Informations Générales sur les Assurances
Carte Platinum 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, Luxemburg. 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 Berlaimont 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 du Luxembourg, dont le siège social est situé Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles. La BNB est située au Boulevard de Berlaimont 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 préviendra 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] 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 auTitulaire du Compte-Carte, et ce, à sa demande expresse sachant qu'en cas de contradiction entres 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 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 [1] [2] [3]	Un sérieux problème de santé pour vous ou l'un de vos proches (famille jusqu'au 2ème degré) [2] ou un dégât à votre habitation vous empêche de partir en voyage et le voyage doit être annulé ? Pas de souci. [1] 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 [3]. 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 petis-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 [1] [2] [3]	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 [1] [2] couvrira les frais supplémentaires [3], 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 [1] [2] [3]	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 [1] [2] [3]. 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 par récupérés).
Retard d'avion [1] [2] [3]	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 1) (2) (3).	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 [1] [2] [3]	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 [1] [2] [3].	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 [1] [2] [3]	En voyage, vous et les membres de votre famille [2] êtes assurés en cas de décès ou d'invalidité permanente[1] [3] 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).

ITC SUM_AX_CONS_PLATINUM_V1_FR

Résumé des Garanties – suite

Garanties	Que prévoit cette garantie?	Quelles exclusions ou points d'attention principaux à retenir?	Quelques plafonds
Assurance bagages [1] [2] [3]	En cas de perte, endommagement ou vol de vos bagages confiés à un transporteur, vous pouvez compter sur une indemnisation pour votre bagage et son contenu.	Ne sont pas considérés comme bagages : objets destinés à un usage professionnel, matériel photographique , bijoux , ordinateurs, téléphones,... La garantie est accordée sur base de la perte réellement exposée, il ne s'agit pas d'un forfait, ...	Jusqu'à 750 EUR/ sinistre/assuré.
Garantie achats [1] [3] [4]	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 [1] [3] [4].	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 [1] [3] [4]	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 [1] [3] [4].	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 mininum 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.
Extension garantie constructeur [1] [3] [4]	Une extension de garantie de 24 mois pour vos appareils à usage ménager (ex: frigo, lave linge, ..) ou biens électroniques audio et vidéo à usage privé. [1] [3] [4]	L'appareil garanti doit avoir été acheté avec la Carte, en Belgique ou Grand Duché de Luxembourg, être assorti d'une garantie initiale d'une durée de 24 mois, le prix d'achat doit être de min. 50 EUR. Sont exclus les biens de communication ou informatique, les biens à usage professionnel, ...	2 ans d'extension. Jusqu'à 5.000 EUR/ sinistre/assuré/période consécutive de 12 mois.
Couverture de la franchise du véhicule de location [1] [3] [4]	Partez l'esprit tranquille lorsque vous louez un véhicule lors de vos vacances, grâce à cette garantie le montant de la Franchise restant à votre charge et prévue dans le Contrat de location est couvert. [1] [3] [4]	Cette garantie ne remplace nullement les couvertures à souscrire auprès des compagnies de location, mais vous offre la garantie que la franchise prévue dans ces contrats ne sera pas à votre charge, ...	Jusqu'à 10.000 EUR de franchise/sinistre.
Assistance Voyage et aux personnes [1] [2]	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 [1] [2]. Ci-dessous quelques unes des prestations: - Rapatriement de l'assuré accidenté ou malade avec un accompagnant de son choix; - Retour des autres personnes assurées si elles ne peuvent poursuivre leur voyage par les moyens initialement prévus; - Intervention dans les frais médicaux exposés à l'étranger [3]; - Retour anticipé en cas d'hospitalisation du conjoint, père, mère, ou enfant de l'assuré; - Retour anticipé en cas de décès d'un proche parent; - Retour anticipé en cas de sinistre grave au domicile de l'assuré; - ...	- Le domicile du Titulaire de Carte : - Gold doit être situé en Belgique ou Grand Duché de Luxembourg - 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 - Les frais médicaux exposés à l'étranger sont remboursés après intervention de votre mutualité; - En fonction du type d'intervention, une franchise de 35 EUR à 50 EUR sera appliquée; - Les interventions sur certains soins (ex: soins dentaires) peuvent être plafonnées; - Le séjour à l'étranger est limité à 3 mois consécutifs; - 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; - Les états pathologiques connus avant le départ sont exclus; - Les affections et les événements consécutifs à l'usage de drogue, alcool ou toute autre substance non prescrite par un médecin sont exclus; - Les événements découlant des suites d'un accident nucléaire ou d'un acte terroriste sont exclus; - ...	Frais médicaux exposés à l'étranger jusqu'à 50.000 EUR.
Assistance aux véhicules [1] [2] [3]	Vous êtes en panne ou avez été victime d'un accident ? Nous restons à vos côtés jusqu'à ce que le problème soit résolu. Nous mettons tout en œuvre pour que vous puissiez poursuivre votre voyage et organisons votre rapatriement si nécessaire [1] [2]. L'assistance-dépannage couvre deux voitures et est valable en Belgique, au Luxembourg et en Europe. Ci-dessous quelques unes des prestations : - Dépannage, remorquage et transport du véhicule immobilisé en Belgique, Grand-Duché de Luxembourg et à l'étranger; - Hébergement des assurés en attente des réparations [3]; - Rapatriement du véhicule et des assurés immobilisés plus de 5 jours à l'étranger; - Véhicule de remplacement pour une durée de 5 jours consécutifs, en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg pour les Cartes Gold et en Europe pour les Carte Platinum [1] [2] ; - ...	- Le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du véhicule, les frais de réparations du véhicule sont exclus; - Les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule après une première intervention de l'assureur sont exclus. - ...	Jusqu'à 2 véhicules par compte Carte.

Assistance à domicile [1] [2] [3]	- Un aide familiale et une garde d'enfants (-16 ans) en cas d'hospitalisation en Belgique ou au Grand Duché de Luxembourg [3];
	- En cas de sinistre au domicile [3]:
	  - intervention dans les frais d'hôtel si l'habitation est inhabitable;
	  - frais de gardiennage du domicile pendant les premières 48h;
	  - véhicule utilitaire pour transporter le mobilier;
	- Dépannage serrurier en cas de serrure endommagée ou perte de clés;
		- L'oubli des clés à l'intérieur de la maison n'est pas considérée comme une perte;
		- ...	

Assistance Confort [1] [2] [3]	Même à la maison, notre assistance vous offre un accompagnement personnalisé, ci-dessous quelques unes des prestations: - En cas d'hospitalisation de plus de 48h, intervention dans le transport 'aller-retour' vers l'hôpital d'un membre de la famille, intervention dans la garde des animaux (chien ou chat- max 10 j.); - En cas d'hospitalisation urgente, transport des enfants ou petits-enfants vers un autre membre de la famille en Belgique; - En cas d'accident, maladie ou décès envoi d'un Care Manager (jusqu'à 16h); - Suite à un accident grave, envoi d'un Rehabilitation Manager (jusqu'à 40h); - Services à la demande tels que livraison de courses, coiffeur, pédicure, livraison de repas, matériel médical…	- Pour les services à la demande, le coût de ces prestations reste à charge de l'assuré; - Cette assistance est uniquement d'application en Belgique. - ...	

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

(2) 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.

(3) Avec un plafond en fonction du type de Carte.

(4) Est assuré : Uniquement le Titulaire de la Carte.

ITC SUM_AX_CONS_PLATINUM_V1_FR

ER: Alpha Card SCRL, 100 Boulevard du Souverain, 1170 Bruxelles, Belgique – BCE/RPM Bruxelles – TVA BE 0463.926.551.
Agréée par la Banque Nationale de Belgique (BNB) en tant qu'établissement de paiement.
Enregistrée en tant qu'intermédiaire d'assurances sous le numéro FSMA 048520A.

Conditions Générales: Assurances, Assistance et Services

Carte Platinum American Express®

Index

ASSURANCES

Definitions Générales, Dispositions Générales, Exclusions Générales 2
Assurance voyage 2
Couverture de la franchise du véhicule de location 4
Assurance protection des achats 4
Assurance livraison des biens achetés sur internet 5
Extension garantie constructeur 5
Assurance accidents de voyage 6

ASSISTANCE

Préambule 8
Conditions d'application 8
Assistance aux personnes en cas de maladie, blessures et décès 8
Assistance voyage 9
Assistance informations voyages 10
Assistance aux véhicules assurés et aux passagers immobilisés en cas de panne, d'accident ou vol de véhicule 10
Garantie confort en Belgique et Home Assistance en Belgique et au Grand Duché de Luxembourg 11
Exclusions et limitations générales de garantie pour les chapitres II à VI 11
Dispositions communes à toutes les garanties 11

SERVICE RETURN PROTECTION

Définitions 13
Dispositions 13
Service 13
Demande 13

ITC_AX_CONS_PLATINUM_V2_FR

AMERICAN EXPRESS® PLATINUM

CONDITIONS GENERALES

Police n° 2040150 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, Luxemburg. 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 Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles, **www.nbb.be**.

DEFINITIONS GENERALES

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

Preneur d'assurance : Alpha Card SCRL.

Carte : La Carte American Express Platinum 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
- 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 – 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/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.

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 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

AMERICAN EXPRESS PLATINUM 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 ANNULATION 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 **10.000 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'au 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

ITC_AX_CONS_PLATINUM_V2_FR

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-Operateur 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 á sa disposition par le transporteur dans les 4 heures consécutives á 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 á 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 **400 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'Etranger.

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'Etranger, ces bagages seront considérés comme perdus à jamais et l'Assureur indemnisera l'Assuré d'un montant maximum de 1.050 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 couvrent 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. ASSURANCE BAGAGES

5.1. Définitions

Bagages : Valises, malles et bagages à main avec leur contenu, pour autant qu'il s'agisse de vêtements, effets personnels et objets destinés à un usage privé, emportés par l'Assuré lors d'un Voyage garanti ou acquis lors dudit Voyage garanti.

Ne sont pas considérés comme bagages :

- animaux vivants ;
- plantes ;
- marchandises ;
- matériel de test et/ou de promotion ;
- matériel scientifique ;
- matériel pour la recherche ;
- matériaux de construction ;
- mobilier ;
- véhicules automobiles ;
- remorques, caravanes, motor-homes ;
- moyens de transport maritime et aérien ;
- objets destinés à un usage professionnel.

Objets précieux (et accessoires)

- Matériel photographique; matériel caméra, vidéo, DVD et audio ;
- Télescopes ; jumelles/longues-vues; fusils de chasse ;
- Bijoux ; horloges ; parures ; articles entièrement ou partiellement fabriqués en métal précieux ; pierres précieuses ; perles ; fourrures ; vêtements en cuir ;
- Ordinateurs portables ; logiciels et matériel ; téléphones ;
- Objets d'une valeur d'achat de plus de 2 500 euros TVA comprise.

5.2. Garantie

Sous réserve que 75% des frais du Voyage garanti ait été payé avec la Carte, l'Assureur indemnisera l'Assuré à concurrence de maximum **1.500 euros** par Assuré et par sinistre si les Bagages enregistrés de l'Assuré, placés sous contrôle de la compagnie aérienne avec laquelle l'Assuré effectue le Voyage garanti, sont perdus, volés, partiellement ou complètement détruits.

5.3. Conditions de la garantie

L'Assuré doit avoir pris des mesures raisonnables pour récupérer les Bagages enregistrés.

Aucune demande de règlement ne sera recevable pour les détériorations occasionnées par des mites ou des vermines, l'usure normale, les conditions atmosphériques et climatiques, les défaillances mécaniques et électriques ou par un procédé de nettoyage, de réparation, de restauration ou de l'altération et dommages causés par mauvaise manipulation de l'objet.

Aucune demande de règlement ne sera recevable si aucune déclaration n'a été faite auprès de la police locale ou le transporteur.

Aucune demande de règlement ne sera recevable pour toute confiscation, saisie ou destruction sur ordre de la douane ou d'une autorité administrative.

Aucune demande de règlement ne sera recevable pour la perte des billets, de la monnaie, des lettres de change, des mandats postaux et des ordres de transfert, des chèques, des titres repas, des cartes de paiement, des titres de transport, des cartes de débit et des cartes de crédit, des chèques cadeaux et des coupons qui sont pris ou acquis au cours du Voyage garanti.

5.4. Indemnité

La première année suivant l'achat, le remboursement sera calculé à 75 % du prix d'achat net. A partir de la deuxième année, la valeur sera diminuée de 10 % par an.

Pour les Objets précieux, le remboursement sera limité à 300 euros par Assuré et par sinistre.

L'indemnité de la garantie Retard des bagages sera déduite du montant payé sous la garantie Assurance Bagages dans le cas où les Bagages seront définitivement perdus.

5.5. Exclusions

Sont exclus de la garantie :

- prothèses externes,
- 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,
- documents personnels; documents commerciaux ; documents administratifs ; tous types de valeurs scripturales,
- usure normale, vice propre de la chose ; détériorations occasionnées par des mites ou des vermines ou par un procédé de nettoyage, de réparation ou de restauration,
- fuite de substances et colorants liquides, dégâts causés par des matières grasses ou corrosives,
- abandon, oubli et perte des objets, mauvaise manipulation de l'objet par l'Assuré et/ou le bénéficiaire,
- dégâts causés par et aux objets fragiles,
- confiscation, saisie ou destruction sur ordre d'une autorité administrative,
- sauf événement inattendu et inopiné : guerre, guerre civile, révolte, grève annoncée, attentats et rayonnement radioactif.

6. GARANTIE EN CAS DE RETARD D'AVION

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 **400 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'élève à plus de 4 heures par rapport à l'heure initiale de départ indiquée sur le titre de transport.

6.2. 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.

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 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.

7. ASSURANCE CORRESPONDANCE MANQUEE

7.1. Prestations garanties

Sous réserve 75% des frais du Voyage garanti ait été payé avec la Carte, l'Assureur rembourse à concurrence de maximum **200 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'arrivé indiquée sur le titre de transport, ce qui ne lui permet pas de prendre un vol régulier en correspondance.

7.2. 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.

7.3. 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.

8. 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. **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.

9. 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 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.

COUVERTURE DE LA FRANCHISE DU VEHICULE DE LOCATION

AMERICAN EXPRESS PLATINUM CONDITIONS GENERALES

1. DEFINITIONS

Assuré : Le Titulaire de la Carte, en qualité de simple particulier et agissant dans le seul cadre de sa vie privée.

Tiers : Toute personne autre que l'Assuré, son conjoint(e) ou cohabitant légal, ascendant ou descendant.

Sinistre : Evénement soudain survenant pendant la durée de la présente garantie, dont la cause (ou l'une des causes) échappe au contrôle de l'Assuré et occasionne des dommages matériels au Véhicule de location de l'Assuré.

Compagnie de location de véhicules : Une entreprise ou une agence professionnelle agréée auprès des autorités réglementaires du pays où le Véhicule de location est mis à disposition.

Contrat de location : Le contrat de location souscrit entre la Compagnie de location de véhicules et l'Assuré.

Véhicule de location : Le véhicule affecté à usage de tourisme et affaires à usage mixte, le véhicule de type tout terrain, dont la masse maximale autorisée (MMA) ne dépasse 3,5 tonnes, loué, sur une base quotidienne ou hebdomadaire, en vertu d'un Contrat de location souscrit entre l'Assuré et la Compagnie de location de véhicules, située dans le champ d'application géographique de la présente police et qui est restitué à la Compagnie de location de véhicules dans le même champ d'application géographique.

Champ d'application géographique : Le monde entier à l'exclusion du rayon de 100 kilomètres par rapport au lieu de domicile ou de résidence habituelle de l'Assuré et sous réserve qu'au minimum une nuit ait été réservée à l'avance pour le déplacement avec le Véhicule de location. La couverture est également accordée depuis le lieu de résidence de l'Assuré dans le cas d'un voyage garanti effectue avec le véhicule de location au delà de 100 km du lieu de résidence pour autant que l'Assuré puisse faire état d'une réservation de minimum 1 nuit. Dans ce cas la couverture s'applique donc également dans le rayon de 100km.

Voyage de location assuré : La location d'un Véhicule de location dont la totalité du coût a été payée avec la Carte sous réserve que la période de location indiquée dans le Contrat de location soit de 30 jours consécutifs maximum.
Franchise : La somme d'argent ou la fraction du dommage laissée à la charge de l'Assuré en cas de réalisation du risque suivant les conditions du Contrat de location, dans le cas où l'Assuré n'a pas souscrit à l'assurance de la Compagnie de location de véhicules.

Franchise non-récupérable : Le montant irréductible établi dans le Contrat de location lorsque l'Assuré a accepté ou a été obligé d'accepter l'assurance de la Compagnie de location de véhicules.

2. GARANTIE

Objet de la Garantie

Si l'Assuré a payé avec sa Carte la location d'un Véhicule de location, pour une période totale n'excédant pas 30 jours consécutifs, il est couvert sous les conditions de la présente garantie en cas de dégâts matériels ou de vol dudit véhicule.

En cas de dégâts matériels ou de vol du Véhicule de location, avec ou sans identification d'un Tiers, en droit ou en tort, l'Assureur couvre les frais de réparation ou de remise du Véhicule de location dans l'état où il se trouvait au moment de la conclusion du Contrat de location, et ce à concurrence :

a) du montant de **la Franchise** prévue dans le Contrat de location quand l'Assuré n'a pas souscrit à l'assurance proposée par la Compagnie de location de véhicules (franchise supérieure),

b) du montant de **la Franchise non récupérable** prévue dans le Contrat de location quand l'Assuré a souscrit l'assurance proposée par la Compagnie de location de véhicules (franchise inférieure),

et quand les dégâts au Véhicule de location sont couverts par la Compagnie de location de véhicules au-delà de ce montant au moyen d'un autre contrat.

La présente garantie est accordée à l'Assuré ainsi qu'aux personnes voyageant avec lui et qui conduisent le Véhicule de location à condition que leur nom soit mentionné préalablement dans le Contrat de location.

Conditions de la garantie

Pour bénéficier de la présente garantie, l'Assuré doit :

- respecter les conditions de conduite imposées par la Compagnie de location de véhicule, la loi ou les tribunaux locaux,
- conduire le Véhicule de location conformément aux clauses du Contrat de location,
- louer le Véhicule de location à une Compagnie de location de véhicules, le Contrat de location devant être rédigé en bonne et due forme,
- indiquer lisiblement le nom du ou des conducteurs dans le contrat de location,
- communiquer son numéro de Carte, dûment enregistré par écrit ou par ordinateur et daté par la Compagnie de location de véhicules au moment de la souscription du contrat de location entre la Compagnie de location de véhicules et l'Assuré.,
- payer la totalité de frais de location du véhicule avec la Carte.

Exclusions

Sont exclus de la garantie, les sinistres résultant :

- risques de guerre et risques apparentés;
- les accidents causés ou provoqués intentionnellement par l'Assuré et tout bénéficiaire de la présente garantie;
- tout acte frauduleux, malhonnête ou criminel commis par l'Assuré ou toute personne dont ils sont en collusion ; ou l'assurance conclue dans des circonstances où le Sinistre peut être anticipé;
- les actes téméraires qui mettent la vie en danger sauf s'ils sont commis pour se sauver, sauver autrui, un animal ou un bien ou en cas de légitime défense;
- la conduite de la Voiture de location en violation des termes du Contrat de location;
- la conduite par des personnes qui ne possèdent pas un permis de conduire valide;
- la location de véhicules de luxe ou des voitures de sport, avec un prix d'achat au détail supérieur à € 50.000 (ou l'équivalent en monnaie locale);
- les véhicules qui ont plus de 20 ans ou sont d'un type qui n'ont pas été fabriqués depuis 10 ans ou plus au moment de la location;
- la location de toutes marques et modèles de limousines (c'est-à-dire les véhicules de cérémonie);
- la location de véhicules non autorisés pour la circulation sur des routes, y compris mais non limité à deux-roues, les véhicules off-road, et les véhicules récréatifs;
- la location de véhicules de plus de 3,5 tonnes de poids total à vide ou les véhicules de plus de 8 mètres cubes de volume de chargement;
- la location de remorques, caravanes, camions, motocyclettes, cyclomoteurs, scooters, et camping-cars;
- les accidents pendant la participation, entraînement et essais compris, à des compétitions de véhicules à moteur;
- les accidents résultant de l'intoxication alcoolique, de l'usage de stupéfiants ou produits analogues, non prescrits par une autorité médicale habilitée;
- les accidents provoqués par des radiations ionisantes autres que les irradiations nécessitées médicalement;
- le montant de l'indemnité, accepté ou non par l'Assuré quelque soit la raison, que l'Assuré est en droit de réclamer à tout autre assureur;
- tout dommage au contenu du Véhicule de location (y compris mais non limité, les brûlures causées par les fumeurs ou les animaux appartenant à l'Assurée ou à leur charge);
- la conduite de la voiture de location par une personne autre que les conducteurs autorisés spécifiés dans le contrat de location;
- les amendes, pénalités, dommages-intérêts exemplaires ou punitifs;
- les dommages aux biens matériels transportés par l'Assuré, ou ceux confiés aux soins de l'Assuré;
- des blessures corporelles ou dommages aux biens matériels découlant de la dispersion, les infiltrations, la libération ou d'évasion de polluants, existants ou présumés;
- l'usure, la détérioration graduelle, d'insectes ou de vermine, le vice caché ou le dommage existant caché;
- tout automobile ou autre véhicule qui n'est pas un Véhicule de location;
- véhicules loués pour une période de plus de 30 jours consécutifs, quelle que soit la date à laquelle l'incident qui a donné lieu à la réclamation a lieu;
- location simultanée de plus d'un véhicule;
- la location régulière de véhicules utilitaires pour les livraisons;
- les frais non liés à la réparation ou au remplacement du Véhicule de location (à l'exception des frais de remorquage facturés).

Limites de la garantie et le seuil d'intervention

Le maximum couvert par l'Assureur par Sinistre est de 10.000 euros.

L'Assureur intervient à concurrence de ce montant après l'application d'une franchise de 75 euros par Sinistre.

Si le coût de la réparation ou du remplacement est supérieur à 75 euros, le montant total de la réparation ou du remplacement est remboursé à l'Assuré, avec un maximum de **10.000 euros**.

Cessation de la garantie

La garantie prend fin quand l'Assuré rend le Véhicule de location, les clés et les documents d'immatriculation du Véhicule de location à la fin de la période de location, qui ne dépassera pas 30 jours.

3. QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE

En cas de Sinistre : l'Assuré doit :

- déposer plainte auprès des autorités compétentes dans un délai de 48 heures suivant le Sinistre ;
- 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. **Le formulaire de demande d'indemnisation doit comprendre toutes les preuves des documents du Sinistre listés ci-dessous**.

Preuves du Sinistre : l'Assuré doit communiquer à l'Assureur :

- une copie du rapport d'accident ou rapport de police, indiquant entre autres le lieu, la date et l'heure précise du Sinistre.

4. DISPOSITIONS GENERALES

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

La couverture est également accordée depuis le lieu de résidence de l'assuré dans le cas d'un voyage garanti effectué avec le véhicule de location au delà de 100 km du lieu de résidence pour autant que le client puisse faire état d'une réservation de minimum 1 nuit. Dans ce cas la couverture s'applique donc également dans le rayon de 100km.

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 véhicules de location 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 véhicules de location 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 PROTECTION DES ACHATS

AMERICAN EXPRESS PLATINUM 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

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

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

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

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

2. GARANTIE

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

En cas de Vol caractérisé du Bien assuré : le prix d'achat du Bien assuré volé,

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

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

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 : **10.000 euros** par Assuré et par Sinistre et **20.000 euros** par période consécutive de 12 mois. Sera considéré comme un seul et même sinistre le Vol caractérisé ou le Dommage accidentel portant sur un ensemble de Biens assurés.

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

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

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. **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 caractérisé, 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 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 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 PLATINUM 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 2.500 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

2.500 euros par Sinistre et par Assuré par période consécutive de 12 mois.

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

L'indemnité est virée en euros, toutes taxes comprises, sur le compte 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 dés 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'Assureur peut demander à l'Assuré toute autre pièce justificative qu'il estime nécessaire à l'instruction du dossier (témoignage, déclaration auprès de l'assureur habitation,…).

4. DISPOSITIONS GENERALES

Etendue territoriale de la garantie :

Pour la garantie Livraison des biens achetés sur internet,

- les achats garantis sont ceux effectués sur un site marchand domicilié dans un pays de l'Union Européenne ou aux Etats-Unis.
- le Bien garanti doit être livré dans le pays où la Carte à 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 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 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.

EXTENSION GARANTIE CONSTRUCTEUR

AMERICAN EXPRESS PLATINUM CONDITIONS GENERALES

1. DEFINITIONS

Assuré : Le Titulaire de la Carte, en qualité de simple particulier et agissant dans le seul cadre de sa vie privée.

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

Les trois conditions ci-dessus sont cumulatives.

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

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

Produit non couvert : Un produit décrit dans les Exclusions des présentes Conditions Générales.

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

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

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

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

Valeur résiduelle : Le montant des réparations limité à un pourcentage du prix d'achat initial de l'Article assuré.

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

2. GARANTIE

Objet et durée de la Garantie :

L'Extension de la Garantie constructeur pour une période de 24 mois prolonge la Garantie initiale portant sur les Articles assurés pour une période supplémentaire de 24 mois en accord avec les restrictions et les exclusions indiquées par la disposition « Exclusions ».

L'Assureur rembourse les Frais de Réparation à hauteur de **5.000 euros** par sinistre et par période consécutive de 12 mois et par Assuré, sur une période de 24 mois calendrier courant à compter du jour celui de l'expiration de la Garantie Initiale.

Exclusions :

Ne sont pas couverts par la présente assurance :

- Les produits de communication et informatiques tels que imprimante, ordinateur portable, téléphone portable, consoles de jeux, fax, … aussi appelés « produits gris » ;
- Les conséquences d'une radiation ionisée;
- Les frais ne correspondant pas aux frais de pièces détachées et/ou de main d'œuvre et découlant d'une Panne garantie ou les frais en lien avec une pièce ou une circonstance non garantie par la Garantie initiale ;
- Toute autre obligation ou les autres frais ne correspondant pas à ceux étant spécifiquement couverts par les modalités de la Garantie initiale ;
- Les dommages, pannes ou défauts causés par des événements externes à l'Article assuré ou représentant la conséquence directe ou indirecte du transport, de la livraison ou de l'installation de l'Article assuré ;
- La panne résultant de la fabrication, de la modification ou du changement apporté aux caractéristiques initiales de l'Article assuré ;
- Les bateaux, les automobiles, les bateaux à moteur, les aéronefs ou les véhicules à moteur et/ou les pièces en faisant partie ;
- Les articles au titre desquels la Garantie initiale est d'une durée supérieure ou inférieure à 2 ans ;
- Les articles achetés en vue d'une revente ou les articles étant, au moment de leur achat, des biens usagés, des biens endommagés ou des biens d'étalage ou d'occasion ;
- Les frais de réinitialisation de l'Article assuré et les frais liés au dysfonctionnement relevé pendant l'installation ;
- Les pièces en caoutchouc (par dérogation les joints de portes sont garantis) ;
- Les ajustements que l'utilisateur est autorisé à opérer sans ouvrir l'Article assuré ;
- Les articles non accompagnés du numéro de série du fabricant ;
- Les frais en lien avec l'endommagement des Articles assurés causés par un accident, une imprudence, un usage impropre, un dommage intentionnel, une infestation d'insectes ou de vermines, un vol, du sable, un incendie, un tremblement de terre, une tempête et un ouragan, la foudre, une explosion, l'impact d'un aéronef, des dégâts des eaux, la corrosion, la fuite de piles ou une catastrophe naturelle ;
- Les frais liés à des problèmes ou des défauts de fonctionnement causés par des modifications non autorisées ou par la non observation des instructions d'installation, d'utilisation ou de maintenance du fabricant ;
- Les articles utilisés à des fins professionnelles ou commerciales ;
- Le remplacement de tout type d'articles consommables comprenant, sans s'y limiter, les piles, les couvercles, les filtres, les lampes, les ceintures, les sacs, les cartouches et les articles similaires ;
- Les frais engagés dans la révision, l'inspection ou le nettoyage de l'appareil et ne correspondant pas à ceux engagés suite à la présentation d'une demande d'indemnisation en lien avec l'Article assuré ;
- Les frais de réparation d'un dommage superficiel lorsque le fonctionnement de l'appareil n'est pas affecté par ce dommage tel un endommagement matérialisé par des bosses, un produit de finition, de la peinture, des éraflures et de la rouille ;
- Une panne découlant d'une panne d'électricité ou de sautes de puissance, d'un voltage ou d'un courant inadéquat ou impropre d'une connexion/alimentation électrique ou de la plomberie ;
- Les frais venant ou découlant de l'ajout ou de l'intégration dans l'Article assuré de produits ou de composants supplémentaires non inclus dans le cadre normal du fonctionnement de l'Article assuré, à moins que cet ajout ou cette intégration n'intervienne avec l'approbation écrite du fabricant initial ;
- Les frais venant ou découlant du reformatage du disque dur de l'Article assuré ayant lieu lors de l'opération de réparation, de maintenance, de nettoyage, d'altération ou de mise à neuf de l'Article assuré, ainsi que les frais venant ou découlant de la perte ou de l'endommagement causé par des travaux de maintenance préventive ou du coût de ces travaux, et/ou des ajustements apportés à toute partie ou tout assemblage de l'Article assuré ;
- Les frais de devis ;
- Les coûts venant ou découlant des piles remplaçables

par les utilisateurs, les contaminations par virus, les souris à boule et instruments de pointage ou la perte et/ou l'endommagement causé directement ou indirectement par le logiciel, la batterie, le fusible ou tout autre produit consommable ;
- Toute partie non expirée de la Garantie initiale causée par la liquidation, la fermeture de l'entreprise (temporaire ou permanente) ou toute autre interruption affectant le fabricant ou son aptitude à honorer la Garantie initiale ;
- Les coûts engendrés par les dépenses liées à la modification ou au retour de l'Article assuré nécessité par un vice de conception, par une mesure de sécurité publique ou par une exigence de la loi ;
- Les dommages découlant d'une erreur de maniement ;
- Les réparations ou les dommages de l'Article assuré lorsqu'une réparation n'a pas été approuvée par l'Assureur ;
- Les dommages causés par le réparateur ;
- Les dommages exclus par les Conditions générales du fabricant ou du distributeur ;
- Les conséquences d'une guerre ou d'émeutes civiles ou étrangères ou la confiscation opérée par les autorités.

Montant de la Garantie : La limite de responsabilité maximale prévue par les présentes Conditions Générales est fixée à **5.000 euros** par sinistre et par période consécutive de 12 mois et par Assuré.

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

3. QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE

L'Assuré doit conserver et envoyer les copies de l'ensemble des reçus et des autres documents demandés par l'Assureur (ou le gestionnaire de sinistres désigné) afin d'assurer la gestion d'une demande d'indemnisation valide.

L'Assuré doit déclarer le Sinistre auprès de l'Assureur en envoyant la déclaration de sinistre complétée et signée le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de 20 jours calendriers qui suivent la date du Sinistre, à l'adresse mentionnée sur ce formulaire de sinistre. **Le formulaire de demande d'indemnisation doit comprendre toutes les preuves des documents du sinistre listés ci-dessous.**

Avant de faire appel à des services de réparation, l'Assuré doit en notifier American Express et obtenir son approbation.

Le paiement effectué de bonne foi par l'Assureur a, à son égard, un effet libératoire valant par rapport à la demande d'indemnisation.

Preuves du Sinistre :

L'original ou la copie de la facture d'achat mentionnant le numéro de série du fabricant et la copie du décompte de la Carte prouvant l'achat de l'Article assuré avec la Carte.

La facture de réparation détaillée et citant :

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

Paiement de l'indemnisation : Les Frais de Réparation ou les Frais de Remplacement tels que définis dans l'article 1. Définitions.

Si l'Article assuré fait partie d'un ensemble qui est inutilisable et irremplaçable, l'indemnisation doit alors correspondre au prix d'achat de tout l'ensemble.

L'indemnisation est payée en euros et comprend la TVA.

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.

Le dossier de sinistre est ouvert par l'Assureur dans les 5 jours ouvrables. La lettre d'ouverture de dossier comprenant le numéro de référence, le numéro de téléphone et le nom du gestionnaire de sinistre serra envoyée à l'Assuré.

4. DISPOSITIONS GENERALES

Etendue territoriale de la garantie : Le pays de résidence habituelle de l'Assuré (Belgique ou Luxembourg).

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 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 PLATINUM
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'Etranger 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 État pour des motifs ethniques, religieux ou idéologiques.

Sont notamment assimilés à une guerre civile : une révolte armée, une révolution, une émeute, un coup d'État, 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 revalidation, maisons de repos et autres institutions du même type.

Hospitalisation : Séjour en Hôpital nécessité 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 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 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

ITC_AX_CONS_PLATINUM_V2_FR

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	€ 500.000
INVALIDITÉ PERMANENTE SUITE À UN ACCIDENT	€ 500.000
RAPATRIEMENT DU CORPS SUITE A UN DECES ACCIDENTEL, FRAIS DE RECHERCHE ET DE SAUVETAGE	€ 30.000
INDEMNITE MAXIMALE PAR ASSURE	€ 530.000

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

Préambule

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

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

Chapitre I - Conditions d'application

2.1 Définitions générales

Assureur du risque

EUROP ASSISTANCE (BELGIUM) S.A., RPM 0457.247.904, société d'assurance agréée 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 et 18 au Grand Duché de Luxembourg, dont le siège social est situé Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles

Preneur d'assurance

ALPHA CARD SCRL, émetteur des cartes American Express en Belgique et au Grand Duché de Luxembourg , dont le siège est situé Boulevard du Souverain 100 à 1170 Bruxelles.

Personne assuré

Le titulaire de la carte Platinum American Express, émise en Belgique ou au Grand Duché de Luxembourg, pour autant que la carte soit valide et que le titulaire soit domicilié dans un des pays repris à l'article 1.2.1 ci-dessous :

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;

Sont également assurés au contrat pour autant qu'ils soient domiciliés dans un des pays repris à l'article 1.2.1 :

- 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 pour raison d'études ou de stage d'études;
- les enfants 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 du pays de domicile, ainsi que l'enfant adopté d'origine étrangère ne sont assurés que dès leur arrivée dans le pays de domicile.
- la qualité d'assuré est étendue aux passagers légalement domiciliés dans un des pays repris à l'article 1.2.1, lorsqu'ils sont blessés à la suite d'un accident de la route dans lequel le véhicule assuré est impliqué. Ils bénéficient des seules prestations 2.3., 2.7. et 2.12. du chapitre 2.

Véhicule assuré

Deux véhicules par compte carte, appartenant à la famille de l'assuré, immatriculés dans un des pays rerpis à l'article 1.2.1.

A l'exception du véhicule circulant sous plaque marchand ou essai et pour autant qu'il soit en règle de contrôle technique : le véhicule de type deux-roues, le véhicule affecté à usage de tourisme et affaires à usage mixte, le véhicule de type tout terrain, motor-home, camionnette dont la masse maximale autorisée (MMA) ne dépasse 3,5 tonnes, désigné aux conditions particulières par son numéro de plaque d'immatriculation.

Lorsqu'ils sont tractés par le véhicule désigné : la remorque à bagages (max 750 Kg), la remorque à bateau (5.1.2.11), le camping-car et la caravane dont la MMA ne dépasse pas 3,5 tonnes ou dont la longueur ne dépasse pas 6 mètres.

Habitation Garantie

Le domicile du titulaire de la carte Platinum Card American Express au Grand-Duché de Luxembourg ou en Belgique. Pour les prestations reprises à l'article 6, la notion de Habitation Garantie est étendue à la seconde résidence de l'assuré, pour autant que sa seconde résidence soit située en Belgique ou au Grand Duché de Luxembourg pour le volet Home Assistance, et en Belgique pour la garantie Confort.

Domicile

Le lieu de l'inscription de l'assuré aux registres de la population ou de toute autre registre administratif en tenant lieu..

Pays du domicile

Le pays où le domicile de l'assuré est situé, pour autant que ce pays soit repris à l'article 1.2.1. ci-dessous.

Pays d'origine

Un des pays repris à l'article 1.2.2 ci-dessous dont l'assuré à la nationalité.

Maladie

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

Accident (personne)

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

Accident (véhicule)

Une collision, un choc contre un corps fixe ou mobile, le versement ou la sortie de route, un incendie, rendant impossible l'utilisation du véhicule dans les conditions normales de sécurité définies au code de la route.

Panne

Toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique du véhicule empêchant son utilisation normale. Sont également couverts: pneus crevés, perte de clés et erreurs et panne de carburant. (les frais de carburant restent à votre charge).

F.A.S.T.

FAST , 'Files Aanpakken door Snelle Tussenkomst' est un système d'intervention rapide sur les autoroutes en Flandre et sur certaines zones du ring de Bruxelles. Ce système a été instauré par les Autorités flamandes et la police fédérale pour sécuriser et libérer rapidement les autoroutes.

Tout véhicule immobilisé sur la voie de circulation ou se trouvant sur la bande d'arrêt d'urgence de l'autoroute est pris en charge par F.A.S.T et doit libérer l'autoroute le plus rapidement possible. La procédure F.A.S.T n'est pas d'application sur les parkings d'autoroutes et dans certains cas sur les aires de stationnement

Seule la police peut ordonner à un dépanneur F.A.S.T. d'aller sur place et d'effectuer le dépannage. Cette règle est régie par la loi sur le code de la route article 51.5.

Sinistre

Evénement aléatoire, donnant droit à la garantie des présentes Conditions Générales.

Franchise

Partie de l'indemnité restant à charge de l'assuré.

Bagages

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

Frais d'hôtel

Les frais de la chambre et du petit-déjeuner, à concurrence des montants prévus dans les présentes Conditions Générales et à l'exclusion de tous autres frais.

1.2 Définitions géographiques

1.2.1 Les pays où votre domicile doit être situé

Votre domicile doit être situé dans un des pays de l'Espace Economique Européen.

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

1.2.2 Les pays pris en compte comme pays d'origine

Les pays de l'Espace Economique Européen.

Sont exclus les îles et les départements ne faisant pas partie du continent européen.

1.2.3 Etendue géographique des prestations d'assistance

Assistance aux personnes (chapitre II) et assistance voyage (chapitre III)

Suivant le sigle « D » ou « E » qui est indiqué au niveau de chaque article, les prestations s'appliquent aux sinistres survenus :

D = au pays du domicile de l'assuré ;

E = à l'étranger càd dans 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 ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la couverture garantie, et du pays du domicile de l'assuré.

D/E = tant au pays du domicile qu'à l'étranger à l'exception des pays exclus (mentionnés ci-après).

Pays où s'applique l'assistance aux véhicules (ch. V)

Suivant le sigle D ou E qui est indiqué au niveau de chaque article, les prestations s'appliquent aux sinistres survenus :

D = au pays du domicile de l'assuré, comme défini à l'article 1.1, qui est le conducteur habituel du véhicule assuré;

E = à l'étranger, à savoir les pays ci-après à l'exception des pays exclus (mentionnés ci-après), du pays du domicile de l'assuré, conducteur habituel du véhicule assuré: Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (sauf îles Canaries), Estonie, Finlande, France (sauf outre-mer), Gibraltar, Grande-Bretagne, Grèce + îles, Hongrie, Irlande, Italie + îles, Lettonie, Liechtenstein, Lithuanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal sauf Madère, Roumanie, Russie (Fédération de – partie européenne), Saint Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tchèque (République), Turquie (partie européenne), Ukraine, Vatican.

Pays exclus de toute assistance tant aux personnes qu'aux véhicules :

Afghanistan, Antarctique, Bouvet, Christmas, Cocos, Falkland, Heard et MacDonald,

Mineures, Salomon, Kiribati, Marshall, Micronésie, Nauru, Niue, Palau, Pitcairn, Sahara occidental, Ste Hélène, Samoa, Somalie, Terres australes françaises, Timor oriental, Tokelaou, Tonga, Tuvalu, Wallis et Fortuna.

British Indian Ocean Terr., South Georgia & S. Sandwich, U.S. Minor Outlying Islands, Vanuatu.

Les pays ou régions en état de guerres civiles ou étrangères et ceux où la sécurité est troublée par des émeutes, mouvements populaires, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention.

1.3 Conditions d'application diverses

1.3.1 Nature et durée des déplacements couverts à l'étranger

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

Les déplacements à l'étranger sont couverts par le présent contrat. Lorsque le déplacement à l'étranger excède 3 mois consécutifs, les événements donnant lieu aux prestations garanties sont exclusivement ceux qui surviennent avant l'expiration des premiers 3 mois. Les retours de moins de 15 jours ne seront pas considérés comme interruptifs de la période de 3 mois. Toutefois, les prestations reprises en 2.3, 2.4, 2.7 et au chapitre 5 restent d'application pendant les 6 premiers mois de votre déplacement à l'étranger. Les retours de moins de 15 jours ne seront pas considérés comme interruptifs de la période de 6 mois.

Si l'assuré désire bénéficier de l'ensemble des prestations au-delà de 3 mois, veuillez consulter l'assureur

1.3.2 Véhicule de remplacement

§ 1 Lorsqu'un véhicule de remplacement est prévu par le présent contrat, l'assureur met à la disposition de l'assuré, dans la mesure des disponibilités locales, un véhicule correspondant à la catégorie B du loueur. L'assureur rembourse les frais de taxi à l'assuré qu'il a exposés pour chercher ou déposer le véhicule de remplacement.

§ 2 L'assuré s'engage à se conformer aux conditions générales du loueur lors de la mise à sa disposition du véhicule de remplacement. Les frais liés à l'utilisation du véhicule loué au-delà de la durée garantie, les amendes encourues, les frais de carburant, les péages, le prix des assurances complémentaires et la franchise d'assurance pour les dégâts occasionnés au véhicule restent à charge de l'assuré.

1.3.3 Titre de transport

Lorsque l'assureur transporte ou rapatrie l'assuré, les titres de transport garantis sont, sauf contre-indication médicale, soit des billets de chemin de fer soit d'avion de ligne, suivant les possibilités locales. Lorsque la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km seuls des billets de chemin de fer 1ère classe seront délivrés à l'assuré.

1.3.4 Prestataire

L'assuré est toujours en droit de récuser pour raison légitime le prestataire de service que l'assureur lui envoie (ex.: dépanneur, réparateur, transporteur). Dans ce cas, l'assureur propose à l'assuré 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 pour les pièces que l'assureur ne prend pas en charge, il est conseillé à l'assuré d'exiger un devis préalable.

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

1.3.5 Assistance à la demande

Lorsque l'assistance n'est pas garantie par les présentes Conditions Générales, l'assureur peut, aux conditions à fixer préalablement, mettre ses moyens et son expérience à disposition de l'assuré pour l'aider, tous frais à sa charge. Consultez l'assureur.

1.4 Modalités d'appel aux prestations

Les services d'assistance sont accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au numéro:

Par téléphone : + 32.2.541.92.22.

Par mail : help@europ-assistance.be

Par fax : + 32.2.533.77.75

Chapitre II - Assistance aux personnes en cas de maladie, blessures et décès

Les prestations du chapitre II s'appliquent en cas de maladie - blessures - décès, survenus à un assuré au cours d'un déplacement.

• Ces prestations ne peuvent pas se substituer aux interventions des services publics, surtout en matière de secours d'urgence.

• Lorsque l'assuré est malade ou blessé lors d'un déplacement, il doit faire appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecin) et communiquer ensuite à l'assureur les coordonnées du médecin qui s'occupe de lui.

2.1 Visite à l'hospitalisé (D/E)

Lorsque l'assuré est hospitalisé au cours d'un déplacement sans être accompagné par un proche et si les médecins n'autorisent pas son transport ou son rapatriement dans les 5 jours de son hospitalisation :

• l'assureur organise et prend en charge le déplacement aller et retour d'une personne proche du choix de l'assuré depuis un des pays mentionnés à 1.2.2 pour lui permettre de se rendre au chevet de l'assuré;

• l'assureur lui réserve dans les limites des disponibilités locales une chambre d'hôtel située près de l'hôpital et prend en charge les frais d'hôtel à concurrence de 100EUR par nuit pendant 7 nuits maximum pendant la durée de l'hospitalisation;

2.2 Confort hospitalier (D/E)

Lorsque l'assuré est hospitalisé pour une durée minimale de 48 heures à la suite d'un accident ou d'une maladie survenue lors de son déplacement et si le médecin traitant sur place n'autorise pas son transport, l'assureur organise dans les limites des disponibilités locales:

• le transfert de l'assuré vers une chambre individuelle;

• l'amélioration du confort hospitalier de l'assuré en prenant à charge la location d'un téléviseur durant son séjour à l'hôpital;

• un moyen de télécommunication sur place (téléphone dans la chambre) durant son séjour à l'hôpital. L'assureur n'intervient pas dans les frais de communication, sauf dans le cas prévu par l'article 8.2.2.

2.3 Transport/rapatriement du malade ou du blessé (D/E)

Lorsque l'assuré est hospitalisé à la suite d'un accident ou d'une maladie survenue lors d'un déplacement et que le médecin soignant l'assuré sur place autorise son transport ou rapatriement, l'assureur organise et prend en charge en fonction des seules exigences médicales:

• soit le retour de l'assuré à son domicile ou vers un service hospitalier approprié proche de son domicile;

• soit le retour de l'assuré à son pays d'origine au lieu de résidence de son conjoint, de son père, de sa mère ou de ses enfants ou vers un service hospitalier approprié proche de ce lieu de résidence.

Suivant les exigences médicales, le transport se fera sous surveillance médicale et par véhicule sanitaire léger, par ambulance, par wagon-lit, par train en première classe (couchette ou place assise), par avion de ligne ou par avion sanitaire. Seuls l'intérêt médical de l'assuré et le respect des règles sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, et le choix du moyen utilisé pour le transport.

La décision finale du rapatriement de l'assuré appartient aux médecins de l'assureur, après consultation des médecins locaux et si nécessaire du médecin traitant habituel. Dans le cas où l'assuré refuserait de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins de l'assureur, l'assuré décharge l'assureur expressément de toute responsabilité.

Si la sécurité médicale de l'assuré nécessite un premier transport vers un centre de soins de proximité avant son retour vers une structure proche de son domicile, l'assureur organise et prend en charge également ce premier transport.

Si l'assuré le souhaite, le service médical de l'assureur réservera un lit dans le service où l' hospitalisation de l'assuré est prévue.

2.4 Accompagnement du malade ou du blessé (D/E)

Lorsque l'assuré est transporté ou rapatrié par les soins de l'assureur en vertu de l'art. 2.3, l'assureur organise et prend en charge le retour d'une personne qui voyageait avec l'assuré ou qui s'est rendue à son chevet en vertu de l'art. 2.1 jusqu'au lieu où l'assuré est rapatrié en vertu de l'art. 2.3. En fonction de l'avis du service médical de l'assureur, le retour de l'accompagnant se fera soit avec l'assuré, soit séparément.

Si la personne accompagnant l'assuré lors de son transport ou rapatriement souhaite ensuite regagner son lieu de résidence situé dans un des pays définis à l'art. 1.2.2, l'assureur organise et prend en charge son retour à son lieu de résidence.

2.5 Retour des autres assurés (D/E)

Si le transport ou le rapatriement de l'assuré dans les conditions prévues à l'art. 2.3 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 le coût de la poursuite de leur voyage, à concurrence des frais que l'assureur aurait consentis pour leur retour au domicile.

2.6 Chauffeur de remplacement (D/E)

Lorsque au cours d'un déplacement le conducteur assuré décède ou ne peut plus conduire le véhicule assuré à la suite d'une maladie ou de blessures et si aucun autre assuré ne peut le remplacer comme conducteur:

- l'assureur prend en charge le salaire et les frais de voyage du chauffeur dont la mission est de ramener le véhicule au domicile de l'assuré, conducteur habituel du véhicule, par l'itinéraire le plus direct;
- les autres frais de voyage de retour (frais d'hôtel, de restaurant, de carburant, de péage, d'entretien ou de réparation du véhicule…) restent à charge de l'assuré.

Le véhicule assuré doit se trouver en ordre de marche et satisfaire aux prescriptions légales.

2.7 Assistance en cas de décès (D/E)

§ 1. Si l'assuré décède au cours d'un déplacement et si l'inhumation ou l'incinération a lieu dans le pays du domicile de l'assuré ou dans son pays d'origine, l'assureur organise le rapatriement de la dépouille mortelle depuis l'hôpital ou la morgue jusqu'au pays du domicile ou d'origine de l'assuré décédé. L'assureur prend en charge:

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière;
- les frais de cercueil et autres aménagements spéciaux requis pour son transport à concurrence de 1.500 EUR;
- les frais de transport du cercueil à l'exclusion des frais de cérémonie et d'inhumation.

§ 2. Si la famille de l'assuré désire faire rapatrier la dépouille mortelle vers un autre pays que le pays du domicile ou d'origine de l'assuré décédé, l'assureur accepte d'organiser ce rapatriement et de le prendre en charge à concurrence des débours qu'il aurait consentis en vertu du § 1 du présent article.

§ 3. Si l'inhumation ou l'incinération a lieu dans le pays où l'assuré est décédé, l'assureur prend en charge les frais ci-après, à concurrence du total des débours qu'il aurait consentis en vertu du § 1 du présent article:

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière;
- les frais de cercueil et d'urne funéraire à concurrence de 1.500 EUR;
- les frais de transport sur place de la dépouille mortelle à l'exclusion des frais de cérémonie;
- les frais de rapatriement de l'urne vers le pays du domicile ou d'origine de l'assuré décédé;
- un titre de transport (aller-retour) à partir d'un pays énoncé à l'article 1.2.2 permettant à un membre de la famille jusqu'au 2ième degré de se rendre sur place.

§ 4. Si le décès de l'assuré empêche les autres assurés, en déplacement avec lui, de revenir dans leur pays de domicile par les moyens initialement prévus, l'assureur organise et prenons en charge le retour des autres assurés à leur domicile.

2.8 Envoi de lunettes, prothèses, médicaments (E)

Lorsque l'assuré est en déplacement à l'étranger et s'il ne trouve pas sur place le semblable ou l'équivalent de ses lunettes, prothèses ou médicaments et à la condition d'être indispensables et prescrits par un praticien, l'assureur les commande dans le pays de domicile de l'assuré sur base des indications de ce dernier et les achemine à l'assuré par le moyen au choix de l'assureur. Cette prestation reste soumise à l'accord des médecins de l'assureur, à la législation locale, et pour autant que l'équivalent en EUR du montant de l'objet soit remis au préalable à l'assureur par le moyen au choix de l'assuré. L'assureur prend en charge les frais d'envoi de ces objets, le prix d'achat restant à charge de l'assuré.

2.9 Transport/ rapatriement des bagages (B/E)

La prise en charge par l'assureur du retour de l'assuré au domicile comprend également celle des frais de transport des bagages expédiés par l'assuré sous la garantie d'une lettre de transport délivrée par un transitaire professionnel. L'assureur décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégâts aux bagages lorsque l'assuré les abandonne à l'intérieur du véhicule transporté par l'assureur.

2.10 Accident en montagne: frais de recherche (D/E)

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

Outre la facture des frais, une attestation des services de secours ou de la gendarmerie locale certifiant l'identité de la personne accidentée sera demandée à l'assuré.

2.11 Accident en montagne: frais de secours (D/E)

En cas d'accident sur les pistes de ski balisées et ouvertes aux skieurs au moment de l'accident, l'assureur prend en charge les frais exposés pour vous rendre du lieu d'accident vers l'établissement hospitalier le plus proche.

2.12 Remboursement complémentaire des frais médicaux exposés à l'étranger (E)

Lorsque l'assuré n'est pas affilié à une mutuelle dans son pays de domicile ou à toute autre assurance maladie équivalente, ou lorsqu'il ne s'est pas conformé aux règlements de sa mutuelle ou de son assurance maladie (notamment s'il n'est pas en règle de cotisation), il n'y aura pas d'intervention de l'assureur pour les frais médicaux.

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

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

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

- honoraires médicaux et chirurgicaux;
- médicaments prescrits par un médecin;
- petits soins dentaires urgents à concurrence de 200 EUR par personne;
- frais d'hospitalisation;
- frais d'ambulance ordonnée par un médecin pour un trajet local.
- Frais de prolongation de séjour de l'assuré ordonnée à l'hôtel par un médecin, à concurrence de 500 EUR , si l'assuré malade ou blessé ne peut entreprendre son retour a son pays de domicile à la date initialement prévue.

§ 4. Le remboursement complémentaire des frais médicaux cités au § 2 et § 3 est garanti à concurrence de 250.000 EUR par personne et par année d'assurance. Le remboursement se fera sur base des pièces justificatives suivantes:

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

Le remboursement par l'assureur se fera sous déduction d'une franchise de 50 EUR par sinistre. Pour les petits soins dentaires urgents une franchise de 35 EUR est d'application.

2.13 Avance sur frais d'hospitalisation (E)

En cas d'avance à l'hôpital par l'assureur des frais garantis mentionnés à l'article 2.13 § 3, l'assureur transmet à l'assuré les factures de soins pour lesquelles il a fait l'avance des frais. L'assuré est tenu de les transmettre à son organisme de sécurité sociale et/ou tout autre organisme de prévoyance et de rembourser l'assureur des quotes-parts versés par ces organismes.

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

2.14 Transport primaire (D)

En cas d'accident ou de maladie subite de l'assuré survenant au cours d'un déplacement dans son pays de domicile, l'assureur prend en charge les frais de transport primaire (ambulance) de l'assuré à concurrence de 250 EUR, après intervention de la mutuelle ou de l'assurance maladie de l'assuré.

2.15 Assistance psychologique après traumatisme grave (D/E)

Si l'assuré est victime d'un choc psychologique grave comme : le décès d'un proche, un accident de travail, un accident de la circulation, une agression, un car-jacking ou un home-jacking, l'assureur organise et prend en charge, après accord du médecin de l'assureur, les premières séances d'entretien en Belgique ou au Grand Duché du Luxembourg avec un psychologue spécialisé désigné par l' médecin-conseil de l'assureur (5 séances maximum).

Si l'assuré est en déplacement hors Belgique ou hors du Grand Duché du Luxembourg, les entretiens se feront par téléphone.

Si l'assuré est en Belgique ou au Grand Duché du Luxembourg, le psychologue le contactera, dans les 24 heures qui suivent son premier appel, afin de fixer le premier rendez-vous.

Les consultations se font en français, néerlandais ou anglais.

2.16 Ski-pass et leçon de ski (D/E)

Si l'état de l'assuré malade ou blessé entraîne une hospitalisation de plus de 24 h et/ou un rapatriement organisé par l'assureur, le forfait remonte-pente, ainsi que les leçons de ski de l'assuré seront remboursés au prorata du temps durant lequel n'ils n'auront pu être utilisés. Le remboursement de l'assureur est limité pour l'ensemble de la couverture à 200 EUR ttc.

2.17 Animal de compagnie (E)

En cas d'accident ou de maladie encourue par un animal (chien ou chat), en règle de vaccination, accompagnant un assuré, l'assureur, prend en charge les frais de vétérinaire à concurrence de 75 EUR maximum moyennant présentation des justificatifs originaux.

De même, en cas de rapatriement d'un assuré malade ou blessé, l'assureur prend en charge le retour d'animaux domestiques (chien ou chat) laissés sans surveillance si aucun autre assuré participant au déplacement ne peut s'en occuper.

Chapitre III - Assistance voyage

3.1 Perte ou vol de documents de voyage et de titres de transport (E)

§ 1. En cas de perte ou de vol de documents d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire) de l'assuré lors d'un déplacement à l'étranger, l'assureur conseille dans les démarches à accomplir . L'assureur prend en charge les frais administratifs liés au renouvellement de vos papiers ainsi que les frais de transport pour accomplir les démarches administratives nécessaires à concurrence de max 500 EUR. Vous devrez fournir les justificatifs originaux de vos frais

§ 2. En cas de perte ou vol de billets de transport lors d'un déplacement, l'assureur se charge de commander aux frais de l'assuré les billets nécessaires à la poursuite de son voyage.

3.2 Perte ou vol de bagages (E)

En cas de perte ou de vol des bagages de l'assuré lors d'un déplacement et à condition que l'assuré ait porté plainte auprès des autorités locales, l'assureur organise et prend en charge l'envoi d'une valise contenant des effets personnels. L'assureur vient chercher cette valise au domicile de l'assuré pour l'expédier à son lieu de séjour.

3.3 Retour anticipé en cas d'hospitalisation de proches (D/E)

§ 1. Lorsque le conjoint, père, mère, beau-père, belle-mère ou enfant de + de 18 ans de l'assuré est hospitalisé dans l'un des pays repris aux articles 1.2.1 et 1.2.2 de manière imprévue pour une durée prévisible de plus de 5 jours pendant que l'assuré est en déplacement et que le médecin sur place certifie que la gravité de l'état de santé du patient justifie la présence de l'assuré à son chevet, l'assureur organise et prend en charge :

- soit le retour simple vers le pays de l'hospitalisation de tous les assurés ayant avec le patient ce même lien de parenté requis ainsi que les mineurs d'âges accompagnants. Le coût de ce retour n'étant pris en charge par l'assureur qu'à concurrence du coût du retour au(x) domicile(s) des assurés.
- soit des billets aller-retour pour certains assurés ayant le lien de parenté requis (au choix des assurés) à concurrence du coût total des billets retour en vertu de l'alinéa précédent. Le retour aux frais de l'assureur doit s'effectuer au plus tard dans les 15 jours de l'aller.

§ 2. Si, dans le cadre de la situation décrite à l'article 3.3. §1, vous devez abandonner votre véhicule assuré sur place et qu'aucune des personnes qui vous accompagnent ne peut le conduire et que vous ne retournez pas sur place, l'assureur envoit un chauffeur pour le ramener à votre domicile aux même conditions qu'à l'art. 2.6.

3.4 Retour anticipé en cas d'hospitalisation de votre enfant de moins de 18 ans (D/E)

§ 1. Lorsque un enfant de l'assuré âgé de moins de 18 ans doit être hospitalisé dans l'un des pays repris aux articles 1.2.1 ou 1.2.2 de manière imprévue durant plus de 48 h pendant que l'assuré est en déplacement, l'assureur organise et prend en charge le retour de l'assuré vers son pays de domicile. Si l'enfant est hospitalisé dans un autre pays que le pays de domicile de l'assuré, l'assureur organise et prend en charge le voyage de l'assuré vers ce pays à concurrence du coût qu'aurait entraîné son rapatriement vers son pays de domicile.

§ 2. Si, dans le cadre de la situation décrite à l'article 3.4. §1, l'assuré doit abandonner son véhicule assuré sur place et qu'aucune des personnes qui l' accompagnent ne peut le conduire et que l'assuré ne retourne pas sur place, l'assureur envoit un chauffeur pour le ramener au domicile de l'assuré aux mêmes conditions qu'à l'art. 2.6.

§ 3. Si l'assuré ne peut rejoindre immédiatement son enfant, l'assureur tient l'assuré au courant de l'évolution de son état de santé.

3.5 Retour anticipé suite à un décès (D/E)

§ 1. Lorsqu'un membre de la famille de l'assuré (à savoir: conjoint, parents, beaux-parents, enfants, beaux-enfants, frères, beaux-frères, soeurs, belles-soeurs, grands-parents paternels et maternels, grands-parents paternels et maternels de son conjoint, petits-enfants et petits-enfants de son conjoint) décède inopinément pendant que l'assuré est en déplacement privé, l'assureur organise et prend en charge le retour simple vers le pays de domicile ou le pays d'origine de tous les assurés ayant avec le défunt ce même lien de parenté requis. Un certificat de décès émanant de la commune et justifiant le lien de parenté devra être transmis à l'assureur dans les plus brefs délais.

§ 2. Si certaines personnes assurées ayant le lien de parenté dont question au §1 avec le défunt préfèrent rester sur place, l'assureur met à la disposition des autres assurés ayant le lien de parenté requis un ou plusieurs billets aller-retour à concurrence du coût total des billets retour simple que l'assureur aurait pris en charge en vertu du paragraphe précédent. Le retour aux frais de l'assureur doit s'effectuer dans les 7 jours des funérailles.

§ 3. Si les funérailles du défunt ont lieu dans un autre pays que le pays de domicile ou d'origine de l'assuré et si l'assuré souhaite se rendre aux funérailles, l'assureur intervient à concurrence des frais qu'il aurait consentis dans le cas d'un retour simple vers le domicile de l'assuré.

§ 4. Si , dans les circonstances décrites à l'article 3.5 §1, l'assuré doit abandonner son véhicule assuré sur place et qu'aucune des personnes qui l' accompagnent ne peut le conduire et que l'assuré ne retourne pas sur place, l'assureur envoit un chauffeur pour le ramener au domicile de l'assuré aux même conditions qu'à l'art. 2.6..

3.6 Retour anticipé pour sinistre grave au domicile (D/E)

Si la présence de l'assuré est requise, lorsque son domicile est gravement endommagé à la suite d'un incendie, dégât des eaux, tempête, grêle, explosion, implosion ou vol avec effraction alors que l'assuré est en déplacement, 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 vers son lieu de séjour doit s'effectuer dans les 15 jours.

La preuve du sinistre émanant des autorités locales doit être transmise à l'assureur dans les plus brefs délais.

3.7 Transmission de messages urgents (D/E)

Si l'assuré est dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans un des pays repris dans l'article 1.2.1, l'assureur transmet à ses frais les

messages nationaux et internationaux urgents de l'assuré à la suite d'un événement grave (maladie, blessures ou accident).

Le contenu du message ne peut engager la responsabilité de l'assuré et doit respecter la législation belge et internationale.

3.8 Mise à disposition d'argent (E)

Si l'assuré saisi l'assureur d'une demande d'assistance couverte par les présentes Conditions Générales et si l'assuré est confronté à des dépenses imprévues, l'assureur met à la demande de l'assuré et à sa disposition, le montant en devises dont l'assuré a besoin à concurrence d'un montant maximal de 5.000 EUR. Une garantie de remboursement sera exigée avant l'avance de ces fonds.

3.9 Assistance interprète (E)

Lorsque l'assuré bénéficie d'une assistance à l'étranger en vertu des présentes Conditions Générales, il bénéficie des services ou correspondants de l'assureur si la langue parlée dans le pays où l'assuré se trouve lui pose d'importants problèmes de compréhension.

3.10 Chauffeur de remplacement à la demande (D/E)

En cas d'impossibilité de conduire son véhicule lorsque l'assuré est en déplacement professionnel et si aucune des personnes qui l' accompagnent ne peut conduire le véhicule, l'assureur met à la disposition de l'assuré, aux frais de ce dernier et moyennant l'avance des fonds par les soins de l'assuré, un chauffeur de remplacement pour le ramener à son domicile.

Le véhicule assuré doit se trouver en ordre de marche et satisfaire aux prescriptions légales..

3.11 Assistance en cas de poursuites judiciaires (E)

Si l'assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger à la suite d'un accident de la circulation, l'assureur avance à l'assuré, dès la mise en place d'une garantie ou d'une caution d'un montant équivalent à son profit:

- le montant de la caution pénale exigée par les autorités, à concurrence de maximum 12.500 EUR par assuré poursuivi. Pour l'application de cette prestation, l'assureur devra obtenir une copie certifiée conforme de la décision des autorités;
- les honoraires d'un avocat choisit librement par l'assuré à l'étranger, à concurrence de maximum 1.300 EUR.

L'assuré s'engage à rembourser ces avances à l'assureur au plus tard 30 jours après le versement.

L'assureur n'intervient pas pour les suites judiciaires dans le pays de domicile d'une action entreprise contre l'assuré à l'étranger.

Chapitre IV - Assistance informations voyages

4.1 Le Service Info: comment le joindre?

Le service Informations Voyages de l'assureur est opérationnel du lundi au samedi de 9h à 18 heures (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 que vous ferez des informations communiquées. Les informations sont données en français, néerlandais ou anglais.

Chapitre V - Assistance aux véhicules assurés et aux passagers immobilisés en cas de panne, d'accident ou vol de véhicule

5.1 Véhicule(s)

5.1.1 Conditions d'application particulières

Immatriculation du véhicule

Le véhicule doit être immatriculé dans un des pays repris à l'article 1.2.1.

Faits générateurs

Les prestations citées à l'article 5.1.2 sont d'application en cas de panne, accident, vol, tentative de vol ou acte de vandalisme au véhicule assuré.

L'assuré

La personne physique définie à l'article 1.1 en tant que conducteur habituel du véhicule assuré et les passagers.

5.1.2 Les garanties

5.1.2.1 Dépannage/ remorquage/ transport dans le pays du domicile (D)

§ 1. Lorsque le véhicule assuré de l'assuré est immobilisé dans son pays de domicile, l'assureur organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur. Si le véhicule de l'assuré n'est pas réparable sur place, l'assureur organise à ses frais:

- Si le véhicule de l'assuré est réparable dans la journée de l'appel:
  - le remorquage de son véhicule jusqu'au garage le plus proche ou, si son véhicule est sous la garantie de son constructeur, au garage de la marque le plus proche du lieu d'immobilisation;
  - le transfert du conducteur et des passagers immobilisés au garage où le véhicule est amené.
- Si le véhicule de l'assuré n'est pas réparable dans la journée de l'appel:
  - le remorquage de son véhicule jusqu'au garage que qu'il désigne à l'assureur dans son pays de domicile;
  - le transfert du conducteur et des passagers immobilisés soit au garage où le véhicule est amené, soit vers le domicile de l'assuré.

§ 2. Lorsque l'assuré a fait appel à un dépanneur sans l' intervention de l'assureur, l'assureur rembourse l'assuré les frais de dépannage/ remorquage à concurrence de 300 EUR par dépannage. Dans le cas où le véhicule immobilisé est dépanné et/ou remorqué par un dépanneur F.A.S.T., l'Assureur rembourse l'Assuré l'ensemble des frais de dépannage-remorquage en ce compris les frais de signalisation

§ 3. Les frais de réparation et des pièces fournies restent à charge de l'assuré.

5.1.2.2 Dépannage/ remorquage/transport à l'étranger en cas d'immobilisation du véhicule de moins d'un jour (E)

§1. Lorsque le véhicule de l'assuré est immobilisé à l'étranger et est réparable dans la journée, l'assureur organise et prend en charge l'envoi d'un dépanneur. Si le véhicule de l'assuré n'est pas réparable sur place, l'assureur organise à ses frais:

- le remorquage du véhicule de l'assuré jusqu'au garage le plus proche ou si son véhicule est sous la garantie de son constructeur, au garage de la marque le plus proche du lieu d'immobilisation;
- le transfert du conducteur et des passagers immobilisés au garage où le véhicule est amené.

§ 2. Lorsque l'assuré a fait appel à un dépanneur sans l' intervention de l'assureur, l'assureur rembourse l'assuré les frais de dépannage/ remorquage à concurrence de 300 EUR par dépannage.

§ 3. Les frais de réparation et des pièces fournies restent à charge de l'assuré.

5.1.2.3 Envoi de pièces détachées (D/E)

L'assureur recherche et envoit l'assuré, à ses frais, les pièces indispensables au bon fonctionnement du véhicule assuré si le garagiste ne les trouve pas dans sa région. L'assuré s engage à les rembourser à l'assureur sur base du prix t.t.c. en vigueur dans le pays où l'assureur les a achetées. Toute pièce commandée est due.

Si le prix des pièces dépasse 500 EUR, l'assureur demandera le paiement préalable de celles-ci.

La non-disponibilité des pièces dans le pays de domicile et l'abandon de fabrication par le constructeur constituent des cas de force majeure pouvant retarder ou rendre impossible l'exécution de cet engagement.

5.1.2.4 Hébergement et transport du conducteur et des passagers immobilisés dans l'attente des réparations de plus d'un jour (E)

§ 1. Lorsque le véhicule de l'assuré n'est pas réparable dans la journée, l'assureur offre à l'assuré le choix:

- soit l'assureur participe à aux frais d'hôtel pour 2 nuits de l'assuré à concurrence de 125 EUR t.t.c. par nuit, dans l'attente des réparations ;
- soit, si l'assuré souhaite continuer son voyage sans attendre sur place la fin des réparations: l'assureur organise et prend en charge à concurrence de 400 EUR maximum pour l'ensemble des personnes immobilisées (conducteur et/ou passagers):
  - en fonction des disponibilités locales, un moyen de transport du choix de l'assuré permettant au conducteur et/ou passagers immobilisés d'arriver à destination, et
  - le retour du conducteur jusqu'à l'endroit d'immobilisation du véhicule afin de récupérer le véhicule réparé.

Les prestations mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas si l'assuré bénéficie d'un véhicule de remplacement en vertu de l'article 5.2.

§ 2. Une fois accordée, la prise en charge des frais mentionnés au §1 reste acquise même s'il s'avère ultérieurement que le véhicule de l'assuré n'a pas pu être réparé.

5.1.2.5 Rapatriement du véhicule immobilisé plus de 120 heures à l'étranger (E)

§ 1. Si le véhicule assuré n'est pas réparable à l'étranger dans un délai de 120 heures (délai suivant devis du réparateur) à dater de l' immobilisation de l'assuré, l'assureur offre le choix à l'assuré:

- soit l'assureur procède à ses frais au rapatriement du véhicule de l'assuré jusqu'au garage que l'assuré désigne à l'assureur à proximité de son domicile;
- soit, si l'assureur préfère le faire réparer sur place, à l'étranger : l'assureur met à la disposition de l'assuré un véhicule de remplacement pendant maximum 7 jours, en fonction des diponibilités locales. Les coûts du véhicule de remplacement, les frais d'hôtel, les frais de transports locaux et autres frais sont limités à maximum 600 EUR TTC. Si l'assuré n'est plus sur place, une fois le véhicule réparé, l'assureur met à la disposition de l'assuré un titre de transport pour qu'il puisse le récupérer lui-même..
- soit, si l'assuré décide d'abandonner sur place l'épave de son véhicule, l'assureur prend en charge l'accomplissement des formalités de son abandon légal et les frais de gardiennage avant l'abandon pendant 10 jours maximum..

§ 2. Ne donne pas lieu à la prestation de rapatriement du véhicule décrite au § 1, premier point, le véhicule :

- estimé en perte totale (càd techniquement irréparable);
- estimé en perte économique (dont les frais de réparation dépassent la valeur catalogue selon la cotation "achat" d'Eurotax)
- dont la valeur catalogue selon la cotation "achat" d'Eurotax ou la valeur résiduelle est inférieure au coût du rapatriement;
- destiné à démolition.

Dans ce cas l'assureur prend en charge l'accomplissement des formalités de son abandon légal..

5.1.2.6 Rapatriement du conducteur et des passagers immobilisés pendant plus de 120 heures à l'étranger (E)

Si le véhicule assuré bénéficie de l'une des prestations énoncées à l'article 5.1.2.5, l'assureur procède au rapatriement du conducteur et/ou des passagers immobilisés selon les options suivantes:

- Soit ils souhaitent être rapatriés sans tarder: l'assureur organise et prend en charge leur retour jusqu'à leur domicile;
- Soit ils souhaitent continuer leur voyage et être rapatriés ensuite:
  - l'assureur organise et prend en charge un moyen de transport de leur choix permettant au conducteur et/ou passagers immobilisés d'arriver à destination à concurrence de maximum 375 EUR pour l'ensemble de ces personnes et
  - l'assureur organise et prend en charge le retour du conducteur et/ou des passagers immobilisés jusqu'à leur domicile pour autant que leur domicile soit situé dans un des pays repris 1.2.1.

La prestation continuation voyage ne s'applique pas si l'assuré a choisi de faire réparer son véhicule sur place à l'étranger tel que décrit à l'article 5.1.2.5.

5.1.2.7 Assistance en cas de vol du véhicule assuré (D/E)

§ 1. Lorsque le véhicule assuré est volé lors d'un déplacement, le conducteur et les passagers immobilisés ont droit aux prestations suivantes:

- si le véhicule est retrouvé endommagé dans les 24 h de la déclaration de vol aux autorités et si le conducteur et les passagers immobilisés attendent sur place la fin des réparations, l'article 5.1.2.4 est d'application;
- si le véhicule n'est pas retrouvé dans les 24 h de la déclaration de vol aux autorités, l'assureur organise et prend en charge le retour du conducteur et des passagers immobilisés à leur domicile. Pour un rapatriement de l'étranger, l'article 5.1.2.6 est d'application.

§ 2. Lorsque le véhicule assuré est volé lors d'un déplacement et qu'il est retrouvé dans les 6 mois de la date de déclaration de vol aux autorités, l'assuré a droit aux prestations suivantes:

- Lorsque le véhicule assuré est en état de marche, qu'il satisfait aux prescriptions légales pour circuler sur la voie publique et que l'assuré n'est plus sur place pour le récupérer, l'assureur envoit un chauffeur. Sa mission est de ramener le véhicule au domicile de l'assuré par l'itinéraire le plus direct. L'assuré prend en charge le salaire et les frais de voyage du chauffeur. Les autres frais (frais de carburant, frais de péage, frais d'entretien ou de réparation du véhicule…) restent à charge de l'assuré.
- Lorsque le véhicule assuré est retrouvé en panne ou accidenté, l'assureur applique les prestations prévues en pareil cas par le présent chapitre (dépannage, remorquage, envoi de pièces, rapatriement, gardiennage).

§ 3. Les prestations énoncées au § 1 et § 2 ne s'appliquent toutefois pas lorsque le véhicule est volé dans un rayon de 5 km du domicile de l'assuré. Le lieu du vol est celui figurant dans la déclaration de vol aux autorités..

5.1.2.8 Frais de gardiennage (E)

Lorsque l'assureur transporte ou rapatrie le véhicule assuré, l'assureur prend en charge les frais de son gardiennage à partir du jour de la demande de transport jusqu'au jour de son enlèvement par le transporteur de l'assureur.

5.1.2.9 Transport/ rapatriement des bagages (E)

Lorsque l'assureur procède au retour au domicile de l'assuré à la suite du vol ou de l'immobilisation du véhicule assuré, le conducteur et les passagers immobilisés bénéficient des prestations énoncées à l'article 2.9.

5.1.2.10 Assistance à la remorque ou à la caravane (D/E)

Pour la remorque à bagage ou la caravane non-résidentielle mentionnée aux conditions particulières et tractée par le véhicule assuré lors d'un déplacement, l'assureur applique les règles suivantes selon les circonstances:

- Dans tous les cas où l'assureur est amené à transporter ou à rapatrier le véhicule tracteur assuré, l'assureur remorque, transporte ou rapatrie la caravane ou la remorque assurée.
- L'assureur fait de même en cas de vol du véhicule tracteur assuré ou lorsque l'assuré décide d'abandonner sur place l'épave du véhicule assuré.
- En cas de panne, accident, tentative de vol ou acte de vandalisme immobilisant la caravane ou la remorque assurée ou en cas de vol de la caravane ou de la remorque assurée, celle-ci bénéficie des prestations d'assistance identiques à celles prévues pour le véhicule tracteur assuré (dépannage, remorquage, envoi de pièces détachées, transport/rapatriement, gardiennage).
- Si la caravane non-résidentielle ou la remorque assurée volée est retrouvée en état de marche dans les 6 mois de la date indiquée sur la déclaration de vol fait aux autorités et si l'assuré n'est plus sur place, l'assureur rembourse:
  - les frais de carburant et de péage pour aller la rechercher;
  - si la distance du trajet aller-retour depuis le domicile de l'assuré excède 600 Km, les frais d'hôtel pour une nuit à concurrence de maximum 125 EUR.

5.1.2.11 Transport –rapatriement d'un bateau de plaisance (D/E)

L'assureur organise et prend en charge le transport–rapatriement du bateau de plaisance mentionné aux conditions particulières et tractées par le véhicule assuré, aux conditions et dans les circonstances suivantes :

1° Conditions

- le bateau n'excède pas 6 m de long, 2,5 m de large et 2 m de haut
- la remorque à bateau est techniquement et légalement en état de le porter. Si la remorque à bateau ne satisfait pas à cette condition ou lorsqu'elle a été volée, l'assureur ne pourra procéder au transport de du bateau de l'assuré que si l'assuré met à disposition de l'assureur à ses frais, sur place, une remorque de remplacement

2° Circonstances

- lorsque l'assuré est transporté ou rapatrié pour des raisons médicales l' empêchant de conduire le véhicule tracteur et si aucun autre assuré l' accompagnant ne peut le conduire à sa place.
- lorsque la remorque à bateau ou le véhicule tracteur est transporté ou rapatrié par les soins de l'assureur;
- en cas de vol du véhicule tracteur ou lorsque l'assuré abandonne sur place l'épave du véhicule assuré.

5.2 Véhicule de remplacement

5.2.1 Conditions d'application particulières

Immatriculation du véhicule

Cet article est d'application uniquement lorsque le véhicule est immatriculé dans un des pays repris en 1.2.1

L'assuré

Par dérogation à la définition reprise à l'article 1.1, l'assuré visé ici est la personne physique conducteur habituel du véhicule assuré, titulaire d'un permis de conduire, et âgé de plus de 21 ans.

Domicile

Voir définition articles 1.1 et 1.2.1.

5.2.2 Les garanties "véhicule de remplacement"

5.2.2.1 Véhicule de remplacement en cas de panne ou d'accident (D)

§ 1. Par dérogation à l'article 5.1.2.1§1, les garanties suivantes sont d'application:

Lorsque le véhicule assuré de l'assuré est immobilisé suite à une panne ou un accident dans le pays de domicile de l'assuré, l'assureur organise et prend en charge:

- l'envoi d'un dépanneur sur place et, si nécessaire, le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche ou si le véhicule de l'assuré est sous la garantie de son constructeur, jusqu'au garage de la marque le plus proche du lieu de l'immobilisation;
- le transfert du conducteur et des passagers immobilisés au garage où le véhicule est amené.

Si le véhicule immobilisé n'est pas réparable dans les deux heures de l'arrivée sur place du dépanneur de l'assureur, l'assureur organise et prend à charge:

- le transport du véhicule jusqu'au garage que l'assuré désigne à l'assureur dans son pays de domicile;
- la mise à disposition d'un véhicule de remplacement pour une durée maximale de 120 heures consécutives, en fonction des disponibilité locales. Le véhicule de remplacement est fourni pour la seule durée de l'immobilisation du véhicule assuré. Il est couvert par une assurance omnium dont la franchise

reste à charge de l'assuré. L'assuré accepte de se conformer aux conditions générales du loueur (caution, limites d'âge etc...)

§ 2. La mise à disposition d'un véhicule de remplacement est exclue dans les cas suivants:

- l'immobilisation à la suite d'un manque d'entretien du véhicule concerné ou pour couvrir la durée d'un entretien régulier;
- lorsque le conducteur habituel du véhicule immobilisé n'a pas atteint l'âge de 21 ans;
- lorsque l'assuré n'a pas fait appel à l' intervention de l'assureur pour le dépannage/remorquage du véhicule immobilisé dès son immobilisation .

5.2.2.2 Véhicule de remplacement en cas de vol du véhicule (D)

§ 1 Lorsque le véhicule assuré de l'assuré est volé dans son pays de domicile, l'assureur organise et prend en charge la mise à disposition d'un véhicule de remplacement pour une durée maximale de 120 heures consécutives, en fonction des disponibilités locales, à dater de la déclaration de vol aux autorités, et pour autant que le véhicule ne soit pas retrouvé en état de marche avant l'expiration de ce délai. Il est couvert par une assurance omnium dont la franchise reste à chargede l'assuré.

L'assuré accepte de se conformer aux conditions générales du loueur (caution, limites d'âge et autres)

§ 2 Le véhicule de remplacement est exclu dans les cas suivants:

- lorsque le conducteur habituel du véhicule immobilisé n'a pas atteint l'âge de 21 ans;
- lorsque l'assuré n'a pas fait de déclaration de vol aux autorités et ne communique pas à l'assureur les références du procès-verbal dressé.

5.2.2.3 Véhicule de remplacement en cas de tentative de vol ou actes de vandalisme (D)

Lorsque le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'une tentative de vol, un acte de vandalisme, ou un incendie du véhicule dans le pays de domicile de l'assuré, ou à la suite d'un sinistre survenu au domicile de l'assuré (incendie, dégât des eaux, tempête, explosion, grêle, inondation), l'assureur organise et prend en charge la mise à disposition d'un véhicule de remplacement pour une durée maximale de 120 heures consécutives, en fonction des disponibilités locales, à dater du jour du sinistre. Le véhicule de remplacement est fourni pour la seule durée de l'immobilisation du véhicule assuré. Il est couvert par une assurance omnium dont la franchise reste à votre charge. L'assuré accepte de se conformer aux conditions générales du loueur (caution, limites d'âge etc...).

Chapitre VI - Garantie confort en Belgique et Home Assistance en Belgique et au Grand Duché de Luxembourg

6.1 Garantie Confort

6.1.1 Qui peut bénéficier des prestations Garantie Confort ?

En dérogation à la définition de l'assuré reprise en 1.1., l'assuré peut également utiliser la Garantie Confort pour les membres de sa famille (1er degré) qui n'habitent pas à son domicile. Ces personnes doivent cependant être domiciliées en Belgique.

6.1.2. Assistance transport

Si l'une des personnes assurées, reprises en 6.1, doit être hospitalisée, en Belgique, de manière inattendue, et pour une durée de plus de 48 heures, l'assureur organise et prend en charge le transport aller-retour vers l'hôpital d'un autre assuré pour se rendre au chevet de la peronne hospitalisée. L' intervention de l'assureur se limite à maximum 250 EUR.

6.1.3. Prise en charge des petits-enfants

Si l'une des personnes assurées, reprises en 6.1, doit être hospitalisée d'urgence, en Belgique, l'assureur organise et prend en charge le transport, en Belgique, des enfants ou petits-enfants, si vous en aviez la charge au moment de l'incident, vers un membre de la famille ou toute autre personne que vous aurez désignée. L' intervention de l'assureur se limite à maximum 250 EUR.

6.1.4. Assistance animal domestique

Si l'une des personnes assurées, reprises en 6.1, doit être hospitalisée, en Belgique, de manière inattendue, et pour une durée de plus de 48 heures, et si aucune autre personne ne peut garder votre animal domestique (chien ou chat), l'assureur organise le transport de ce dernier:

- soit jusqu'à un établissement de garde approprié proche du domicile de l'assuré. Dans ce cas, l'assureur prend en charge le transport de votre animal ainsi que ses frais d'hébergement dans l'établissement de garde pendant 10 jours maximum, à concurrence de max 25 EUR par jour. Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, caution éventuelle, etc.). Cette prestation ne peut être fournie que si l'assuré, ou une personne autorisée par l'assuré, peut accueillir le prestataire choisi afin de lui confier son animal domestique.
- soit jusqu'à la destination de votre choix située en Belgique. Cette prestation ne peut être fournie que si l'assuré, ou une personne autorisée par l'assuré, peut accueillir le prestataire choisi afin de lui confier son Animal domestique, et que la personne qui accueillera l' animal domestique de l'assuré aie marqué son accord.
- soit, l'assureur organise et prend en charge la venue du dogsitter, que l'assuré aura renseigné à l'assureur, à son domicile pour nourrir l'Animal pendant 10 jours au maximum. L'intervention de l'assureur se limite à max 25 EUR par jour.

6.1.5. Assistance du Care Manager

6.1.5.1° Suite à un accident, une maladie ou un décès de l'assuré et si personne d'autre ne peut le faire, l'assureur , s'il l'estime nécessaire, enverra son Care Manager au domicile de l'assuré afin d'évaluer les mesures à prendre. Notre Care Manager ne peut en aucun cas se substituer aux secours d'urgence.

6.1.5.2° Si l'une des personnes assurées décède, son conjoint ou enfants ou un parent (1er degré) peut faire appel à Care Manager de l'assureur qui vous aidera dans les démarches administratives à accomplir (banque, poste, mutuelle, pension, prêts, …). L'intervention du Care Manager est limitée à maximum 16 heures, par tranche de minimum 4 heures.

6.1.6. Assistance du Rehabilitation Manager

Si suite à un accident grave, l'assuré a un handicap médicalement reconnu de plus de 20%, il peut demander l'assistance du Rehabilitation Manager de l'assureur qui l' aidera dans les démarches à suivre vis-à-vis des administrations et le guidera dans le cadre de sa revalidation. L'intervention du Rehabilitation Manager est limitée à maximum 16 heures, par tranche de minimum 4 heures.

6.1.7. Services à la demande

Si l'assuré le souhaite l'assureur peut rechercher pour vous des solutions dans les domaines suivants :

- Travaux ménagers
  - repassage et/ou lavage
  - livraison de repas à domicile
  - nettoyage
  - livraison de courses à domicile
  - livraison de médicaments sur precription médicale
- Aide au domicile
  - coiffeur
  - pédicure
  - kiné
  - dogsitter
- Matériel médical
  - béquilles
  - chaise roulante
  - lit
  - etc.

Les coûts des prestations restent à charge de l'assuré.

6.2 Home Assistance

6.2.1 Assistance médicale aux assurés blessés

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

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

6.2.2 Aide ménagère

Si, à la suite d'un accident, l'assuré, père ou mère d'enfants de moins de 15 ans, doit être hospitalisée pour une durée de plus de 3 jours, l'assureur prend en charge les frais d'une aide ménagère à concurrence de 20 EUR par jour pour une durée maximum de 8 jours.

6.2.3 Garde d'enfant de moins de 15 ans

Si, à la suite d'un accident survenu dans l'habitation garantie, un assuré, père ou mère d'enfants de moins de 18 ans, doit être hospitalisé pour une durée de 2 jours, l'assureur prend en charge les frais de garde des enfants à concurrence de 50EUR par jour pendant 2 jours maximum

6.2.4 Domicile inhabitable

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

a) **les frais d'hôtel** (chambre et petit-déjeuner) pendant deux nuits engagés par l'assuré à concurrence de 100 EUR par nuit et par chambre. L'assureur se charge également de la réservation auprès du ou des hôtels concernés, et prend en charge les frais de déplacement de l'assuré dans le cas où il serait dans l'impossibilité d'effectuer le déplacement par ses propres moyens.

b) **les frais de gardiennage**. Si l'habitation doit faire l'objet d'une surveillance afin de préserver d'un vol des biens restés sur place, l'assureur prend en charge les frais occasionnés par cette présence pendant 48 heures.

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

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

6.2.5 Dépannage serrurerie

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

6.3 Information corps de métiers

L'assureur met à la disposition de l'assuré, du lundi au samedi de 9h à 18 h (heure belge) sauf jous fériés, un service de renseignements téléphonique, destiné à communiquer à l'assuré les coordonnées de professionnels compétents pour des travaux de réparation ou d'entretien de biens dont l'assuré est le propriétaire, le locataire ou l'utilisateur. Les services d'intervention dont l'assuré a besoin doivent être contactés par ses soins.

6.4 Information juridique

La carte AMERICAN EXPRESS Platimum de l'assuré donne accès à un service de renseignements juridiques, par téléphone, du lundi au samedi de 9h à 18h (heure belge) sauf jours fériés.

Ce service permet l'assuré d'obenir des informations juridiques concernant des problèmes de la vie privée:

- mariage
- décès
- héritage
- trouble du voisinage
- etc.

L'assureur n'intervient en aucun cas dans des affaires déjà en cours ou traitées par les organismes compétents, ni n'intervient ou arbitre des litiges, ni ne donne d'avis sur les prix et qualités des biens ou services de consommation, ni ne traite de questions fiscales et commerciales.

L'assureur garantit une majorité de réponses immédiates. Toutefois, pour des demandes impliquant des recherches plus complexes, l'assureur rappelle l'assuré dans les meilleurs délais.

Les services fournis par ce service relèvent uniquement de la notion d'obligation de moyens : l'assureur met en œuvre des moyens raisonnables pour tenter de répondre aux attentes de l'assuré. L'assureur ne garantit toutefois pas le résultat de ses interventions, ni le fait que le résultat obtenu soit en conformité avec ce que l'assuré aurait du attendre du service ou des prestations que l'assureur lui aurait aidé à obtenir.

Chapitre VII - Exclusions et limitations générales de garantie pour les chapitres II à VI

7.1 Exclusions

Sont exclus de la garantie:

- les incidents ou accidents survenus au cours d'épreuves motorisées, (courses, compétitions, rallyes, raids) lorsque vous y participez en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent et de manière générale les incidents ou accidents résultant de l'usage d'un véhicule autrement qu'en bon père de famille;
- les événements causés intentionnellement par l'assuré;
- les diagnostics et les traitements ordonnés dans le pays de domicile;
- les frais médicaux, paramédicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et hospitaliers résultant de soins reçus dans le pays de domicile, qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie ou à un accident survenu à l'étranger ou relatifs à un diagnostic posé avant le déplacement ;
- 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 dans le pays de domicile, sauf s'ils sont expressément prévus par l'une des dispositions du présent contrat;
- 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 existant 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;
- Tous les coûts et demandes d'assistance causés par des actes terroristes ;
- 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);
- l'immobilisation du véhicule pour des opérations d'entretien;
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule (ex: batterie défectueuse...) après une première intervention de notre part;
- les droits de douane;
- le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien du véhicule, les frais de réparation quels qu'ils soient;
- les frais de carburant, de lubrifiants et de péage sauf dans les cas énoncés expressément par le présent contrat;
- les frais de diagnostic du garagiste et de démontage;
- les frais de restaurant et de boissons;
- les frais ou dommages liés à un vol autres que ceux prévus par la convention.
- et, en général, tous les frais non expressément prévus par la convention.

7.2 Circonstances exceptionnelles

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

Chapitre VIII - Dispositions communes à toutes les garanties

8.1 Les engagements de l'assuré

8.1.1 Engagements

Lors d'un appel aux prestations garanties, l'assuré s'engage :

- à appeler l'assureur dans les plus brefs délais, sauf cas de force majeure, pour que l'assureur puisse organiser de manière optimale l'assistance demandée et pour autoriser l'assuré à exposer les débours garantis;
- à respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et qui sont énoncées dans les présentes Conditions Générales;
- à répondre exactement aux questions de l'assureur en rapport avec la survenance des événements garantis et à lui transmettre toutes informations et/ ou documents utiles;
- à prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir ou atténuer les conséquences du sinistre;
- à déclarer à l'assureur les éventuelles autres assurances ayant le même objet et portant sur les mêmes risques que ceux couverts par les présentes Conditions Générales;
- à fournir les justificatifs originaux des débours garantis; à remettre à l'assureur le récépissé de sa déclaration de vol aux autorités lorsque le vol génère une assistance garantie;
- à céder à l'assureur les titres de transport non utilisés lorsque l'assureur a pris en charge ces transports.

8.1.2 Non-respect des engagements de l'assuré

En cas de non-respect des obligations visées en 8.1.1, l'assureur peut:

- réduire la prestation due ou réclamer à l'assuré les débours, à concurrence du préjudice subi par l'assureur;
- décliner la prestation due ou réclamer à l'assuré la totalité des débours, si le manquement de l'assuré a lieu dans une intention frauduleuse.

8.2 Les engagements de l'assureur

8.2.1 Remboursement des débours garantis

§ 1 L'assureur s'engage à rembourser l'assuré de ses débours garantis par les présentes Conditions Générales sur base des pièces justificatives originales.

§ 2 Si l'assureur autorise l'assuré à avancer lui-même les frais de prestations garanties, ces frais seront remboursés à l'assuré dans la limite de ceux que l'assureur aurait consentis s'il avait lui-même fourni ces prestations.

8.2.2 Remboursement des frais d'appel

L'assureur prend en charge les frais de téléphone, de télégramme, de télécopie, d'E-mail et de télex consentis à l'étranger par l'assuré pour atteindre l'assureur lorsque l'appel est suivi d'une assistance garantie par les présentes Conditions Générales.

8.2.3 Limitation aux prestations d'assistance

Les prestations de l'assureur ne peuvent en aucun cas constituer pour l'assuré une source d'enrichissement.

Elles sont destinées à aider l'assuré lors d'événements incertains ou fortuits survenant pendant la période de garantie.

8.3 Pluralité de contrats d'assistance

8.3.1 Pluralité de contrats auprès de nous

Si le même risque est couvert par plusieurs polices souscrites auprès de l'assureur, les garanties des différentes polices ne sont pas cumulables. Seront d'application, les conditions de la police offrant les garanties les plus élevées.

8.4 Cadre juridique

8.4.1 Loi du contrat

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

8.4.2 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.

8.4.3 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.

8.4.4 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.

8.4.5 Prescription

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

8.4.6 Attribution de juridiction

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

8.4.7 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. 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 reclamation concernant le traitement des données personnelles.

8.4.8 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 a 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 approuvé.

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 impayé 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 oeuvres 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, reconstitués 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 ou 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 imputé 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.

ITC_AX_CONS_PLATINUM_V2_FR

ER: Alpha Card SCRL, 100 Boulevard du Souverain, 1170 Bruxelles, Belgique – BCE/RPM Bruxelles – TVA BE 0463.926.551.
Agréée par la Banque Nationale de Belgique (BNB) en tant qu'établissement de paiement.
Enregistrée en tant qu'intermédiaire d'assurances sous le numéro FSMA 048520A.