

# Informations Générales sur les Assurances

## Carte Brussels Airlines Premium 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. (Ci-après « **Alpha Card** » ou « **Preneur d'assurances** » ou « **American Express** »). American Express 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'American Express a souscrite au bénéfice de ses Titulaires de Carte auprès d'assureurs tiers (« Assureurs »). Les Assureurs auprès desquels American Express a actuellement souscrit les polices d'assurances au bénéfice des Titulaires de Carte(s) sont les suivants:

**Chubb European Group SE, succursale en Belgique**, Chaussée de la Hulpe 166, 1170 Bruxelles, numéro d'entreprise BE0867.068.548. Code NBB/BNB 2312. Citibank (Euro-account) 570-1218055-84, IBAN: BE03570121805584, BIC: CITIBEBX. Chubb European Group SE, entreprise régie par le Code des assurances (France), au capital social de 896 176 662 euros, sise La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevois, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 450 327 374. Chubb European Group SE est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09. En Belgique, elle est soumise au contrôle des règles de conduite de l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA).

(Ci-Après « **Chubb** » ou « **Chubb European Group SE** »)

**Inter Partner Assistance SA (succursale établissement belge)**, Avenue Louise 166, 1050 Bruxelles, société belge agréée par l'Autorité des Services et Marchés Financiers sous le numéro 0487, RPR Bruxelles 0415.591.055

(Ci-Après « **Inter Partner** » ou « **Inter Partner Assistance** » ou « **Axa** » ou « **Axa Travel Insurance** » ou « **Axa Travel Assistance** »)

American Express peut décider à tout moment d'opter pour d'autres compagnies d'assurances. L'ensemble des assurances sont souscrites auprès de compagnie(s) d'assurance tierce(s), veuillez lire attentivement les conditions générales qui s'appliquent à ces services d'assurances. American Express reste 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 couvertures d'assurances et avantages décrits dans la police d'assurances dépendent :

- de l'émission d'une Carte,
- de la validité d'un Compte-Carte,
- du règlement du solde de ce Compte-Carte.

Les couvertures d'assurances et avantages peuvent être conditionnés à l'utilisation de la Carte.

La fourniture, l'étendue et les conditions de prestations d'assurances peuvent être modifiées, retirées ou annulées par American Express ou par le fournisseur d'assurances à tout moment au cours du contrat. Dans la mesure du possible, American Express 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 American Express auprès de l'Assureur.

**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 American Express auprès de l'Assureur prend fin, pour quelle qu'en soit la raison, la première de ces dates faisant foi.

### Fraude

Tout type de fraude de la part de l'Assuré, dans la rédaction de sa déclaration ou dans les réponses aux questionnaires, a pour conséquence la perte de tous les droits de l'Assuré à l'égard de l'Assureur. Par conséquent, chaque document doit être rempli de manière complète et minutieuse. L'Assureur se réserve le droit de poursuite de l'Assuré fraudeur devant les tribunaux compétents.

En cas de fraude ou tentative de fraude, la couverture de l'ensemble du dossier de l'Assuré sera rejetée. Cette information pourra être communiquée à la base de données internationale relative aux fraudes à des fins de prévention de la fraude.

### Clause relative aux sanctions

L'Assureur n'est pas tenu de fournir une couverture ou une indemnisation en vertu de cette assurance, si elle devait porter atteinte à la législation ou à la réglementation relative aux sanctions en vertu desquelles il est interdit à l'Assureur de fournir une couverture ou une indemnité en vertu de cette assurance.

Par exemple, l'Assureur ne versera aucune indemnité ou ne fournira un quelconque autre avantage à l'égard d'un Assuré disposant d'un établissement stable et/ou d'un lieu de résidence à Cuba si la déclaration se rapporte à un voyage à destination ou en provenance de Cuba ou à un voyage commençant ou se terminant ou comportant une escale prévue à Cuba.

### Exclusions Générales

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.

### Code de conduite/ Devoir de diligence

American Express 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 relatives aux assurances couvertes par la Carte, permettant de choisir la Carte qui correspond le mieux aux besoins du Titulaire de Carte ou de la Société. En ayant soumis sa demande de Carte, le Titulaire de Carte/ la Société a reconnu avoir reçu toute l'information nécessaire et pertinente lui permettant d'agir en pleine connaissance de cause.

Il/ll reconnaît avoir été informé d'une manière éthique, claire, complète, équitable et professionnelle sur toutes les caractéristiques de la Carte y compris des assurances.

Il/ll reconnaît dès lors qu'American Express

et/ou ses représentants ont entrepris des démarches suffisantes pour vérifier que les produits vendus répondent à ses besoins réels.

American Express ne peut néanmoins pas exclure qu'un client choisisse délibérément une sous-assurance ou une sur-assurance, American Express ne fournissant aucun conseil ou recommandation.

### 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.

### 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.

### Langues

Les deux langues officielles relatives aux conditions générales d'assurances ainsi qu'à toutes les communications relatives aux assurances sont le français et le néerlandais.

### 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) adressé au Titulaire de Carte principale. Le Titulaire de Carte a l'obligation d'informer American Express de toute modification de ses coordonnées afin qu'American Express puisse être en mesure de tenir à jour son dossier.

### Conflits d'intérêts

American Express 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. American Express confirme ne pas tirer d'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'American Express n'ont aucun intérêt financier ou autre spécifique aux assurances quand ils proposent des Cartes sous 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 American Express, Département Legal & Compliance, Boulevard du Souverain, 100 à 1170 Bruxelles.

Une politique rigoureuse de gestion des conflits d'intérêts est en vigueur chez les Assureurs et ce conformément à la réglementation en vigueur. Des normes élevées d'honnêteté et d'intégrité sont appliquées. Plus d'informations sur la politique des conflits d'intérêts peuvent être demandées par écrit à Chubb European Group SE, Chaussée de la Hulpe 166, 1170 Bruxelles ou à Inter Partner Assistance SA, Avenue Louise 166, 1050 Bruxelles,

### Protection des données relatives aux Assurances

Les données personnelles concernant l'Assuré et concernant sa couverture d'assurance, en vertu de cette police et les événements, seront détenues par les Assureurs, Inter Partner Assistance SA et/ou Chubb, chacun des Assureurs concernés agissant en tant que responsable du traitement, pour les prestations d'assurance fournies respectivement par l'un et l'autre dans le cadre de cette police.

Les données que l'Assuré fournit dans le cadre des garanties de Voyage, ou de la couverture Véhicule de Location seront traitées par Axa Travel Insurance pour le compte de Chubb.

Les données seront conservées pour la

souscription, la gestion des polices, le traitement des réclamations, l'Assistance Voyage, les sanctions et la prévention des fraudes, conformément aux réglementations Européennes en vigueur relatives à la protection des données (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données) et conformément à la politique de confidentialité disponible sur nos sites Web respectifs (voir ci-dessous).

Les Assureurs collectent et traitent ces données pour l'exécution du contrat d'assurance qui les lieent avec l'Assuré ou pour permettre aux Assureurs de se conformer à leurs obligations légales, ou dans leurs intérêts légitimes dans la gestion de leurs activités et la mise en œuvre de leurs produits et services.

Ces activités peuvent inclure :

- l'utilisation de données sur la santé de l'Assuré ou celle d'autres personnes impliquées dans les événements, avec son consentement préalable, afin de fournir les services décrits dans cette police ;
- le transfert de données concernant l'Assuré et relatives à sa couverture d'Assurance aux sociétés du groupe AXA ou du groupe Chubb, à leurs prestataires de services et agents afin de gérer et d'assurer sa couverture d'Assurance, de lui fournir une Assistance voyage, de prévenir la fraude, de percevoir des paiements, et tel que requis ou permis par ailleurs par la loi en vigueur ;
- l'écoute et/ou l'enregistrement de ses appels téléphoniques en rapport avec la couverture à des fins de formation et de contrôle qualité ;
- des études techniques pour analyser les événements et les primes, adapter les tarifs, consolider l'information financière (y compris réglementaire) ;
- des analyses détaillées sur les événements individuels et des appels afin d'améliorer la qualité des prestations des fournisseurs et de mieux suivre les opérations ;
- des analyses de la satisfaction client et la réalisation de segments clients pour mieux adapter les produits aux besoins du marché ;
- l'obtention et la conservation de toute preuve pertinente et appropriée à l'appui de la demande de l'Assuré de prise en charge des événements, dans le but de fournir des services en vertu de la présente police et de valider vos/ les événements ;
- l'envoi de questionnaires de satisfactions ou de sondages concernant les services des Assureurs et d'autres communications sur leur service à la clientèle.

Avant de collecter et/ou d'utiliser des catégories particulières de données personnelles, les Assureurs établiront une base légale qui leur permettra d'utiliser ces informations. Cette base comprendra notamment :

- le consentement explicite de l'Assuré ;
- l'établissement, l'exercice ou la défense par les Assureurs ou des tiers d'un droit en justice ;
- l'exécution de cette police et/ou des services liés à la police par un accord entre les Assureurs et l'Assuré afin de permettre à ce dernier d'effectuer des demandes de prise en charge des événements ;
- une exemption légale spécifique aux Assureurs permettant par exemple le traitement des données de santé des membres de la famille d'un Assuré, ou le traitement de catégories particulières de données personnelles relatives aux individus couverts par une police de groupe.

Les Assureurs exercent ces activités en Belgique, au Royaume-Uni, ainsi qu'à l'intérieur et à l'extérieur de l'Espace Economique Européen (« EEE »), quel que soit le lieu où ils traitent les données personnelles de l'Assuré, les Assureurs prendront les mesures appropriées pour garantir le niveau de protection adéquat pour ses données personnelles dans les

pays situés en dehors de l'EEE.

Les données personnelles que l'Assuré fournit aux Assureurs, y compris toutes informations médicales et autres catégories particulières de données personnelles, seront utilisées pour la gestion des événements, l'établissement de ses droits et l'évaluation de sa couverture d'Assurance, afin de lui apporter les bénéfices et avantages couverts par cette police. Si l'Assuré fournit aux Assureurs des informations sur d'autres personnes pouvant bénéficier de cette police, l'Assuré accepte de les informer de l'utilisation de ses données personnelles comme décrit dans ce document et dans les politiques de confidentialité disponibles sur les sites Web respectifs des Assureurs (voir ci-dessous).

L'Assuré dispose d'un droit d'accès, de suppression, de mise à jour et de correction de ses données personnelles et le droit de restreindre l'accès à ses données et/ou de s'opposer à l'utilisation de ses données dans certaines situations. Pour plus d'informations sur la manière dont les Assureurs utilisent ces données l'Assuré doit se rendre sur notre site Web (voir ci-dessous).

Si l'Assuré souhaite savoir quelles informations le concernant sont détenues par Axa Travel Insurance Limited ou Chubb, ou s'il a d'autres questions concernant l'utilisation de ses données, l'Assuré doit

écrire aux Assureurs à l'adresse suivante :

Délégué à la protection des données Axa Travel Insurance Limited

106-108 Station Road Redhill  
RH11 1PR

Email : [dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk](mailto:dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk)

Ou

Délégué à la protection des données / Data Protection Officer,

Chubb, 100 Leadenhall Street  
EC3A 3BP, London

Email : [dataprotectionoffice.europe@chubb.com](mailto:dataprotectionoffice.europe@chubb.com)

La politique de confidentialité complète de Axa Travel Insurance Limited est disponible sur : [www.axaassistance.com/en.privacypolicy](http://www.axaassistance.com/en.privacypolicy)

Et celle de Chubb sur :

<https://www2.chubb.com/uk-en/footer/privacy-policy.aspx>

Le cas échéant, les Assureurs peuvent fournir à l'Assuré une copie papier sur sa simple demande.

#### Règlement des plaintes et des 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 :

Si l'Assureur est Chubb :

- Par e-mail : [Beneluxclaims@chubb.com](mailto:Beneluxclaims@chubb.com)
- Par téléphone : 02 504 80 99
- Par courrier : Chubb European Group SE, Terhulpesteenweg 166, 1170 Brussel,

Si l'Assureur est Inter Partner Assistance :

- Par e-mail : [customer.care.bnl@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bnl@axa-assistance.com)
- Par courrier : Axa Assistance Klantenservice Avenue Louise 166 Box 1, 1050 Brussel

Le service qualité d'Axa Assistance instruira la réclamation dans les meilleurs délais et la traitera dans les délais suivants :

Dans un délai de trois jours ouvrables de la réception de la demande, un accusé de réception de la plainte suivra, accompagné d'une explication sur la suite de la procédure, à moins qu'une réponse ne soit reçue dans un délai d'une semaine.

Une réponse finale sera envoyée par l'Assureur à l'Assuré dans un délai de cinq jours, sauf pour les questions complexes, qui seront traitées dans un délai d'un mois.

Si cela n'est pas possible, le problème sera analysé et le non-respect de ce délai sera

justifié, avec une indication dans le mois de la période dans laquelle une réponse définitive peut être attendue.

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.

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

1. American Express -Service Clientèle, 100 Boulevard du Souverain, 1170 Bruxelles
2. Si le Titulaire de Carte n'est pas satisfait de la solution proposée par American Express, 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 importantes ou points d'attention principaux à retenir ?	Limites de couverture
Annulation et interruption de voyage	Un sérieux problème de santé pour vous ou l'un de vos proches (famille jusqu'au 2ème degré) ou un dégât à votre habitation, un licenciement, un divorce, ... vous empêche de partir en voyage et le voyage doit être annulé ? Pas de souci.  Si vous avez payé votre voyage avec votre Carte, vous êtes couvert pour vos frais de voyage non récupérables, avec un plafond. Si pour ces mêmes raisons, votre séjour est interrompu, la partie non-utilisée sera également prise en charge.	Le voyage doit avoir été payé avec la Carte. Si vous payez pour des amis ou vos petits-enfants, pensez à souscrire une police pour couvrir leur voyage.	Jusqu'à EUR 5.000/Assuré et EUR 10.000/Famille par période consécutive de 12 mois.
Revalorisation de ticket	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 couvrira les frais supplémentaires, 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 permettant un départ 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 jusqu'à EUR 2.500 par famille et maximum 2 fois par période consécutive de 12 mois.
Retard de bagages	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. 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 EUR 250 /voyage après 4h et jusqu'à EUR 500/ voyage après 48h (si vos bagages ne sont toujours par récupérés).
Assurance Bagages	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 EUR 750 par Assuré et par sinistre.
Retard de transport et connexion manquée	Votre transport a plus de 4 heures de retard ou vous avez manqué votre correspondance suite à un retard de 4 heures? 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.	Le voyage doit avoir été payé avec la Carte. Si la compagnie de transport est intervenue pour ces frais, vous ne pouvez prétendre à la couverture que pour les frais non récupérables. Les retards occasionnés sur des transports non réguliers (type "charter") sont exclus, ...	Jusqu'à EUR 100/ /Assuré jusqu'à EUR 200/Voyage pour l'ensemble des voyageurs.
Accident de voyage – Voyage	En voyage, vous et les membres de votre famille êtes assurés en cas de décès ou d'invalidité permanente suite à un accident, en tant que passager d'un transport public (avion, train, bateau, autobus). 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 EUR 250.000 (EUR 30.000 de frais de recherche & de sauvetage).
Assurance protection des achats	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.	Sont exclus: les bijoux et montres, 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 EUR 2.000 /Assuré/ sinistre; jusqu'à EUR 2.000/ période consécutive de 12 mois.

Global Assist	<p>À l'étranger, l'assistance couvre certaines prestations telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avance de fond en cas d'urgence médicale et juridique, perte ou vol de cartes de paiements ou documents de voyage ;</li> <li>- Transmission de messages urgents ;</li> <li>- Mise à disposition et avance des honoraires d'un interprète ;</li> <li>- Rapatriement/Évacuation en cas de situation d'urgence médicale ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les traitements médicaux sont exclus.</li> <li>- Les interventions sur certains soins peuvent être plafonnées;</li> <li>- Le frais médicaux pour des soins reçus en Belgique, qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie ou un accident survenu à l'étranger sont exclus;</li> <li>- Les états pathologiques connus avant le départ sont exclus;</li> <li>- Les affections et les événements consécutifs à l'usage de drogue, alcool ou toute autre substance non prescrite par un médecin sont exclus;</li> <li>- Les événements découlant des suites d'un accident nucléaire ou d'un acte terroriste sont exclus;</li> </ul>	Voir couverture
---------------	--	---	-----------------

# Conditions Générales des Assurances

## Carte Brussels Airlines Premium American Express®

### INDEX

#### ASSURANCES VOYAGES

1. DEFINITIONS GENERALES.....	5
2. GARANTIE ANNULATION ET INTERRUPTION DE VOYAGE.....	5
3. REVALORISATION DE TICKETS.....	6
4. GARANTIE RETARD DE BAGAGES.....	6
5. ASSURANCE BAGAGES.....	6
6. GARANTIE EN CAS DE RETARD DE TRANSPORT ET CONNEXION MANQUEE.....	6
7. ASSURANCE ACCIDENT DE VOYAGE.....	7

#### ASSURANCES ACHATS

1. ASSURANCE PROTECTION DES ACHATS.....	8
---	---

#### GLOBAL ASSIST

1. CONDITIONS GENERALES.....	9
2. DEFINITIONS.....	9
3. COUVERTURE.....	9
4. URGENCE MEDICALE.....	9
5. RAPATRIEMENT DE LA DEPOUILLE MORTELLE.....	9
6. EXCLUSIONS.....	9
7. DISPOSITIONS GENERALES.....	9
8. PROCEDURE DE RECLAMATION.....	9



pompiers, etc).

### 3. REVALORISATION DE TICKETS

L'Assureur est Chubb European Group SE.

La mise en œuvre et la gestion de la garantie sont assurées par AXA Travel Insurance.

#### 3.1. Prestations garanties

Sous réserve que 75% des frais du Voyage Garanti ait été payé avec la Carte American Express ou, si applicable, avec des Miles de prime, 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 et ceci jusqu'à un maximum de **2.500 EUR** par Voyage, par Famille et **maximum 2 fois par période de 12 mois consécutifs**.

#### 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 partant dans les 4 heures consécutives à l'heure de départ de l'avion de ligne régulière ou une correspondance ferroviaire n'est mis à sa disposition par le transporteur ;
- 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 partant dans les 4 heures consécutives à l'heure de départ de l'avion de ligne régulière ou une correspondance ferroviaire n'est mis à sa disposition par le transporteur ;
- 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 partant dans les 4 heures consécutives de l'heure réelle de départ du vol initial ou une correspondance ferroviaire n'est mis à sa disposition par le transporteur.

**La garantie ne sort ses effets que lorsque les frais complémentaires du ticket modifié ont été payés avec la Carte American Express ou, si applicable, avec des Miles de prime.**

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.
- au cas où le voyage concerne un vol privé où les personnes assurées sont les seules passagères ;
- au cas où une personne assurée accepte volontairement une compensation de la compagnie aérienne en échange de ne pas voyager à cause d'un voyage surbooké.

Aucun frais supplémentaire engagé pour le voyage, rafraîchissement, accommodation et/ou produits essentiels ne sera couvert.

#### 3.4. Que faire en cas de Sinistre

L'Assuré doit déclarer le Sinistre (date, lieu, faits) le plus rapidement possible directement auprès de l'Assureur Chubb European Group SE, Chaussée de la Hulpe 166, 1170 Bruxelles. Ceci est également possible via [beneluxclaims@chubb.com](mailto:beneluxclaims@chubb.com) ou [www.chubbclaims.be](http://www.chubbclaims.be).

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

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

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

- une Déclaration de Sinistre complétée et signée indiquant le lieu et les circonstances du sinistre,

- la preuve de paiement avec la Carte.

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

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

### 4. GARANTIE RETARD DE BAGAGES

L'Assureur est Chubb European Group SE.

La mise en œuvre et la gestion de la garantie sont assurées par AXA Travel Insurance.

#### 4.1. Prestations garanties

Sous réserve que 75% des frais du Voyage Garanti ait été payé avec la Carte American Express ou, si applicable, avec des Miles de prime, l'Assureur rembourse à concurrence de maximum **250 EUR** par Voyage et par Assuré, 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 ces 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 indemniserà l'Assuré d'un montant maximum de **500 EUR** 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 Sinistre (Property Irregularity Report) et la remettre à l'Assureur.

Les montants maximums 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.

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 ni les Bagages eux-mêmes.

#### 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'une Déclaration de Sinistre,
- les voyages de et/ou vers le travail ou le lieu de résidence.

#### 4.4. Que faire en cas de Sinistre

L'Assuré doit déclarer le Sinistre (date, lieu, faits) le plus rapidement possible directement auprès de l'Assureur. Le formulaire de demande d'indemnisation doit comprendre toutes les preuves des documents du Sinistre listés ci-dessous.

En cas de perte, détérioration ou retard de livraison de vos bagages imputable à votre compagnie aérienne, il vous faut en premier lieu obtenir compensation auprès de celle-ci selon les termes de la convention de Montréal. Vous pourrez ensuite obtenir compensation pour les sommes restant dues auprès de nos services selon les conditions générales de votre police d'assurance. Vous devez alors produire une attestation d'incident de la part de la compagnie aérienne pour l'instruction de votre dossier.

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 sur le numéro de compte bancaire indiqué par l'Assuré.

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

- une Déclaration de Sinistre complétée et signée indiquant le lieu et les circonstances du sinistre,
  - la preuve de paiement avec la Carte.
- L'Assuré doit par ailleurs communiquer à l'Assureur les documents suivants :
- Déclaration de Sinistre (Property Irregularity Report)
  - les originaux des factures/tickets de caisse,
  - le détail de l'indemnité payée par le transporteur si d'application.

### 5. ASSURANCE BAGAGES

L'Assureur est Inter Partner Assistance.

La mise en œuvre et la gestion de la garantie sont assurées par AXA Travel Insurance.

#### 5.1. Garantie

Sous réserve que 75% des frais du Voyage Garanti ait été payé avec la Carte American Express ou, si applicable, avec des Miles de prime, l'Assureur indemniserà l'Assuré à concurrence de maximum **750 EUR** 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.

#### 5.2. Conditions de la garantie

- L'Assuré doit avoir pris des mesures raisonnables pour récupérer les Bagages enregistrés.
- Aucune demande d'indemnisation 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 d'indemnisation ne sera recevable si aucune déclaration n'a été faite auprès de la police locale ou auprès du transporteur.
- Aucune demande d'indemnisation ne sera recevable pour toute confiscation, saisie ou destruction sur ordre de la douane ou d'une autorité administrative.
- Aucune demande d'indemnisation 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.

#### 5.3. 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 EUR** 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.

#### 5.4. Exclusions

Sont exclus de la garantie :

- prothèses externes,
- objets qui ne sont pas considérés comme Bagages dans le cadre du présent contrat,
- 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, attentats et rayonnement radioactif.

### 5.5. Que faire en cas de Sinistre

L'Assuré doit déclarer le Sinistre (date, lieu, faits) le plus rapidement possible directement auprès de l'Assureur. Le formulaire de demande d'indemnisation doit comprendre toutes les preuves des documents du Sinistre listés ci-dessous.

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

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

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

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

- Déclaration de Sinistre (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.

### 6. GARANTIE EN CAS DE RETARD DE TRANSPORT ET CONNEXION MANQUÉE

L'Assureur est Chubb European Group SE.

La mise en œuvre et la gestion de la garantie sont assurées par AXA Travel Insurance.

#### 6.1. Prestations garanties

Sous réserve que 75% des frais du Voyage Garanti ait été payé avec la Carte American Express ou, si applicable, avec des Miles de prime, l'Assureur rembourse à concurrence de maximum **100 EUR** par Assuré et jusqu'à un maximum de **200 EUR** par Voyage Garanti (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'élevé 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 :

- retard ou annulation d'un transport (avions, train ou bateau) régulier réservé et confirmé ;
- réservations excédentaires ("surbooking") qui empêchent l'Assuré d'embarquer à bord du transport (avions, train ou bateau) régulier réservé et confirmé ;
- arrivée tardive du transport (avions, train ou bateau) régulier sur lequel l'Assuré voyage et qui ne lui permet pas de prendre un transport régulier en correspondance ;
- Vous manquez Votre transport (avions, train ou bateau) à cause d'un Accident ou d'une panne de Votre véhicule, ou d'un Accident, d'une panne ou de l'annulation d'un transport public. On entend par « panne », toute immobilisation involontaire du moyen de transport nécessitant l'intervention d'un professionnel.
- seuls font l'objet de la garantie les transports réguliers des compagnies de transport 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'une correspondance)

du transport régulier que vous aviez réservé,

- aucun remboursement ne sera dû si le retard résulte d'une grève, d'une guerre
- aucun remboursement ne sera dû en cas de retrait temporaire ou définitif d'un transport, qui aura été ordonné:
  - soit par les autorités aéroportuaires,
  - soit par les autorités de l'aviation civile,
  - soit par un organisme similaire (portuaire, ferroviaire, ...) 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'une correspondance) du transport régulier réservé et confirmé.

#### 6.4. Que faire en cas de Sinistre

L'Assuré doit déclarer le Sinistre (date, lieu, faits) le plus rapidement possible directement auprès de l'Assureur. Le formulaire de demande d'indemnisation doit comprendre toutes les preuves des documents du Sinistre listés ci-dessous.

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

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

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

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

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

#### 7. ASSURANCE ACCIDENT DE VOYAGE

L'Assureur est Chubb European Group SE.

La mise en œuvre et la gestion de la garantie sont assurées par Chubb European Group SE.

#### 7.1. Garantie

**Objet du contrat :** Le présent contrat vise à faire bénéficier l'Assuré pour autant que 100% des frais de transport soient payés avec la Carte American Express, ou si applicable avec des Miles de prime d'une indemnisation à hauteur de **250.000 EUR**, si l'Assuré est victime d'un Accident en tant que passager d'un moyen de transport en commun indiqué ci-après : avion, train, bateau ou autobus pour autant que 100% des frais de Voyage Garanti aient été payés, avant le départ en voyage, avec la Carte American Express ou des Miles de prime. 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 dans le cas précités l'Assuré est couvert 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.

#### • 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 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.

#### • 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 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'indemnisation 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.

#### • 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.

#### • Frais de recherche et de sauvetage

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

**Bénéficiaires en cas de décès :** L'Assuré peut désigner un/des autre(s) Bénéficiaire(s) en envoyant un courrier à l'Assureur.

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

- Le(s) bénéficiaire(s) désigné(s), 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'Etat.

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

La couverture d'assurances s'étend à l'utilisation en tant que passager de tout transport aérien, maritime, terrestre ou fluvial exploité sous licence pour le transport de passagers payants, pour autant que l'Assuré ne fasse pas partie de l'équipage ou qu'il n'exerce pendant le transport aucune activité professionnelle ou autre relative à l'appareil ou au transport proprement dit.

#### 7.2. Exclusions

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

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

#### 7.3. Indemnisation

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

#### 7.4. Que faire en cas d'accident

a) 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 conséquences 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).

#### 7.5. Limites d'intervention

Les capitaux assurés, définis ci-avant, constituent le maximum payable par l'Assuré en vertu de la présente police, pour tout Sinistre couvert, quel qu'ait été le nombre de cartes employées.

VICTIME D'UN ACCIDENT EN TANT QUE PASSAGER D'UN MOYEN DE TRANSPORT EN COMMUN	250.000 EUR
FRAIS DE RECHERCHE ET DE SAUVETAGE	30.000 EUR
INDEMNITE MAXIMALE PAR ASSURE	280.000 EUR

A la suite d'un même événement, l'intervention maximale des Assureurs possible en vertu du contrat liant les Assureurs au Preneur d'assurance ne pourra excéder 5 millions d'euros.

#### 7.6. Dispositions générales

**Etendue territoriale de la garantie :** Le monde entier à l'exception des pays présentant un conseil de voyage négatif ou des pays soumis à la législation sur les sanctions du gouvernement belge, de l'Union européenne ou des États-Unis.

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

## 1. ASSURANCE PROTECTION DES ACHATS

L'Assureur est Chubb European Group SE.

La mise en œuvre et la gestion de la garantie sont assurées par Chubb European Group SE.

La police ne remplace en aucun cas d'autres polices d'assurance qui assurent également le vol ou les dommages aux biens personnels. Sous réserve des conditions énoncées ci-dessous, l'Assurance protection des achats n'indemnise l'Assuré que dans la mesure où aucune autre police d'assurance n'a indemnisé l'Assuré afin de le compenser pour le vol ou les dommages subis.

### 1.1. Définitions

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

**Assuré:** Toute personne physique Titulaire d'une Carte en cours de validité, facturée en EUR.

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

- bijoux, les montres,
- fourrures,
- animaux vivants,
- plantes,
- denrées périssables ou boissons,
- espèces,
- devises,
- chèques de voyage,
- titres de transport et de tout titre négociable.
- véhicules à moteur, bateaux ou aéronefs, équipements et / ou pièces nécessaires au travail et / ou à la maintenance.

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

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

**Effraction:** Accession en usant de la force, endommagement ou destruction de tout mécanisme de fermeture

**Sinistre:** Le Vol caractérisé du Bien assuré ou le

Dommage accidentel causé au Bien assuré.

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

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

### 1.2. 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 ou le remplacement du Bien assuré, à l'appréciation de l'Assureur,
- 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 ou le remplacement du Bien assuré, et ce, à l'appréciation de l'Assureur.

**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 ou enfants adoptés);
- 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 assuré due à l'érosion, la corrosion, l'humidité ou l'action du froid ou du chaud sur ce dernier;
- d'un vice propre du Bien assuré;
- du non-respect des conditions d'utilisation du Bien assuré préconisées par le fabricant ou le distributeur de ce bien;
- d'un défaut de fabrication du Bien assuré;
- de la guerre civile ou étrangère;
- d'un(e) embargo, confiscation, capture ou destruction du Bien assuré par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique;

- de la désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant;
- des biens achetés pour être revendus,
- d'un vol d'un véhicule motorisé.

**Montant de la Garantie :** à concurrence de maximum **2.000 EUR** par Assuré et par Sinistre et à concurrence de maximum **2.000 EUR** par période consécutive de 12 mois. Sera considéré comme un seul et même sinistre le Vol caractérisé ou le Dommage accidentel portant sur un ensemble de Biens assurés.

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

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

**Paiement de l'indemnisation:** Le remboursement peut être effectué en espèces ou consister en une réparation ou en un remplacement du Bien assuré endommagé, au choix de l'Assureur.

### 1.3. 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) directement auprès de l'Assureur Chubb European Group SE, Succursale Belge, Chaussée de la Hulpe 166, 1170 Bruxelles. Ceci est également possible via [beneluxclaims@chubb.com](mailto:beneluxclaims@chubb.com) ou [www.chubbclaims.be](http://www.chubbclaims.be).

**La déclaration de Sinistre doit comprendre tous les documents listés ci-dessous.**

### Preuves du Sinistre:

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

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

la date d'achat tel que la facture ou le ticket de caisse,

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

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

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

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

L'Assureur se réserve le droit de demander tout autre document ou information nécessaire à la validation du Sinistre et à l'évaluation de l'indemnisation. Si l'Assureur procède à une indemnisation, l'Assuré, à la demande de l'Assureur, transférera la propriété du Bien assuré endommagé ou volé à l'Assureur et lui donnera le droit se subroger dans ses droits et ainsi le droit de tenir le tiers responsable pour le dommage ou le vol du Bien assuré jusqu'à concurrence du montant de l'indemnisation. Cet Assureur a en effet payé en vertu de cette police d'assurance.

### 1.4. Dispositions générales

#### Etendue territoriale de la garantie:

Le monde entier, à l'exception des pays présentant un conseil de voyage négatif ou des pays soumis à la législation sur les sanctions du gouvernement belge, de l'Union européenne ou des États-Unis.

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



L'Assureur est Inter Partner Assistance.

La mise en œuvre et la gestion de la garantie sont assurées par AXA Travel Assistance.

## 1. CONDITIONS GENERALES

La présente couverture est une garantie complémentaire qui ne se substitue pas à celle d'autres assurances couvrant les mêmes risques. Cela s'applique également aux polices d'assurance qui stipulent que leur couverture vient compléter les autres garanties. Notre prise en charge est limitée aux montants qui n'ont pas été déjà indemnisés au titre d'autres garanties d'assurance. Vous pouvez choisir de contacter la compagnie d'assurance de Votre choix.

En Nous contactant, Vous vous engagez à Nous communiquer toute information relative aux autres assurances dont Vous bénéficiez par ailleurs, et à demander un remboursement aux autres compagnies d'assurance et/ou organismes de prévoyance auxquels Vous êtes affiliés. Vous vous engagez également à Nous reverser tout montant engagé ou avancé pour Votre compte.

Notre prise en charge est limitée aux coûts liés aux Urgences médicales. Afin de Nous permettre d'évaluer les faits d'une situation médicale (contacts entre le médecin traitant et Notre direction médicale), Vous devez demander à Votre médecin traitant de lever son obligation de secret médical.

Toutes les avances, tous les frais de livraison et/ou de transfert et tous les achats que Nous ferons pour Votre compte seront débités sur Votre compte, sous réserve de l'autorisation accordée par American Express.

En cas de Rapatriement ou d'Évacuation, Vous devez Nous remettre les Titres de transport non validés que Vous auriez autrement utilisés. En cas d'urgence, téléphonez au +32 25 88 68 75. Communiquez-Nous Votre numéro de carte personnelle American Express, un numéro de téléphone ou de fax où Nous pouvons Vous joindre et donnez-Nous autant de renseignements que possible sur la situation.

Tous les services d'urgence sont disponibles 24 heures sur 24, 365 jours par an. Afin de Vous conformer aux présentes conditions et modalités, Vous avez l'obligation de Nous contacter dans les plus brefs délais après la formulation d'une réclamation (potentielle).

## 2. DEFINITIONS

Les mots suivants ont une signification particulière et sont indiqués en gras.

**Nous/Nos/Notre** désigne Inter Partner Assistance SA, 1050 Bruxelles, Avenue Louise 166.

**Vous/Vos/Votre/Personne(s) Couverte(s)** désigne le titulaire principal d'une carte personnelle American Express commençant par 3791 89, 3792 21 ou 3779 62 et émise par American Express, ses enfants âgés de moins de 25 ans, et le titulaire d'une carte supplémentaire. La couverture commence dès que Vous recevez Votre carte personnelle American Express et se poursuit tant que la carte reste valide.

**Pays de Résidence** désigne le pays d'émission et de facturation, mais aussi le pays de Votre Domicile tel qu'il est connu par les autorités fiscales et légales. La territorialité s'étend en dehors de Votre Pays de Résidence, sauf indication contraire dans le cadre d'une prestation spécifique. Votre Domicile désigne Votre adresse de résidence.

**Urgence médicale** désigne toute lésion corporelle qu'une Personne Couverte subit au cours d'un Voyage ou un état imprévu et soudain qui ne résulte pas d'un État Préexistant et pour lequel, de l'avis d'un médecin agréé, un traitement ambulatoire ou une hospitalisation d'urgence est nécessaire.

**État Préexistant** désigne toute maladie ou tout trouble mental qui existait et/ou qui Vous occasionnait des douleurs ou une souffrance physique avant Votre Voyage, ou qui limite

gravement Votre mobilité, y compris (mais sans s'y limiter) :

- un état pour lequel Vous êtes sur une liste d'attente pour l'admission hospitalière ;
  - un état ayant donné lieu à une consultation chez un spécialiste ou à une hospitalisation dans les six mois précédant Votre Voyage ;
  - une grossesse dont la date présumée de l'accouchement est dans moins de huit semaines ;
  - tout trouble mental, y compris la peur de prendre l'avion ou toutes autres phobies liées au Voyage ;
  - tout état pour lequel un diagnostic de stade terminal a été prononcé.
- Rapatriement/Évacuation** désigne :
- le transport de la Personne Couverte vers l'hôpital le plus proche, si ce service n'est pas proposé gratuitement dans le pays dans lequel l'incident a eu lieu ; ou – le transfert vers l'hôpital mieux équipé le plus proche, si Notre direction médicale pense que les infrastructures médicales locales ne sont pas adéquates ; ou – le rapatriement dans le Pays de Résidence si Notre direction médicale le recommande.

**Rapatriement de la dépouille mortelle** désigne :

- les frais de transport de la dépouille mortelle jusqu'au Domicile ; ou
- les frais d'incinération et les frais de rapatriement de la dépouille mortelle vers le Pays de Résidence ; ou
- les frais d'obsèques sur place à concurrence de **1.500 EUR**.

Les frais de cercueil et/ou d'urne funéraire d'une catégorie supérieure à celles répondant aux normes internationales des compagnies aériennes pour le transport des dépouilles mortelles ne sont pas inclus.

**Titre de transport** désigne la mise à disposition d'un billet de train (1<sup>re</sup> classe) ou d'un billet d'avion (classe économique), si la distance entre le lieu de maladie ou d'accident et le Domicile est supérieure à 700 kilomètres. Nous mettons à Votre disposition un taxi à destination et en provenance de la gare/l'aéroport. Si Vous commandez vous-même un taxi, Nous Vous remboursons les frais à hauteur de **40 EUR** maximum par trajet.

**Voyage** désigne un déplacement dans la territorialité couverte. Les déplacements de plus de 60 jours consécutifs ou 183 jours sur une période de 365 jours ne sont pas couverts. Chaque Voyage doit commencer et se terminer dans le Pays de Résidence.

## 3. COUVERTURE

Avant un Voyage

Nous Vous fournissons des renseignements concernant les visas, les vaccinations et inoculations, les recommandations de l'Organisation Mondiale de la Santé, les conditions météorologiques et d'autres informations telles que les heures d'ouverture des banques...

En cas de :

- a. situation d'urgence médicale et juridique, Nous procédons à une avance de fonds/effectuons les paiements à concurrence de **3.000 EUR** ;
- b. perte ou vol d'espèces, de Vos cartes de paiement ou de Vos documents de Voyage, Nous procédons à une avance de fonds à hauteur de **1.000 EUR**. Les avances sont uniquement versées s'il n'y a pas d'agences American Express Travel Service ou de distributeurs automatiques de billets à proximité de l'endroit où Vous vous trouvez. Les avances et les frais de livraison et/ou de transfert seront débités sur Votre compte, sous réserve de l'autorisation accordée par American Express ;
- c. perte ou vol des papiers d'identité nécessaires à Votre retour au Domicile, Nous mettons tout en œuvre afin de Vous aider à

en obtenir de nouveau ;

d. situation d'urgence, Nous transmettrons Vos messages urgents aux membres de Votre famille, à Vos collaborateurs et/ou à Vos amis dans Votre Pays de Résidence, et vice-versa ;

e. perte de bagages, Nous mettons tout en œuvre afin de Vous aider à les localiser et Nous Vous informons régulièrement de l'état d'avancement de Nos recherches ;

f. emprisonnement, hospitalisation ou urgence du même type, Nous mettrons à Votre disposition un interprète. Nous pourrions également procéder à l'avance des honoraires de cet interprète à hauteur de **1.500 EUR** maximum ;

g. si Vous êtes incarcéré(e) (ou menacé(e) de l'être), Nous procéderons à l'avance des frais de justice à hauteur de **1.500 EUR** et à l'avance de la caution à hauteur de **15.000 EUR**. Nous dégageons toute responsabilité quant au respect des conditions de mise en liberté sous caution et de retour de la caution après la mise en liberté ;

h. si les médicaments prescrits ne sont pas disponibles sur place, Nous Vous les expédions sous réserve des législations locales. Nous prenons en charge les frais d'expédition ;

i. perte ou vol des ordonnances, Nous essayerons de Vous faire parvenir, sous réserve des législations locales, une ordonnance de la pharmacie de Votre lieu de résidence ;

j. casse, perte ou vol de Vos verres de contact ou lunettes de vue, Nous mettons tout en œuvre pour Vous faire parvenir des verres de contact ou des lunettes de remplacement, sous réserve des législations locales. Nous prenons en charge les frais d'expédition.

## 4. URGENCE MEDICALE

En cas d'Urgence médicale, Nous Vous fournissons les services suivants :

a. Nous Vous communiquerons les coordonnées de médecins, hôpitaux, cliniques, ambulances, infirmiers, dentistes, cliniques dentaires, services pour personnes handicapées, ophtalmologistes, pharmaciens, opticiens et fournisseurs de verres de contact ou de matériel médical ;

b. Nous enverrons un médecin à Votre chevet afin d'évaluer Votre état de santé et Nous avancerons le montant de ses honoraires ;

c. Nous organiserons Votre admission à l'hôpital et Nous garantirons et avancerons le montant des soins ;

d. Nous organiserons et prendrons en charge Votre Rapatriement/Évacuation, si celui-ci est préconisé par Notre direction médicale en concertation avec le médecin traitant, et Nous prendrons en charge un Titre de transport aller simple pour les Personnes Couvertes voyageant avec Vous, à condition qu'elles ne puissent pas utiliser le moyen de transport initialement prévu.

## 5. RAPATRIEMENT DE LA DEPOUILLE MORTELLE

En cas de décès, Nous organisons et prenons en charge le rapatriement de la dépouille mortelle.

## 6. EXCLUSIONS

Les exclusions spécifiques sont les suivantes :

- **les traitements médicaux**
- les frais relatifs à un(e) Rapatriement/Évacuation qui n'a pas été organisé(e) par Nos soins ;
- les frais de Rapatriement/d'Évacuation en avion-ambulance au cours d'une croisière ;
- le ski pratiqué en dehors des pistes sans la supervision d'un guide ;
- les actes intentionnels ;

- le suicide, la démence, l'automutilation intentionnelle, l'alcoolisme, la toxicomanie ou l'inhalation de solvants, ou les conséquences de l'abus d'alcool ou de drogues ;
- les maladies sexuellement transmissibles ;
- le VIH (virus de l'immunoséquence humaine) et/ou les maladies liées au VIH, y compris le SIDA et/ou les formes mutantes, les formes dérivées ou leurs variantes, quelle que soit la cause de la contamination ;
- la guerre, les invasions, les actes d'un ennemi étranger, les hostilités (qu'une guerre ait été déclarée ou non), les actes de terrorisme, la guerre civile, la rébellion, la révolution, l'insurrection, le pouvoir militaire ou usurpé, Votre participation à des émeutes ou des troubles civils de toutes sortes ou Votre participation à une bagarre (sauf dans un cas de légitime défense) ;
- les radiations ionisantes ou la contamination radioactive émanant de déchets nucléaires, de la combustion de combustible nucléaire ou les propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autrement dangereuses de tout dispositif nucléaire explosif ou d'un de ses composants ;
- la participation à des épreuves de vitesse, d'endurance ou de record ou à leurs essais ;
- la participation à des sports extrêmes où il est nécessaire de se préparer, de s'entraîner et d'utiliser un équipement spécial pour éviter toute lésion corporelle ;
- la participation à des activités sportives professionnelles dans le cadre de tournois et de compétitions.

## 7. DISPOSITIONS GENERALES

Vous devez prendre toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour prévenir ou minimiser les réclamations et pour éviter toute exposition inutile aux risques, sauf s'il s'agit d'essayer de sauver une vie humaine.

Nous nous engageons à mobiliser tous les moyens d'action nécessaires pour fournir l'ensemble des prestations décrites dans les conditions et modalités. Toutefois, Nos services peuvent être limités en raison de l'éloignement de certaines zones géographiques ou de circonstances locales imprévisibles et défavorables, mais chaque fois que de telles difficultés existent, la totalité des prestations en espèces s'applique.

Nous n'offrons pas de couverture ou Nous ne fournissons pas de prestations dans les pays qui sont impliqués dans des guerres (qu'elles aient été déclarées ou non) avec des pays voisins et/ou des pays impliqués dans une guerre civile et/ou des pays qui ont été déclarés dangereux par l'organisme gouvernemental auquel l'analyse des conditions des Voyages internationaux a été attribuée. Le contrat d'assurance dont l'existence est prouvée par cette police de groupe est régi par le droit Belge.

## 8. PROCEDURE DE RECLAMATION

Nous mettons tout en œuvre pour Vous fournir sans cesse le plus haut niveau de service possible. Toutefois, si Vous souhaitez formuler une plainte concernant le niveau de service que Vous avez reçu, la procédure suivante est à Votre disposition pour remédier à la situation. Rédigez un courrier dans la langue de Votre choix, puis adressez-le à AXA Assistance à l'adresse suivante : Avenue Louise 166 B1, 1050 Bruxelles, Belgique.

En cas de litige découlant de l'interprétation de la présente police de groupe ou des droits ou obligations découlant de la police de groupe, Nous Vous offrirons la possibilité de trancher les litiges dans le cadre de Notre procédure d'arbitrage.