

# Informations Générales sur les Assurances Carte Green American Express®

AMERICAN  
EXPRESS

## 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 la 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.

**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 prévient 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
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.
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 125.000 EUR (30.000 EUR de frais de recherche & de sauvetage).
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 1.000 EUR/ assuré/sinistre; jusqu'à 5.000 EUR/période consécutive de 12 mois.

<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 et Service

## Carte Green American Express®



### Index

#### ASSURANCES

Definitions Générales, Dispositions Générales, Exclusions Générales.....	2
Assurance voyage .....	2
Assurance protection des achats.....	3
Assurance accidents de voyage.....	3

#### SERVICE RETURN PROTECTION

Définitions .....	5
Dispositions .....	5
Service .....	5
Demande .....	5

## CARTE GREEN AMERICAN EXPRESS®

### CONDITIONS GENERALES

Police n°2040148 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](mailto: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 Green American Express® en cours de validité, émise par le Preneur d'assurance en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg.

**Titulaire de la Carte :** 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 Meüs 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.

### Protection des données personnelles :

#### 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/copagne 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 Etats-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 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 il 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 Etats-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

#### CARTE GREEN AMERICAN EXPRESS®

##### CONDITIONS GENERALES

###### 1. DEFINITIONS

###### Assuré :

- Titulaire de la Carte,
- Les membres de la Famille du Titulaire de la Carte 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 le Titulaire de la Carte, 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 du Titulaire de la Carte,
- Les enfants naturels ou adoptifs du Titulaire de la Carte 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 60 jours consécutifs et dont 100% 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 facture 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 prestatiaire, la compagnie aérienne ou l'agence de voyages.

**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. REVALORISATION DE TICKETS

### 2.1. Prestations garanties

Sous réserve que 100% des frais du Voyage garanti aient été payés 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.

### 2.2. 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.

### 2.3. 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.

## 3. QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE

L'Assuré doit déclarer le sinistre (date, lieu, faits) le plus rapidement possible auprès d'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. **La déclaration de sinistre doit comprendre tous les documents listés ci-dessous.**

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

## 4. 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 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.

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

## ASSURANCE PROTECTION DES ACHATS

### CARTE GREEN AMERICAN EXPRESS®

#### 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 caractérisé du Bien assuré ou le Dommage accidentel causé au Bien assuré.

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

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

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

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

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

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

##### 2. GARANTIE

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

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

**Durée de la garantie :** la garantie est acquise dans la mesure où le Vol caractérisé ou le Dommage accidentel survient dans les 90 jours à compter de la date d'achat ou de la date de livraison du Bien assuré.

##### 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 caractérisé ; le vol simple est exclu ;
- d'une usure normale ou d'une dégradation graduelle du Bien assurée due à l'érosion, la corrosion, l'humidité ou l'action du froid ou du chaud sur ce dernier ;
- d'un vice propre du Bien assuré ;
- du non-respect des conditions d'utilisation du Bien assuré préconisées par le fabricant ou le distributeur de ce bien ;
- d'un défaut de fabrication du Bien assuré ;
- de la guerre civile ou étrangère ;
- d'un(e) embargo, confiscation, capture ou destruction du Bien assuré par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique ;
- de la désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant ;
- des biens achetés pour être revendus,
- d'un vol d'un véhicule motorisé ou vol à l'intérieur d'un véhicule motorisé.

**Montant de la Garantie :** 1.000 EUR par Assuré et par Sinistre et 5.000 EUR par période consécutive de 12 mois. Sera considéré comme un seul et même sinistre le Vol caractérisé ou le Dommage accidentel portant sur un ensemble de Biens assurés.

**Seuil d'intervention :** La garantie n'intervient que pour les biens achetés d'une valeur unitaire égale ou supérieure à 50 EUR 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-dessous 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 caractérisé ou le Dommage accidentel causé au Bien assuré :

- en cas de Vol caractérisé : déposer plainte auprès de la police dans un délai de 48 heures ;
- dans tous les cas : déclarer le Sinistre 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. **La déclaration de sinistre doit comprendre tous les documents 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 la facture ou le ticket de caisse,

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

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

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

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

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

##### 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 ACCIDENTS DE VOYAGE

### CARTE GREEN AMERICAN EXPRESS®

#### CONDITIONS GENERALES

##### 1. DEFINITIONS

**Assuré :**

- Titulaire de la Carte,
- Les membres de sa Famille, lorsqu'ils voyagent avec ou séparément, et uniquement dans le cas où les titres de transport ou le séjour ont été réglés en utilisant la Carte.

**Partenaire :** Personne avec laquelle le Titulaire de la Carte, 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 :**

- le conjoint, ou le Partenaire du Titulaire de la Carte,
- les enfants naturels ou adoptifs du Titulaire de la

Carte ou ceux de son conjoint ou Partenaire, à sa charge ou celle de son 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 le Titulaire de la Carte.

**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.

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

**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 :** Evénement 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'Etranger 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 : préventoriums, sanatoriums, instituts psychiatriques et de rééducation, maisons de repos et autres institutions du même type.

**Hospitalisation :** Séjour en Hôpital nécessitant médicalement pour le 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 60 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 aient été payés, 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 (invalidité 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 dans les 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 dans les 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 75ème 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 rallyes touristiques pour lesquels aucun temps et/ou norme de vitesse n'est imposé(e)/ne sont imposés.
- Participation et/ou entraînement et/ou essais préparatoires à des concours de vitesse.
- Paris et/ou défis, querelles et/ou échauffourées, sauf en cas de légitime défense (un procès-verbal émanant des autorités fera office de preuve).
- Troubles et mesures prises en vue de lutter contre ces troubles, à moins que l'Assuré et/ou le bénéficiaire ne prouve(nt) que l'Assuré n'y a pas participé activement.

#### 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. QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE

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	€ 125.000
INVALIDITÉ PERMANENTE SUITE À UN ACCIDENT	€ 125.000
RAPATRIEMENT DU CORPS SUITE À UN DÉCÈS ACCIDENTEL, FRAIS DE RECHERCHE ET DE SAUVETAGE	€ 30.000
INDEMNITÉ MAXIMALE PAR ASSURÉ	€ 155.000

### 5. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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

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

**Date d'effet 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 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.

**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.

# 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.