'Assuré, à la date du dommage, constitue une communauté légale ou de fait, habite de façon durable dans le même lieu de résidence et possède la même adresse de domicile. Dans ce cadre, une attestation originale délivrée par un fonctionnaire du service Population fera office de preuve.

##### Famille :

- votre conjoint, ou votre Partenaire,
- vos enfants naturels ou adoptifs ou ceux de votre conjoint ou Partenaire, à votre charge ou celle de votre conjoint ou Partenaire, de moins de 25 ans.

**Tiers :** Toute personne physique ou morale à l'exclusion :

- de l'Assuré lui-même ;
- des ascendants et descendants en ligne directe, ainsi que toute personne vivant sous le même toit que l'Assuré.

**Étranger :** Tout pays à l'exclusion du pays :

- de domicile de l'Assuré ;
- de résidence habituelle de l'Assuré ;
- du lieu de travail habituel de l'Assuré.

**Voyage :** Déplacement de l'Assuré vers une destination à l'Étranger d'une durée maximale de 60 jours.

**Voyage garanti :** Tout Voyage dont 100% du coût total du transport est payé avec la Carte.

**Médecin :** Docteur en médecine et/ou membre d'un Ordre des Médecins légalement habilité à exercer la médecine dans le pays où se produit le dommage et/ou le traitement dudit dommage.

**Intoxication :** Ensemble des troubles dus à l'introduction d'une substance dans l'organisme de l'Assuré où la teneur mesurée en alcool pur et/ou en substances illicites est supérieure à la teneur maximale autorisée stipulée dans la législation du pays où se produit le dommage.

**Dommage corporel :** Toute atteinte physique subie par une personne.

**Dommage matériel :** Toute altération, détérioration, perte accidentelle et/ou destruction d'un objet ou d'une substance, y compris toute atteinte physique infligée à un animal.

**Accident :** Événement soudain survenant lors de la durée de validité du contrat, dont la cause ou l'une des causes est extérieure à l'organisme de l'Assuré et qui occasionne chez l'Assuré un Dommage corporel. Sont assimilés aux accidents, pour autant qu'ils surviennent à l'Assuré lors de la durée de validité du contrat :

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

**Guerre :** Toute opposition armée, déclarée ou non, d'un Etat envers un autre Etat, une invasion ou un état de siège. Sont notamment assimilés à la guerre: toute activité guerrière, incluant l'utilisation de la force militaire par une quelconque nation souveraine à des fins économiques, géographiques, nationalistes, politiques, raciales, religieuses ou autres.

**Guerre civile :** Toute opposition armée entre deux ou plusieurs parties d'un même Etat pour des motifs ethniques, religieux ou idéologiques. Sont notamment assimilés à une guerre civile : une révolte armée, une révolution, une émeute, un coup d'Etat, les conséquences, d'une loi martiale, la fermeture des frontières ordonnée par un gouvernement ou par les autorités locales.

**Terrorisme :** Sont considérés comme actes de terrorisme les actes suivants entraînant, à l'Étranger et/

ou dans le pays de destination du voyage de retour, une fermeture de l'aéroport (des aéroports) et/ou de l'espace aérien et/ou du terminal ou de la gare:

- Toute utilisation réelle ou toute menace d'utilisation de force ou de violence visant à, ou causant des dommages, blessures, maux ou perturbations ;
- La commission d'un acte dangereux pour la vie humaine ou pour la propriété, contre tout individu, propriété ou gouvernement avec comme objectif exprimé ou non de poursuivre des intérêts économiques, ethniques, nationalistes, politiques, raciaux ou religieux, que ces intérêts soient déclarés ou non ;
- Tout acte vérifié ou reconnu par le gouvernement compétent comme acte de terrorisme.

Ne sont pas considérés comme actes de terrorisme les actes suivants:

- Tout acte insurrectionnel, grève, émeute, révolution, attentat impliquant l'usage d'armes nucléaires, biologiques ou chimiques ;
- Les vols ou tout autre acte criminel commis essentiellement pour un profit personnel et les actes survenant essentiellement en raison de relations personnelles antérieures entre auteur(s) et victime(s).

**Hôpital** : Un établissement agréé par le Ministère de la Santé publique du pays du dommage et/ou du traitement et chargé du traitement médical des malades et des personnes Accidentées, à l'exclusion des établissements suivants : préventorioms, sanatoriums, instituts psychiatriques et de révalidation, maisons de repos et autres institutions du même type.

**Hospitalisation** : Séjour en Hôpital nécessitant un traitement médical d'une Maladie ou d'un Accident prenant en compte les frais de séjour.

**Véhicule de location** : Tout véhicule motorisé d'au moins 4 roues (y compris motor-homes, camions) utilisé pour le transport privé de personnes ou d'objets, durant une période de maximum 90 jours. Les voitures de leasing ou de location à long terme ne sont pas couvertes.

## 2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

**Objet du contrat** : Le présent contrat vise à faire bénéficier l'Assuré en tant que passager d'un moyen de transport en commun indiqué ci-après : avion, train, bateau ou autobus au départ de leur pays de résidence habituelle, des garanties et des montants indiqués aux Conditions Particulières dans le cadre de l'application des présentes Conditions Générales pour autant que 100% des frais de voyage a été payé, avant le départ en voyage, avec la Carte.

La garantie est également accordée pour les voyages effectués au moyen d'un véhicule de location. Le voyage aller ou retour de/vers un lieu d'embarquement dans le but d'effectuer le Voyage garanti est également couvert même si ce trajet n'a pas été réglé avec la Carte.

**Risques couverts** : En cas d'accident survenu lors du recours à l'un des moyens de transport en commun susvisés, les Assurés sont couverts en cas de décès ou d'IPP (incapacité permanente partielle) définitive, pour autant que celle-ci représente au moins 25%, étant calculée selon le Barème Officiel Belge d'Invalidité (BOBI) en vigueur le jour de l'Accident.

### 1. Décès suite à un Accident

Si l'Assuré décède, dans un délai de deux ans suivant l'Accident couvert, des suites exclusives de l'accident précité, le montant mentionné en Conditions Particulières sera versé aux bénéficiaires.

Si l'Assureur, après l'expiration d'un délai d'au moins six mois suivant l'Accident et après vérification de toutes les preuves et justifications disponibles, a toutes les raisons de supposer qu'il s'agit d'un dommage couvert, la disparition de l'Assuré sera alors considérée comme un événement de nature à déclencher les garanties du présent contrat.

Si l'on constate, après le paiement, que l'Assuré est encore en vie, tous les montants payés par l'Assureur dans le cadre du règlement de l'indemnisation lui seront remboursés par le(s) bénéficiaire(s).

Les indemnités en cas de décès et d'invalidité permanente ne sont pas cumulables.

### 2. Invalidité permanente suite à un Accident

Lorsque l'Assuré est victime d'un Accident couvert et qu'il est médicalement établi qu'il subsiste une invalidité permanente, l'Assureur verse le capital calculé sur la base du montant fixé en Conditions Particulières multiplié par le degré d'invalidité fixé selon le Barème Officiel Belge d'Invalidité (BOBI) en vigueur le jour de l'Accident, sans toutefois dépasser un degré d'invalidité de 100%. Lorsque le degré d'invalidité est égal ou dépasse 66%, l'invalidité sera considérée comme totale et indemnisée au taux de 100%.

Toute lésion touchant des membres ou organes déjà infirmes ou perdus fonctionnellement ne sont indemnisés que par différence entre l'état avant et après l'Accident. L'évaluation des lésions d'un membre ou d'un organe ne peut être augmentée par l'état d'infirmité préexistant d'un autre membre ou organe.

En cas d'aggravation des conséquences d'un accident par des infirmités, maladies, causes ou circonstances indépendantes du fait accidentel, l'indemnité ne peut être supérieure à celle qui aurait été due si l'accident avait frappé un organisme sain.

L'octroi de l'indemnité a lieu sur la base des conclusions du Médecin conseil désigné par l'Assureur ou des certificats médicaux présentés si aucun Médecin conseil n'a été désigné.

Si la consolidation n'est pas acquise dans les 12 mois suivant l'accident, l'Assureur peut, à la demande de l'assuré, verser une provision égale à maximum la moitié de l'indemnité minimale qui est susceptible de lui être octroyée au jour de la consolidation.

Les indemnités en cas de décès et d'invalidité permanente ne sont pas cumulables.

### 3. Rapatriement du corps suite à un décès Accidentel

L'Assureur rembourse les frais relatifs au rapatriement de la dépouille mortelle de l'Assuré vers un cimetière dans le pays de son ancien domicile ou lieu de résidence habituel, en ce compris le traitement post-mortem, l'embaumement et les frais de douane nécessités par le rapatriement. Les frais funéraires et les frais d'inhumation ne sont pas pris en charge.

L'Assureur ne se charge pas de l'organisation du rapatriement.

### 4. Frais de recherche et de sauvetage

L'Assureur intervient à concurrence du montant mentionné aux conditions particulières dans des frais justifiés de sauvetage et/ou de recherches si l'Assuré est immobilisé suite à un Dommage corporel.

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

**Bénéficiaires en cas de décès** : L'Assuré peut désigner un autre bénéficiaire en envoyant un courrier à l'Assureur.

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

- le bénéficiaire désigné, à défaut
- le conjoint non séparé de corps de l'Assuré, à défaut
- le Partenaire de l'Assuré, à défaut
- les enfants de l'Assuré, à défaut
- les petits enfants de l'Assuré, à défaut
- les parents de l'Assuré, à défaut

- les frères et sœurs de l'Assuré, à défaut
- les ayants droit de l'Assuré, à l'exception de l'État.

Les créanciers, y compris le fisc, ne peuvent prétendre au bénéfice de l'indemnité.

**Risque d'aviation** : L'assurance s'étend à l'utilisation en tant que passager de tout avion ou hélicoptère dûment autorisé pour le transport de personnes, pour autant que l'Assuré ne fasse pas partie de l'équipage ou qu'il n'exerce pendant le vol aucune activité professionnelle ou autre relative à l'appareil ou au vol proprement dit.

### Exclusions

Les garanties ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- Guerre, Guerre civile. Toutefois, la garantie reste acquise à l'Assuré pendant 14 jours calendrier à dater du début des hostilités lorsqu'il est surpris par ces événements à l'Etranger et pour autant qu'il n'y participe pas activement.
- Acte intentionnel et/ou provocation et/ou acte manifestement téméraire, à moins qu'il s'agisse d'une tentative réfléchie de sauvetage de personnes et/ou d'animaux et/ou de marchandises.
- Intoxication.
- Suicide ou tentative de suicide.
- Réactions nucléaires et/ou radioactivité et/ou rayonnement ionisant, sauf si ces éléments apparaissent lors d'un traitement médical indispensable suite à un dommage couvert.
- Les sports, en ce inclus les entraînements, pratiqués à titre professionnel et/ou contre paiement, ainsi que la pratique en amateur non rémunéré des sports suivants: sports aériens, à l'exception des voyages en ballon.
- Alpinisme, escalade, randonnées en dehors des sentiers praticables et/ou ayant fait l'objet d'indications officielles.
- Chasse au gros gibier.
- Saut à ski, ski alpin et/ou snowboard et/ou ski de fond, pratiqués en dehors des pistes praticables et/ou ayant fait l'objet d'indications officielles.
- Spéléologie, rafting, canyoning, saut à l'élastique, plongée sous-marine avec appareil de respiration autonome.
- Arts martiaux.
- Compétition avec engins motorisés, à l'exception des rallies touristiques pour lesquels aucun temps et/ou norme de vitesse n'est imposé(e)/ne sont imposés.
- Participation et/ou entraînement et/ou essais préparatoires à des concours de vitesse.
- Paris et/ou défis, querelles et/ou échouffourées, sauf en cas de légitime défense (un procès-verbal émanant des autorités fera office de preuve).
- Troubles et mesures prises en vue de lutter contre ces troubles, à moins que l'Assuré et/ou le bénéficiaire ne prouve(nt) que l'Assuré n'y a pas participé activement.

### Indemnisation

Les indemnités sont fixées en fonction des données médicales et factuelles dont dispose l'Assureur. L'Assuré et/ou le(s) bénéficiaire(s) a/ont le droit d'accepter ou de refuser celles-ci. Dans ce dernier cas, il(s) doit/doivent informer l'Assureur de ses/leurs objections par courrier recommandé envoyé dans un délai de 90 jours calendrier suivant la réception de l'avis.

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

### 3. Déclaration de dommages

a) Le Preneur d'Assurance et/ou l'Assuré doit, dès que possible, aviser l'Assureur de la survenance du sinistre au moyen des documents mis à disposition. Celui-ci doit être informé sans délai de tout Accident mortel.

b) L'Assuré doit fournir sans retard à l'Assureur tous renseignements utiles et répondre aux demandes qui

lui sont faites pour déterminer les circonstances et fixer l'étendue du sinistre.

c) L'Assuré doit prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les circonstances du sinistre.

Si l'Assuré ne remplit pas une des obligations mentionnées sous a) b) & c) et qu'il en résulte un préjudice pour l'Assureur, celui-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation, à concurrence du préjudice qu'il a subi.

L'Assureur peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, l'Assuré n'a pas exécuté les obligations énoncées sous a) b) & c).

## 4. LIMITES D'INTERVENTION

Les capitaux assurés, définis ci-avant, constituent le maximum payable par personne assurée en vertu de la présente police, pour tout sinistre couvert, quel qu'ait été le nombre de cartes employées. A la suite d'un même événement, l'intervention maximale possible en vertu du présent contrat ne pourra excéder 5 millions d'euros.

DÉCÈS SUITE À ACCIDENT	€ 250.000
INVALIDITÉ PERMANENTE SUITE À UN ACCIDENT	€ 250.000
RAPATRIEMENT DU CORPS SUITE A UN DECES ACCIDENTEL, FRAIS DE RECHERCHE ET DE SAUVETAGE	€ 30.000
INDEMNITE MAXIMALE PAR ASSURE	€ 280.000

## 5. DISPOSITIONS GENERALES

**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 des garanties** : Les garanties du présent contrat prennent effet à la date de mise en vigueur de la Carte ou à une date ultérieure, selon les conditions propre à chaque garantie; aucune garantie ne prendra cependant effet avant la date d'entrée en vigueur du présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de l'Assureur. Les voyages ou les activités réservés ou payés avant la date de mise en vigueur de la Carte ou avant la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance ne seront pas couverts par le présent contrat d'assurance (même si l'annulation ou l'interruption du voyage a lieu après ces dates).

**Fin de la couverture** : Nonobstant clause contraire dans la présente, toutes les garanties seront immédiatement résiliées et prendront fin de plein droit, même pour les voyages déjà réservés ou payés, en cas de non-renouvellement ou de résiliation de la Carte ou lorsque le présent contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'assurance auprès de l'Assureur prend fin, pour quelque raison que ce soit.



# Assistance

(sans assistance aux véhicules)

## 1. CONDITIONS D'APPLICATION DU CONTRAT

### 1.1. Définitions

#### 1.1.1. L'assureur

EUROP ASSISTANCE (Belgium) S.A., R.P.M. 0457.247.904, agréée sous le numéro de code 1401 pour pratiquer les branches 01, 09, 13, 16, 18 (Assistance) (A.R. du 02.12.96, M.B. du 21.12.96), dont le siège social est établi boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles.

#### 1.1.2. Le preneur d'assurance

Alpha Card SCRL, Boulevard du Souverain 100, à 1170 Bruxelles.

#### 1.1.3. Les assurés

Le Titulaire de la carte Gold American Express (sans assistance aux véhicules), émise en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg en cours de validité à la condition qu'il soit domicilié et qu'il réside habituellement en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg.

Sont également assurés au contrat :

- le conjoint de droit ou de fait vivant sous le même toit que le Titulaire;
- les ascendants, vivant sous le même toit que le Titulaire;
- les enfants célibataires à charge ou pas, tous vivant sous le même toit que le Titulaire, en ce compris les enfants non mariés résidant ailleurs en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg pour raison d'études ou de stage d'études;
- les enfants de moins de 25 ans non mariés de parents divorcés qui ne résident pas sous le même toit que le Titulaire;
- toutefois l'enfant des parents assurés venant à naître pendant un déplacement hors des pays limitrophes (c.-à-d. Allemagne, France, Grande-Bretagne, Pays-Bas), ainsi que l'enfant adopté d'origine étrangère ne sont assurés que dès leur arrivée en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg.

#### 1.1.4. Le domicile

C'est le lieu en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg où l'assuré réside habituellement avec sa famille. Ce lieu s'étend à tout ce qui lui est privatif (habitation, jardin, parc, annexes, garages, écuries, etc.).

#### 1.1.5. La garantie

L'ensemble des prestations d'assistance auxquelles l'assureur s'est contractuellement engagé. Tout montant indiqué dans le présent contrat (garantie de remboursement, prise en charge, ...) s'entend toutes taxes comprises.

#### 1.1.6. Les événements assurés

Ce sont les événements donnant droit aux prestations lorsqu'ils surviennent de manière fortuite dans un pays couvert par le contrat. Ces événements sont décrits dans les Conditions Générales.

#### 1.1.7. Signification des sigles B/E, E, B

Pour l'application de la garantie, ces sigles ont la signification suivante:

B/E: les prestations marquées de ce sigle s'appliquent aux événements assurés survenus soit en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg, soit dans un pays étranger couvert par le contrat.

E: les prestations marquées de ce sigle ne s'appliquent qu'aux événements assurés survenus dans un pays étranger couvert par le contrat.

B: les prestations marquées de ce sigle ne s'appliquent qu'aux événements assurés survenus en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg.

#### 1.2. Etendue territoriale

##### 1.2.1 Pays couverts

Le monde entier à l'exception des pays ou régions en état de guerres civiles ou étrangères et ceux où la sécurité est troublée par des émeutes, mouvements populaires, grèves, acte terroristes, ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la couverture garantie, et à l'exception du pays du domicile de l'assuré.

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. Téléphonnez à l'assureur au 02.541.93.33 avant votre départ.

#### 1.3. Accessibilité des services d'assistance

Les services d'assistance sont accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

#### 1.4. Modalités d'application

##### 1.4.1. Frais d'appel à l'assistance

L'assureur prend en charge les frais de téléphone, de télégramme, de télécopie et d'e-mail que vous avez

consentis à l'étranger pour l'atteindre (premier appel ainsi que ceux qu'il vous demande expressément), à la condition que votre premier appel soit suivi d'une assistance garantie par le contrat.

#### 1.4.2. Prestations d'assistance

Les prestations d'assistance ne peuvent en aucun cas constituer pour vous une source de profit financier. Elles sont destinées à vous aider, dans les limites du contrat, lors d'événements incertains ou fortuits survenant pendant la durée de la garantie.

#### 1.4.3. Titres de transport

Sauf contre-indication médicale, les titres de transport garantis sont, selon le choix de l'assureur, soit des billets de chemin de fer 1ère classe soit d'avion de ligne classe économique ou de charter. Si la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km, l'assureur vous délivrera des billets de chemin de fer 1re classe.

#### 1.4.4. Frais d'hôtel

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

#### 1.4.5. Prestataire

L'assuré est toujours en droit de refuser pour raison légitime le prestataire de service que l'assureur lui envoie (ex.: dépanneur, réparateur, transporteur). Dans ce cas, l'assureur propose d'autres prestataires proches, dans la limite des disponibilités locales.

Les travaux, les services ou réparations que le prestataire entreprend se font avec l'accord de l'assuré et sous son contrôle. Pour les frais de réparation et de fourniture de pièces que l'assureur ne prend pas en charge, il est conseillé d'exiger un devis préalable.

Le prestataire est seul responsable des travaux, services ou réparations effectués.

#### 1.4.6. Transport des bagages

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

#### 1.4.7. Voiture de remplacement ou véhicule utilitaire

Ces prestations sont garanties dans la limite des disponibilités locales et des heures d'ouverture des loueurs. Vous acceptez de vous conformer aux conditions générales du loueur (caution, limites d'âge et autres).

Toute utilisation de ce véhicule au-delà de la durée garantie, les cautions, les amendes encourues, les frais de carburant, les péages, le prix des assurances et la franchise d'assurance en cas d'accident à votre tort restent à votre charge.

Lorsque vous faites les formalités de prise et de remise de ce véhicule, l'assureur vous rembourse vos frais de transport pour les accomplir.

#### 1.4.8. Remboursement de frais

Si l'assureur vous autorise à avancer les frais de prestations garanties, ces frais vous sont remboursés dans la limite de ceux qu'il aurait consentis s'il avait fourni le service lui-même.

Les frais inférieurs à 12 EUR ne seront pas remboursés.

#### 1.4.9. Assistance à la demande

Lorsque l'assistance n'est pas garantie par le contrat, l'assureur accepte, à certaines conditions, de mettre ces moyens et son expérience à votre disposition pour vous aider, tous frais à votre charge. Consultez l'assureur au 02.541.93.33.

#### 1.4.10. Contraintes légales

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

#### 1.4.11. Durée

Lorsque les assurés effectuent un voyage à l'étranger de plus de trois mois consécutifs, les événements assurés donnant lieu aux prestations sont exclusivement ceux qui surviennent avant l'expiration des trois premiers mois de leur séjour.

#### 1.5. Vos engagements lors d'une assistance

Vous vous engagez :

- à appeler ou à faire prévenir l'assureur dans les plus brefs délais, sauf cas de force majeure, pour qu'il puisse organiser de manière optimale l'assistance demandée et pour vous autoriser à exposer les débours garantis;
- à vous conformer aux solutions que préconise l'assureur;
- à respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et qui sont énoncées dans le présent

contrat;

- à répondre exactement aux questions de l'assureur en rapport avec la survenance des événements assurés;
- à informer l'assureur de manière détaillée quant aux éventuelles autres assurances ayant le même objet et portant sur les mêmes risques que ceux couverts par le présent contrat;
- à fournir à l'assureur les justificatifs originaux de vos débours garantis;
- à remettre à l'assureur le récépissé de votre déclaration de vol aux autorités lorsque le vol génère une assistance garantie;
- à céder à l'assureur les titres de transport que vous n'avez pas utilisés lorsque l'assureur a pris en charge votre rapatriement.

#### 1.6. Non-respect de vos engagements

Lorsque vous ne respectez pas l'une des obligations énoncées en 1.5., l'assureur peut:

- réduire la prestation contractuelle ou vous réclamer ces débours, à concurrence de son préjudice;
- décliner la prestation contractuelle ou vous réclamer la totalité de ces débours, si votre manquement a lieu dans une intention frauduleuse.

## 2. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE, ACCIDENT, DECES

### Aux conditions du contrat, les prestations du chapitre 2 s'appliquent en cas de maladie - accident - décès, survenus à un assuré au cours d'un déplacement.

Les prestations de l'assureur ne peuvent pas se substituer aux interventions des services publics, surtout en matière de secours d'urgence;

Lorsque vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement, vous devez faire appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecin) et donner ensuite, à l'assureur, les coordonnées du médecin qui s'occupe de vous;

Andsittôt prévenu, le service médical de l'assureur prendra contact avec ce médecin. Sans contact médical préalable, l'assureur ne peut vous transporter. De ce contact viendront les décisions à prendre sur la meilleure conduite à tenir;

Si vous le désirez, l'assureur peut vous expliquer ou traduire ce que vous a dit le médecin local et, à votre demande expresse, en informer un membre de votre famille.

#### B/E 2.1. Visite à l'hospitalisé

Lorsque vous êtes hospitalisé au cours d'un déplacement sans être accompagné et si les médecins n'autorisent pas votre transport ou rapatriement avant 5 jours, l'assureur organise et prend en charge le transport aller-retour d'un membre de votre famille habitant en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg pour qu'il se rende auprès de vous.

Si l'assuré hospitalisé est un enfant de moins de 18 ans, la durée minimale de 5 jours d'hospitalisation n'est pas requise et le père et la mère de l'enfant peuvent se rendre à son chevet de la même manière, frais de transport à charge de l'assureur.

Dans les deux cas décrits ci-dessus, l'assureur participe aux frais d'hôtel des visiteurs à raison de 62 EUR la chambre et par nuit. Cette garantie est limitée à 620 EUR.

#### B/E 2.2. Retour et accompagnement des enfants

Cette prestation intervient au profit des enfants assurés de moins de 18 ans vous accompagnant, lorsque vous êtes dans l'impossibilité de les garder pour des raisons médicales et si aucun autre assuré ne peut pourvoir à leur surveillance et entretien.

L'assureur organise et prend en charge leur retour au domicile situé en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg en les faisant accompagner par une hôtesse ou par une personne de votre choix habitant en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg.

L'assureur prend en charge les frais d'hôtel de l'accompagnateur à concurrence d'un total de 125 EUR.

#### B/E 2.3. Transport/rapatriement du malade ou du blessé

Si le médecin vous soignant sur place préconise votre transport/rapatriement vers votre domicile ou votre transfert d'un établissement hospitalier vers un autre, l'assureur applique les règles suivantes :

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

2° Dès que les médecins ont décidé de vous transporter ou de vous rapatrier, ils conviennent de la date, des

moyens de transport et d'un accompagnement médical éventuel.

Ces décisions sont prises dans votre seul intérêt médical et dans le respect des règlements sanitaires en vigueur.

3° L'assureur organise et prend en charge votre transport au départ de l'établissement où vous vous trouvez.

Ce transport s'effectue, selon les décisions prises par les médecins de l'assureur :

- par avion sanitaire spécial,
- par hélicoptère,
- par avion,
- par wagons-lits,
- par train 1ère classe,
- par ambulance,
- et le cas échéant, sous surveillance médicale ou paramédicale constante, jusqu'au domicile en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg, ou jusque dans un établissement hospitalier proche du domicile dans lequel une place sera réservée par l'assureur.

#### B/E 2.4. Accompagnement du malade ou du blessé

Lorsque l'assureur vous transporte pour des raisons médicales, il organise et prend en charge le retour d'un autre assuré voyageant avec vous pour vous accompagner jusqu'à votre destination.

#### B/E 2.5. Retour des autres assurés

Si votre transport ou rapatriement, pour raisons médicales, empêche les autres assurés de poursuivre leur déplacement par les moyens initialement prévus :

- soit l'assureur organise et prend en charge leur retour, du lieu d'immobilisation jusqu'à leur domicile;
- soit l'assureur prend en charge la poursuite de leur voyage, à concurrence des frais qu'il aurait consentis pour leur retour au domicile.

#### E 2.6. Envoi de lunettes, prothèses, médicaments

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

L'assureur prend en charge les frais d'envoi de ces objets. Vous devez lui rembourser leur prix d'achat. Cette prestation reste soumise à l'accord des médecins de l'assureur et aux législations locales.

#### B/E 2.7. Transport/rapatriement des animaux de compagnie et des bagages

Lorsque l'assureur prend en charge votre retour au domicile il organise également et prend en charge le transport de vos animaux de compagnie (chiens et chats).

L'assureur prend en charge les frais de transport des bagages que vous expédiez vous-même sous la garantie d'une lettre de transport délivrée par un transitaire professionnel. Si vous abandonnez des bagages à l'intérieur du véhicule que l'assureur doit rapatrier, leur transport se fera à vos risques et périls.

#### B/E 2.8. Transmission de messages urgents

L'assureur transmet à ces frais vos messages urgents, nationaux ou internationaux, à la suite d'un événement grave (maladie, accident, décès). Le contenu du message ne peut engager sa responsabilité et doit respecter la législation belge ou luxembourgeoise et internationale.

#### B/E 2.9. Accident sur les pistes de ski

En cas d'accident sur les pistes de ski, l'assureur vous rembourse vos débours pour vous rendre du lieu de l'accident vers l'établissement hospitalier le plus proche ainsi que les frais de recherche facturés par des organismes officiels de secours lorsque vous vous trouvez accidenté au cours de la pratique du ski, à concurrence de 5.000 EUR. En ce cas, l'assureur vous demandera, outre la facture des frais, une attestation des services de secours ou des services policiers locaux certifiant l'identité de la personne accidentée.

#### E 2.10. Remboursement des frais médicaux payés à l'étranger

2.10.1. Conditions de prise en charge  
Sous réserve des exclusions prévues au chapitre 5 et de la franchise prévue en 2.10.2., cette prestation couvre les frais de soins reçus à l'étranger dans un pays couvert par le contrat à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu dans ce pays, ayant un caractère imprévisible et sans antécédents connus.

Cette prestation vient après épuisement des indemnités auxquelles vous pouvez prétendre pour les mêmes risques auprès de la Sécurité sociale (Assurance obligatoire, Assurance complémentaire des mutuelles et Assurance obligatoire de la caisse de maladie) ou de



toute autre assurance maladie.

Par conséquent, vous devez effectuer au préalable, tant en Belgique ou au Grand- Duché de Luxembourg qu'à l'étranger, les démarches requises pour obtenir les remboursements auxquels vous pouvez prétendre.

Lorsque les assurés ne sont pas affiliés à une mutuelle en Belgique, une caisse de maladie au Grand- Duché de Luxembourg ou à toute autre assurance maladie équivalente, ou lorsqu'ils ne se sont pas conformés aux règlements de leur mutuelle, caisse de maladie ou assurance maladie (notamment s'ils ne sont pas en règle de cotisation), l'intervention de l'assureur sera limitée en ce qui concerne l'ensemble des frais médicaux au montant maximum de 1.240 EUR.

En cas d'hospitalisation, vous devez aviser l'assureur le jour-même ou, au plus tard, dans les 48 heures. La prise en charge des frais d'hospitalisation cesse lorsque votre rapatriement peut avoir lieu et si vous refusez ou si vous faites reporter la proposition de l'assureur de vous rapatrier pour convenance personnelle.

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

### 2.10.2. Montants et frais garantis

L'assureur prend en charge les frais ci-après, à concurrence de 50.000 EUR par personne assurée et par événement, après l'intervention de votre mutuelle, caisse de maladie ou assurance maladie :

- honoraires médicaux et chirurgicaux;
- médicaments prescrits par un médecin;
- soins dentaires urgents à la suite d'un accident ou d'une crise aiguë (prothèses exclues), à concurrence de 125 EUR par personne;
- frais d'hospitalisation;
- frais d'ambulance pour un trajet local;
- frais de prolongation de séjour du patient ordonnée à l'hôtel par un médecin, à concurrence de 150EUR par jour, maximum 10 jours, si le malade ou le blessé ne peut entreprendre son retour en Belgique ou au Grand- Duché de Luxembourg à la date initialement prévue.

L'assureur vous rembourse dans la limite du montant assuré, le solde de vos débours médicaux après intervention de votre mutuelle, caisse de maladie ou assurance maladie, sur présentation de son décompte original et d'une copie des notes et factures de frais. En cas de refus d'intervention, envoyez à l'assureur l'attestation de refus et les justificatifs originaux de vos débours.

Une franchise de 50 EUR par sinistre par personne s'applique sur le montant restant à votre charge après intervention de votre mutuelle, caisse de maladie ou assurance maladie.

### 2.10.3. Avance sur frais d'hospitalisation

L'assureur peut faire, à votre demande, l'avance à l'hôpital des frais garantis. En ce cas, il vous transmettra les factures de soins qu'il aura réglées. Vous devrez les remettre à votre mutuelle, caisse de maladie ou assurance maladie et rembourser à l'assureur les quotes-parts qui vous seront versées.

### B/E 2.11. Assistance en cas de décès

#### B 2.11.1. Décès en Belgique ou au Grand- Duché de Luxembourg

Si un assuré décède en Belgique ou au Grand- Duché de Luxembourg au cours d'un déplacement, l'assureur organise et prend en charge, depuis l'hôpital ou la morgue, le transport de la dépouille mortelle jusqu'au lieu en Belgique ou au Grand- Duché de Luxembourg désigné par la famille, à l'exclusion de tous autres frais funéraires.

Si ce décès empêche les autres assurés de poursuivre leur déplacement par les moyens initialement prévus, l'assureur organise et prend en charge leur retour au domicile.

#### E 2.11.2. Décès à l'étranger

Si un assuré décède à l'étranger, l'assureur organise et prend en charge le transport de la dépouille mortelle depuis l'hôpital ou la morgue jusqu'au lieu en Europe désigné par la famille. L'assureur prend également en charge :

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière;
- les frais de cercueil à concurrence de 1000 EUR.

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

Si l'assuré est inhumé ou incinéré sur place à l'étranger, l'assureur prend en charge les frais ci-après, à concurrence du total des débours qu'il aurait consentis en vertu du paragraphe précédent :

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière;
- les frais de cercueil et d'urne funéraire, à concurrence de 1000 EUR;
- les frais de transport sur place de la dépouille mortelle

- à l'exclusion des frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération;
- les frais de rapatriement de l'urne;
- un titre de transport aller-retour permettant à un membre proche de la famille de se rendre sur place.

Si ce décès empêche les autres assurés de revenir en Belgique ou au Grand- Duché de Luxembourg par les moyens initialement prévus, l'assureur organise et prend en charge leur retour au domicile.

#### B 2.12. Transport primaire (ambulance) en Belgique ou au Grand- Duché de Luxembourg

En cas d'accident ou de maladie subite survenant au cours d'un déplacement en Belgique ou au Grand- Duché de Luxembourg, l'assureur prend en charge vos frais de transport primaire (ambulance) à concurrence de 250 EUR après intervention de votre mutuelle, caisse de maladie ou assurance maladie.

## 3. ASSISTANCE VOYAGE

Aux conditions du contrat, les prestations du chapitre 3 s'appliquent lorsque l'assuré est en déplacement.

#### E 3.1. Perte ou vol de documents de voyage et de titres de transport à l'étranger

En cas de perte ou vol de documents de voyage (carte d'identité, passeport, permis de conduire, etc.) survenus à l'étranger, adressez-vous en priorité à l'ambassade ou au consulat belge ou luxembourgeois le plus proche. L'assureur vous en donnera les coordonnées.

En cas de perte ou vol de chèques, cartes de banque ou cartes de crédit, l'assureur intervient auprès des organismes financiers pour faire appliquer les mesures de protection nécessaires. En cas de perte ou vol de billets de transport, l'assureur mettra à votre disposition les billets nécessaires à la poursuite de votre voyage dès que vous lui aurez crédité la valeur de ces billets par le moyen de votre choix.

#### B/E 3.2. Perte ou vol de bagages

L'assureur organise et prend en charge l'envoi d'une valise contenant des effets personnels. Ce bagage lui sera remis par une personne que vous aurez désignée.

#### B/E 3.3. Retour anticipé en cas d'hospitalisation en Belgique ou au Grand- Duché de Luxembourg de votre conjoint, père, mère, fils ou fille

Si le médecin traitant certifie à l'assureur que cette hospitalisation devra excéder 5 jours, qu'elle était imprévue et que la gravité de l'état de santé du patient justifie votre présence à son chevet, l'assureur organise et prend en charge le retour d'un seul assuré (1 billet simple).

Si la personne hospitalisée en Belgique ou au Grand- Duché de Luxembourg est un enfant de moins de 18 ans de l'assuré et si le médecin traitant certifie à l'assureur que son hospitalisation doit excéder 48 heures, l'assureur organise et prend en charge le retour au domicile du père et de la mère de l'enfant.

Dans les 2 cas, vous devez faire parvenir à l'assureur un certificat médical.

#### B/E 3.4. Retour anticipé pour le décès d'un proche

Un membre de votre famille est décédé inopinément (conjoint, père, mère, enfant, frère, sœur, grands-parents, petits-enfants, beaux-parents, beaux-enfants, beaux-frères, belles-sœurs) et vous êtes en déplacement.

Si les funérailles ont lieu en Europe et pour vous permettre d'y assister, l'assureur organise et prend en charge :

- soit le retour simple de tous les assurés ayant avec le défunt le lien de parenté requis;
- soit un ou plusieurs billets aller-retour à concurrence du coût total des billets retour simple dus en vertu du paragraphe précédent.

Le retour aux frais de l'assureur doit s'effectuer au plus tard dans les 15 jours des funérailles.

Vous devez envoyer à l'assureur un certificat de décès émanant de la commune et justifiant le lien de parenté.

#### B/E 3.5. Retour anticipé pour sinistre grave au domicile

Si votre domicile en Belgique ou au Grand- Duché de Luxembourg est gravement endommagé à la suite d'un incendie, dégât des eaux, tempête, explosion ou imposition, l'assureur organise et prend en charge le transport d'un assuré pour lui permettre de revenir au domicile et de rejoindre ensuite, si nécessaire, son lieu de séjour. Le retour aux frais de l'assureur doit s'effectuer dans les 15 jours.

Vous devez faire parvenir rapidement à l'assureur la preuve du sinistre.

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

Si vous avez demandé une assistance pour maladie, accident, panne ou vol survenu à l'étranger, l'assureur peut mettre rapidement à votre disposition le montant

en devises dont vous avez besoin (maximum 2.500 EUR) à condition que l'équivalent en EUR du montant à transférer lui soit remis au préalable en Belgique par le moyen de votre choix.

Ce dépôt fera l'objet d'un reçu. Si le transfert demandé n'est pas réalisé, la somme déposée vous sera remboursée dans les 15 jours du dépôt.

#### E 3.7. Assistance interprète

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

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

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

- le montant de la caution pénale exigée par les autorités, à concurrence de 12.500 EUR par assuré poursuivi. Pour l'application de cette prestation, l'assureur vous demandera une copie certifiée conforme de la décision des autorités;
- les honoraires d'un avocat que vous choisirez librement à l'étranger, à concurrence de 1.250 EUR.

L'assureur n'interviendra pas pour les suites judiciaires en Belgique ou au Grand- Duché de Luxembourg d'une action entreprise contre vous à l'étranger.

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

## 4. ASSISTANCE INFORMATION VOYAGES

### B 4.1. Informations Voyages

Le service Informations Voyages de l'assureur est opérationnel du lundi au samedi de 9h à 18h (heure belge), sauf jours fériés. Il vous renseignera sur les questions relatives :

- Au passeport
- Aux vaccins
- Climats
- Situation sanitaire du pays
- Hôtels
- Curiosités touristiques (monuments, musées, site archéologique,...)

Ces informations sont obtenues et fournies exclusivement par téléphone. Certaines questions peuvent nécessiter un délai de réponse.

En aucun cas, l'assureur n'est pas responsable de l'interprétation ou de l'utilisation faite des informations communiquées. Les informations sont données en français, néerlandais ou anglais, au choix de l'assuré.

## 5. EXCLUSIONS ET LIMITATIONS

### 5.1. Sont exclus de la garantie

- les incidents ou accidents survenus au cours d'épreuves motorisées, (courses, compétitions, rallies, raids) lorsque vous y participez en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent;
- les événements causés intentionnellement par l'assuré;
- les diagnostics et les traitements ordonnés en Belgique et au Grand- Duché de Luxembourg;
- les frais médicaux, paramédicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et hospitaliers résultant de soins reçus en Belgique et au Grand- Duché de Luxembourg, qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie ou à un accident survenu à l'étranger;
- les frais de lunettes, verres de contact, appareillages médicaux et les achats ou réparations de prothèses;
- les bilans de santé;
- les examens périodiques de contrôle ou d'observation ainsi que la médecine préventive;
- les cures de santé, les séjours et soins de convalescence, de rééducation et de physiothérapie;
- les traitements esthétiques, diététiques ainsi que tous les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI (homéopathie, acupuncture, chiropraxie,...);
- les vaccins et les vaccinations;
- les frais d'ambulance en Belgique et au Grand- Duché de Luxembourg sauf dans les cas visés en 2.3. et 2.12.;
- le rapatriement pour affections ou lésions bénignes pouvant être traitées sur place et ne vous empêchant pas de poursuivre votre déplacement ou séjour;
- les états dépressifs et les maladies mentales sauf s'il s'agit d'une première manifestation;
- les états pathologiques connus avant le départ;
- les rechutes ou aggravations d'une maladie ou d'un état pathologique constitué avant le déplacement;
- le rapatriement pour transplantation d'organe;
- les affections et événements consécutifs à l'usage

- aigu ou chronique de drogues, d'alcool ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement;
- les états consécutifs à une tentative de suicide;
- La grossesse de plus de 28 semaines pour les voyages en avion, sauf autorisation écrite du médecin gynécologue confirmée par le médecin de la compagnie aérienne concernée (ceci dans le souci de bien-être de la mère et de l'enfant à naître);
- les frais de restaurant et de boissons;
- les faits découlant des suites d'un accident nucléaire ou d'un acte terroriste ;
- les frais ou dommages liés à un vol autres que ceux prévus par le contrat;
- et, en général, tous les frais non expressément prévus par le contrat.

### 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.

## 6. CADRE JURIDIQUE

### 6.1. Loi du contrat

Le présent contrat est régi par la loi du 4 avril 2014 sur les assurances (M.B. du 30 avril 2014).

### 6.2. Plaintes

Toute plainte au sujet du contrat peut être adressée à :

- EUROP ASSISTANCE SA, à l'attention du Complaints Officer, Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles (complaints@europ-assistance.be), ou
- l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35à 1000 Bruxelles (www.ombudsman.as), sans préjudice de la possibilité pour l'assuré d'intenter une action en justice.

### 6.3. Subrogation

Vous subrogez l'assureur, jusqu'à concurrence de ses débours, dans vos droits, actions et recours contre tout tiers responsable de son intervention.

Sauf en cas de malveillance, l'assureur n'a aucun recours contre vos descendants,

ascendants, conjoint, alliés en ligne directe, ni contre les personnes vivant sous votre toit, vos hôtes et les membres de votre personnel domestique. Toutefois, l'assureur peut exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

### 6.4. Reconnaissance de dette

Vous vous engagez à rembourser à l'assureur dans un délai d'un mois le coût des prestations qui ne sont pas garanties par le contrat et qu'il vous a consenti à titre d'avance.

### 6.5. Prescription

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite dans un délai de 3 ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

### 6.6. Attribution de juridiction

Tout litige relatif au présent contrat est de la compétence exclusive des tribunaux belges.

### 6.7. Protection de la vie privée

L'Assureur traite les données personnelles conformément aux réglementations et directives nationales et européennes. Toutes les informations concernant le traitement des données personnelles peuvent être retrouvées dans la déclaration de confidentialité de l'Assureur. On peut la trouver à l'adresse suivante: [www.europ-assistance.be/privacy](http://www.europ-assistance.be/privacy). Cette déclaration de confidentialité contient, entre autres, les informations suivantes:

- Coordonnées du délégué à la protection des données (DPD);
- Les finalités du traitement des données personnelles;
- Les tiers qui peuvent recevoir des données personnelles;
- La durée de conservation des données personnelles;
- La description des droits en ce qui concerne des données personnelles;
- La possibilité d'introduire une réclamation concernant le traitement des données personnelles

### 6.8. Fraude

Toute fraude de la part de l'assuré dans l'établissement de la déclaration ou dans les réponses à des compléments d'informations que nous souhaitons à pour conséquence que l'assuré est déchu de ses droits vis-à-vis de l'assureur. Toute déclaration devra donc être complète et minutieuse.

L'assureur se réserve le droit de poursuivre l'assuré fraudeur devant les tribunaux compétents.

# Service Return Protection

## 1. DEFINITIONS

### 1.1 Alpha Card

Alpha Card SCRL, une société coopérative à responsabilité limitée dont le siège social est établi Boulevard du Souverain 100 à Bruxelles, R.P.M. n° 0463.926.551, sous licence en tant qu'établissement de paiement en vertu du droit belge avec la Banque Nationale de Belgique et comme un intermédiaire d'assurance auprès de l'Autorité des Services et Marchés Financiers sous le numéro 048520 A, l'émetteur de cartes American Express en Belgique et au Luxembourg.

### 1.2 CARTE

Carte de paiement valide American Express émise par Alpha Card.

### 1.3 TITULAIRE

Toute personne physique disposant d'une Carte American Express à titre personnel, et domiciliée en Belgique ou au Luxembourg.

### 1.4 BÉNÉFICIAIRE

Un Titulaire dont l'analyse de sa requête à une compensation suivant les Conditions Générales « Return Protection » a été approuvée.

## 2. DISPOSITIONS

### 2.1 LOI ET JURIDICTION

Les Conditions Générales du service et toutes matières relatives au service seront régies par les lois belges. Pour toute matière relative au service, Alpha Card, ainsi que le Titulaire de Carte qui introduit une demande auprès de ce service, se soumettent exclusivement à la compétence juridique des tribunaux belges.

### 2.2 Protection de la vie privée et des données personnelles.

#### Enregistrement des communications et autres informations personnelles

Alpha Card et tout fournisseur à qui Alpha Card se réserve le droit de sous-traiter en partie ou entièrement la gestion du service (ci-après Mandataire) pourra enregistrer toute communication téléphonique avec le Titulaire. A cette fin, le Titulaire accepte que, s'il a une conversation téléphonique avec Alpha Card ou son Mandataire, cette conversation pourrait être enregistrée en vue d'un contrôle de qualité et que les données ainsi recueillies pourraient être utilisées aux fins visées à cette clause, sans préjudice des dispositions de cet article qui sont favorables au Titulaire.

Les données à caractère personnel concernant le Titulaire de la Carte, fournies ou générées par celui-ci ou par notre Mandataire, y compris les données relatives aux opérations qui sont effectuées au moyen de leur Carte et les données relatives aux services complémentaires qui sont souscrits auprès d'Alpha Card, à savoir essentiellement leurs données d'identité,

les achats effectués avec la Carte, leur adresse privées, d'autres données de contacts ainsi que des renseignements bancaires, sont enregistrées par Alpha Card et/ou son Mandataire.

#### Responsable du traitement

Le responsable du traitement des données personnelles est Alpha Card SCRL, 100 Boulevard du Souverain, 1170 Bruxelles.

#### Finalité des traitements

Ces données seront utilisées par Alpha Card (et ses Mandataires) pour la préparation et la gestion de votre demande, la relation clientèle, le remboursement de votre demande y compris le contrôle de votre demande. Alpha Card (et ses Mandataires) sont autorisés à transmettre les données nécessaires au groupe American Express en Belgique et à l'étranger à titre confidentiel. Le Titulaire a le droit de consulter ses données personnelles.

#### Droit de rectification et suppression

Si ces données se révèlent incorrectes, incomplètes ou non pertinentes, le Titulaire et/ou le Titulaire Principal peut en demander la rectification ou, le cas échéant, la suppression. Le Titulaire qui souhaite exercer ces droits, peut le faire en adressant une demande écrite, datée, signée et accompagnée d'une copie de sa carte d'identité (recto et verso) à Alpha Card, 100 Boulevard du Souverain, 1170 Bruxelles.

## 3. SERVICE

### 3.1 OBJET

Les Titulaires de Carte bénéficient d'une garantie de satisfaction sur tout article à des fins exclusivement personnelles, acheté en Belgique ou au Luxembourg et réglé entièrement avec une Carte Green, Gold ou Platinum personnelle. Si un Titulaire de Carte souhaite retourner un article en parfait état dans un délai de 90 jours à compter de la date d'acquisition et si le détaillant refuse de le reprendre, le Titulaire peut le renvoyer à Alpha Card. Ce service est offert à titre d'avantage octroyé au Titulaire de Carte sans frais supplémentaires à charge de celui-ci en dehors des frais de dossier éventuels prévus dans l'art 4.3.

### 3.2 CONDITIONS INHÉRENTES

L'introduction d'une demande ne libère pas le Titulaire de Carte de sa responsabilité de gérer son compte Carte conformément aux Conditions Générales de la Carte. Le présent document fournit les détails de la couverture du service « Return Protection ». Alpha Card se réserve le droit de sous-traiter partiellement ou entièrement la gestion du service.

Ce service est palliatif et ne s'applique que dans les cas où la couverture des services existants n'intervient pas et où le détaillant n'a aucune obligation de reprise de ses produits ou le Titulaire à un droit de rétraction. La preuve de ce fait incombe au Titulaire de la Carte. Les formulaires requis sont mis à disposition par Alpha Card.

### 3.3 RESTRICTIONS

Ne sont pris en compte que les achats réalisés auprès de détaillants en Belgique ou en Luxembourg, possédant

une adresse professionnelle et un numéro de TVA dans ces pays, et dont le paiement a été effectué en entier par la Carte du Titulaire de la Carte.

Les remboursements seront refusés si, à la date de l'introduction de la demande de remboursement, tout montant sur le Compte Carte du Titulaire reste imputé au-delà du délai requis, ou si La Carte est annulée.

Les remboursements sont plafonnés à **300 EUR** (TVA incl.) par article et à **1.000 EUR** (TVA incl.) par période de 12 mois et par Compte Carte; ces remboursements seront refusés pour tout article dont le prix est inférieur ou égal à 40 EUR (TVA incl.).

L'article doit être en parfait état, et présenter aucun défaut, dans son emballage d'origine. Il doit également être en parfait état de marche. La couverture s'applique si l'article ne peut être retourné par le Titulaire de Carte au détaillant chez qui l'achat a été réalisé.

Tout article acquis auprès d'un détaillant bénéficiant d'une couverture de retour, et/ou chaque achat couvert par une garantie légale de droit de renonciation ne sera pas couvert.

### 3.4 EXCLUSIONS

#### Articles non couverts :

- **articles qui n'ont pas été entièrement payés avec la Carte;**
- **animaux et plantes vivantes;**
- **articles uniques (y compris les antiquités, les œuvres d'art et les fourrures);**
- **articles vendus dans le cadre d'une liquidation, des soldes ou d'une braderie ;**
- **biens de consommation et articles périssables;**
- **bijoux et pierres précieuses;**
- **services, y compris les services inhérents à un article couvert par les conditions générales (tels des frais d'installation, des garanties, des frais d'envoi ou d'abonnement);**
- **pièces de monnaie rares et précieuses;**
- **articles usagés, reconstruits ou remis à neuf;**
- **appareils électroniques portables (p.ex mais sans se limiter: téléphones mobiles, tablettes, etc.);**
- **billets de toute sorte (p.ex mais sans se limiter: titre de transport, billet de concert etc.);**
- **véhicules motorisés et leurs pièces;**
- **terrains et bâtiments;**
- **valeurs négociables (tels les billets à ordre, les vignettes, timbres et Traveler's Cheques);**
- **l'argent liquide ou équivalent; (p.ex mais sans se limiter; espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers, valeur de toute espèce, ...);**
- **supports audio-vidéo enregistrés (y compris les CD, les DVD, les logiciels informatiques, les fichiers vidéo & audio; cette liste n'est pas exhaustive);**
- **livres;**
- **articles de santé;**
- **articles destinés à être fixés au domicile, au bureau, au véhicule, etc. (tels les ouvre-portes de garage, les alarmes de voiture, etc.) ;**
- **prestations de service, y compris celles consommées en ligne. ;**

- **biens achetés sur un site ou application de vente aux enchères ;**
- **armes et munitions ;**
- **articles fait sur mesure.**

## 4. DEMANDE

### 4.1 DOSSIER

Pour introduire une demande le Titulaire doit envoyer un dossier complet dans un délai de 90 jours à compter de la date de l'achat des articles (cachet de la poste faisant foi) à Alpha Card.

Un dossier complet est constitué des éléments suivants :

- Le formulaire de déclaration « Return Protection » dûment complété et signé ;
- Le formulaire de déclaration de non existence de droit de retour, dûment complété et signé ;
- L'original du ticket de caisse du détaillant et ;
- s'il la possède, la souche de la Carte ou toute autre preuve considérée comme raisonnablement nécessaire au traitement de la demande.

Les formulaires sont disponibles sur [www.americanexpress.be](http://www.americanexpress.be) ou [www.americanexpress.lu](http://www.americanexpress.lu) ou sur simple demande au service clientèle au : +32 (0)2 676 21 21.

### 4.2 RENVOI

Quand la demande a été approuvée, le Bénéficiaire sera prié de renvoyer l'article à Alpha Card, American Express Return Protection, 100 Boulevard du Souverain, 1170 Bruxelles et ce, dans un délai de 30 jours. Le Bénéficiaire devra conserver le récépissé d'envoi/ d'expédition afin de présenter une preuve de renvoi dans le cas où le colis ne serait pas réceptionné par Alpha Card. Les frais d'envoi/ d'expédition de l'article retourné, ainsi que les frais de prise en charge y afférents, sont à la discrétion du Bénéficiaire de Carte.

### 4.3 REFUS

Alpha Card se réserve le droit de refuser le remboursement si l'article ne correspond pas à la description sur le formulaire ou si l'article a été utilisé et/ou n'est pas en parfait état. De plus, des frais de dossier de 50 Euro peuvent être imputés au compte Carte du Bénéficiaire si

- le Titulaire envoie des articles qui manifestement ne respectent pas ces critères
- le Titulaire abuse manifestement de ce service

### 4.4 REMBOURSEMENT

Les demandes acceptées seront honorées par le remboursement sur le compte Carte d'un montant n'excédant pas le prix d'achat et qui apparaîtra sur l'extrait de compte.