

# Informations Générales sur les Assurances

## Carte Gold American Express® – Gratuite dans le Fintro Blue Sky Pack



### 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 Limited.** Société de droit Anglais. Registre des sociétés n° 01486260. Siège social: The AIG Building, 58 Fenchurch Street, Londres EC3M 4AB, Royaume-Uni. Succursale Belge située au Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles, Belgique. Tél. : (+32) (0) 2739 9000. RPM Bruxelles – 0847.622.919.

AIG Europe Limited est une compagnie d'assurances agréée par le UK Prudential Regulation Authority, 20 Moorgate, Londres EC2R 6DA, Royaume Uni. La succursale Belge d'AIG Europe Limited est inscrite à la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 1136. La BNB est située au Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

**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 au Titulaire du Compte-Carte, et ce, à sa demande expresse sachant qu'en cas de contradiction entre les documents en français et néerlandais d'une part et la version anglaise d'autre part, les deux langues nationales prévaudront.

### Modes de communication

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

### Conflits d'intérêts

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

### Plaintes liées aux assurances

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

1. Alpha Card SCRL - Service Clientèle, 100 Boulevard du Souverain, 1170 Bruxelles
2. Si le Titulaire de Carte n'est pas satisfait de la solution proposée par Alpha Card SCRL, il peut, en dernier recours, faire appel à: Ombudsman des assurances - 35 Square de Meeûs, 1000 Bruxelles  
Fax: +32(2) 547 59 75  
<http://www.ombudsman.as/fr/complaint/form.asp>

## Résumé des Garanties

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

Garanties	Que prévoit cette garantie?	Quelles exclusions ou points d'attention principaux à retenir?	Quelques plafonds
Annulation et interruption de voyage <sup>(1) (2) (3)</sup>	Un sérieux problème de santé pour vous ou l'un de vos proches (famille jusqu'au 2ème degré) <sup>(2)</sup> ou un dégât à votre habitation vous empêche de partir en voyage et le voyage doit être annulé ? Pas de souci. <sup>(1)</sup> Si vous avez payé votre voyage avec votre Carte, vous êtes couverts pour vos frais de voyage non récupérables, avec un plafond selon le type de Carte <sup>(3)</sup> . Si pour ces mêmes raisons, votre séjour est interrompu, la partie non-utilisée sera également prise en charge.	Le voyage doit avoir été payé avec la Carte. Si vous payez pour des amis ou vos petits-enfants, pensez à souscrire une police pour couvrir leur voyage. Les voyages entrepris dans le cadre d'une activité professionnelle ne sont pas couverts sous cette garantie, ...	Jusqu'à 6.000€/voyage/ Carte/Famille, par période consécutive de 12 mois.
Ticket upgrade/Revalorisation de ticket <sup>(1) (2) (3)</sup>	Votre vol a plus de 4 heures de retard, vous êtes victime d'une surréservation, vous avez raté votre connection et aucune alternative n'a été proposée dans les 4 heures par la compagnie aérienne? La garantie <sup>(1) (2)</sup> couvrira les frais supplémentaires <sup>(3)</sup> , occasionnés par une modification de votre billet de voyage régulier « aller » ou « retour » vers une catégorie de confort similaire ou supérieure.	Le voyage doit avoir été payé avec la Carte. Si la compagnie aérienne vous propose une alternative dans les 4 heures, la garantie ne prendra pas ses effets. Notez également que les frais supplémentaires doivent être payés avec la Carte, ...	Couverture des frais réels.
Retard de bagages <sup>(1) (2) (3)</sup>	Vous arrivez à votre destination de voyage et vos bagages ne sont pas là dans les 4 heures? Vos dépenses urgentes de vêtements et d'accessoires de première nécessité (ex: nécessaire de toilette,...) effectuées sur le lieu de destination seront remboursés <sup>(1) (2) (3)</sup> . Si ceux-ci ne sont toujours pas arrivés après 48 heures, le plafond des dépenses est revu à la hausse!	Le voyage doit avoir été payé avec la Carte. La présente assurance couvre les désagréments liés au retard de bagages à l'étranger (non sur le retour vers le domicile) et ne couvre ni les bagages ni le contenu des bagages retardés. La garantie est accordée sur base des frais réellement exposés par l'Assuré, il ne s'agit pas d'un forfait, ...	Jusqu'à 250€/voyage après 4h et jusqu'à 750€/voyage après 48h (si vos bagages ne sont toujours pas récupérés).
Retard d'avion <sup>(1) (2) (3)</sup>	Votre vol a plus de 4 heures de retard? Vous pouvez prétendre à une indemnisation pour vos dépenses raisonnables effectuées pour des frais d'hôtel, de repas et de rafraîchissements consécutifs à ce retard <sup>(1) (2) (3)</sup> .	Le voyage doit avoir été payé avec la Carte. Si la compagnie aérienne est intervenue pour ces frais, vous ne pouvez prétendre à la couverture que pour les frais non récupérables. Les retards occasionnés sur des vols non réguliers (type "charter") sont exclus, ...	Jusqu'à 250€/voyage pour l'ensemble des voyageurs.
Correspondance manquée <sup>(1) (2) (3)</sup>	Vous avez raté votre correspondance parce que votre vol précédent avait plus de 4 heures de retard? Vous pouvez prétendre à une indemnisation pour vos dépenses raisonnables effectuées pour des frais d'hôtel, de repas et de rafraîchissements consécutifs à ce retard <sup>(1) (2) (3)</sup> .	Le voyage doit avoir été payé avec la Carte. Si la compagnie aérienne est intervenue pour ces frais, vous ne pouvez prétendre à la couverture que pour les frais non récupérables. Les retards occasionnés sur des vols non réguliers (type "charter") sont exclus, ...	Jusqu'à 150€/voyage pour l'ensemble des voyageurs.
Accident de voyage <sup>(1) (2) (3)</sup>	En voyage, vous et les membres de votre famille <sup>(2)</sup> êtes assurés en cas de décès ou d'invalidité permanente <sup>(1) (2)</sup> suite à un accident, en tant que passager d'un transport public (avion, train, bateau, autobus, véhicule de location). Cette couverture comprend également les frais de recherche et de sauvetage. Le lieu d'embarquement est également couvert.	L'intégralité du voyage doit avoir été payé avec la Carte. Contrairement à une couverture 24h/24, cette couverture prend ses effets uniquement lors d'accidents en tant que passager d'un moyen de transport public, ...	Jusqu'à 250.000€ (30.000€ de frais de recherche & de sauvetage).
Garantie achats <sup>(1) (3) (4)</sup>	Protection des achats effectués au moyen de la Carte contre le vol et l'endommagement accidentel pendant 90 jours à compter de la date d'achat ou de livraison <sup>(1) (3) (4)</sup> .	Sont exclus: vol d'un véhicule motorisé ou vol à l'intérieur d'un véhicule motorisé, la disparition ou la perte du bien et le vol autre que le vol caractérisé ; le vol simple est donc exclu, ...	Jusqu'à 4.000€/assuré/ sinistre; jusqu'à 10.000€/période consécutive de 12 mois.
Livraison des biens achetés sur Internet <sup>(1) (3) (4)</sup>	Votre commande internet ne vous est pas livrée ? Ou cette livraison n'est pas conforme à la description ? Les biens achetés vous sont livrés endommagés ou incomplets ? Vous êtes indemnisé dans la limite de la garantie <sup>(1) (3) (4)</sup> .	Les achats garantis sont ceux effectués auprès d'un Commerçant domicilié dans un pays de l'Union Européenne ou aux Etats-Unis. La valeur unitaire doit être de minimum 50 € 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€/sinistre/ assuré/période consécutive de 12 mois.

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

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

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

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

# LA CARTE GOLD AMERICAN EXPRESS®

---

CONDITIONS GENERALES :  
ASSURANCES, SERVICES  
ET ASSISTANCE



INDEX

Return protection	
1 DEFINITIONS	4
1.1 Alpha Card	4
1.2 Carte	4
1.3 Titulaire	4
1.4 Bénéficiaire	4
2 DISPOSITIONS	4
2.1 Loi et juridiction	4
2.2 Protection de la vie privée et des données personnelles	4
3 SERVICE	5
3.1 Objet	5
3.2 Conditions inhérentes	5
3.3 Restrictions	5
3.4 Exclusions	5
4 DEMANDE	6
4.1 Dossier	6
4.2 Renvoi	6
4.3 Refus	6
4.4 Remboursement	6

Assurances	
DEFINITIONS GENERALES & DISPOSITIONS GENERALES	8
ASSURANCE VOYAGE	9
ASSURANCE GARANTIE ACHATS	14
ASSURANCE LIVRAISON DES BIENS ACHETES SUR INTERNET	17
ASSURANCE ACCIDENTS DE VOYAGE	19

Assistance	
1 CONDITIONS D'APPLICATION DU CONTRAT	24
1.1 L'assureur	24
1.2 Le preneur d'assurance	24
1.3 Les assurés	24
2 LES EVENEMENTS ASSURES	24
2.1 Mise à disposition d'argent à l'étranger	24
2.2 Perte ou vol de documents de voyage et de titres de transport à l'étranger	24
2.3 Global Assistance	25
3 CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES	25
4 CADRE JURIDIQUE	25
4.1 Loi du contrat	25
4.2 Plaintes	25
4.3 Subrogation	25
4.4 Reconnaissance de dette	25
4.5 Prescription	26
4.6 Attribution de juridiction	26
4.7 Protection de la vie privée	26
4.8 Fraude	27

## 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 Grand-Duché de 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 Grand-Duché de Luxembourg.

#### 1.4 Bénéficiaire

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

### 2 DISPOSITIONS

#### 2.1 Loi et juridiction

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

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

##### Enregistrement des communications et autres informations personnelles

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

Les données à caractère personnel concernant le Titulaire de la Carte, fournies ou générées par celui-ci ou par notre Mandataire, y compris les données relatives aux opérations qui sont effectuées au moyen de leur Carte et les données relatives aux services complémentaires qui sont souscrits auprès d'Alpha Card, à savoir essentiellement leurs données d'identité, les achats effectués avec la Carte, leur adresse privées, d'autres données de contacts ainsi que des renseignements bancaires, sont enregistrées par Alpha Card et/ou son Mandataire.

##### Responsable du traitement

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

##### Finalité des traitements

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

##### Droit de rectification et suppression

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

### 3 SERVICE

#### 3.1 Objet

Les Titulaires de Carte bénéficient d'une garantie de satisfaction sur tout article à des fins exclusivement personnelles, acheté en Belgique ou au Grand-Duché de 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 Grand-Duché de 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 euros (TVA incl.) par article et à 1.000 euros (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 euros (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](http://www.americanexpress.be) ou [www.americanexpress.lu](http://www.americanexpress.lu) ou sur simple demande au service clientèle au : +32 (0)2 676 21 21.

### 4.2 Renvoi

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

### 4.3 Refus

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



# Bring on tomorrow

## Assurances

Police souscrite par Alpha Card SCRL, Boulevard du Souverain 100, 1170 Bruxelles, auprès de AIG Europe Limited, Société de droit Anglais. Registre des sociétés n° 01486260. Siège social : The AIG Building, 58 Fenchurch Street, Londres EC3M 4AB, Royaume-Uni. Succursale Belge située à Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles, Belgique. Tél : (+32) (0) 2739 9000. RPM Bruxelles – TVA n° 0847.622.919

AIG Europe Limited est une compagnie d'assurance agréée par le UK Prudential Regulation Authority, 20 Moorgate, Londres EC2R 6DA, Royaume-Uni. La succursale Belge d'AIG Europe Limited est inscrite à la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 1136. La BNB est située à Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

## DEFINITIONS GENERALES & DISPOSITIONS GENERALES

### DEFINITIONS GENERALES

**Assureur :** AIG Europe Limited, succursale Belge.

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

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

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

### DISPOSITIONS GENERALES

**Prescription :** Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par trois (3) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

**Contact :** Pour toute difficulté relative aux conditions d'application de la présente garantie, l'Assuré peut écrire à l'Assureur AIG Europe Limited, succursale Belge, Boulevard de la Plaine 11, B-1050 Bruxelles. L'Assuré peut communiquer avec l'Assureur et recevoir des documents et autres informations dans la langue des présentes conditions générales.

**Réclamation :** Toute plainte relative au contrat peut être adressée à l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as). L'introduction d'une plainte ne réduit en rien la possibilité, pour le preneur d'assurance et/ou l'Assuré et/ou le(s) bénéficiaire(s), d'intenter une action en justice.

**Droit applicable - juridiction :** Le présent contrat est régi par le droit belge.

Tout litige entre parties sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

**Protection des données personnelles :** Les données à caractère personnel (ci-après les « Données »), communiquées à l'Assureur sont traitées en conformité avec la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée. Les Données seront traitées dans le but d'assurer la bonne gestion et l'utilisation optimale des services fournis par l'Assureur, y compris la gestion des contrats, l'évaluation des risques, la gestion des contrats, la gestion des sinistres et la prévention de crimes comme la fraude ainsi qu'affin de permettre à l'Assureur de conformer à toutes ses obligations légales. Afin de réaliser ces objectifs et dans le but d'un bon service, l'Assureur peut être amené à communiquer les Données à d'autres sociétés du groupe auquel l'Assureur appartient, à des sous-traitants ou des partenaires. Ces sociétés, sous-traitants ou partenaires peuvent être situés dans des pays en dehors de l'Espace Economique Européen qui n'offrent pas nécessairement le même niveau de protection que la Belgique. L'Assureur prendra des mesures de précaution afin d'assurer la sécurité des Données aussi bien que possible. Vous trouvez la politique de confidentialité complète sur [www.aig.be/be-privacy-policy](http://www.aig.be/be-privacy-policy).

Conformément à la loi, la personne concernée est en droit d'accéder, de modifier ou de s'opposer (en cas de motif légitime) au traitement effectué avec les Données. Pour faire usage de ces droits, chaque personne concernée peut contacter l'Assureur par écrit à l'adresse Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles.

Pour autant que nécessaire, l'Assuré donne son consentement à la communication et au traitement des Données, dans les limites et conditions décrites ci-avant, en particulier en ce qui concerne les éventuelles données sensibles (comme celles concernant sa santé).

**Subrogation :** Conformément aux dispositions légales, l'Assureur est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre les Tiers.

**Conflits d'intérêts :** Une politique rigoureuse de gestion des conflits d'intérêts a été mise en place par l'Assureur dans le respect de la réglementation applicable, et en mettant en œuvre les normes d'équité, de probité et d'intégrité les plus élevées. Des informations additionnelles sur cette politique de gestion des conflits d'intérêts peuvent être obtenues à première demande en adressant un courrier à AIG Europe Limited, Dpt Compliance, Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles.

## ASSURANCE VOYAGE

### 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.

**Païement 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 6.000 euros par voyage, par Carte, par période consécutive de 12 mois et par Famille dans les conditions définies ci-après :

- En cas d'annulation ou de modification du Voyage garanti, l'Assureur rembourse les frais non récupérables prévus contractuellement aux conditions de vente. Toutefois, si la modification ou l'annulation intervient plus de 60 jours avant la date de départ, le remboursement sera limité à concurrence de 200 euros par voyage sauf si les

motifs d'annulation ou de modification du Voyage garanti demeurent en deçà de ce délai de 60 jours.

- En cas d'interruption du Voyage garanti, l'Assureur rembourse la portion des prestations non utilisées du Voyage garanti calculée le cas échéant, prorata temporis.

## 2.2 Conditions de la garantie

La garantie n'est due qu'en cas de :

- Maladie, Accident ou décès de l'Assuré, son conjoint, son Partenaire, leurs ascendants (maximum 2<sup>ème</sup> degré), descendants (maximum 2<sup>ème</sup> degré), frères, sœurs, collatéraux par alliance (maximum 2<sup>ème</sup> degré), alliés (maximum 2<sup>ème</sup> 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 que la totalité des frais de voyage ait été payée avec la Carte.

**Pour la garantie Annulation, celle-ci prend effet :**

en cas de Maladie, d'Accident, de décès, dès l'achat ou la réservation du Voyage garanti. en cas de Préjudice matériel important, au maximum 10 jours avant la date de départ du Voyage garanti.

**Pour la garantie Interruption, celle-ci prend effet le jour de commencement du Voyage garanti.**

## 2.4 Cessation de la garantie

- **Pour la garantie Annulation**, celle-ci cesse le lendemain zéro heure suivant la date de départ du Voyage garanti.
- **Pour la garantie Interruption**, celle-ci cesse passé un délai de 180 jours suivant la date de départ du Voyage garanti et en tout état de cause, à la date de retour dans le pays de domicile ou de résidence habituel de l'Assuré.

## 2.5 Exclusion de la garantie

Il est expressément précisé que la garantie ne pourra intervenir en cas de :

- annulation ou interruption ayant pour origine la non-présentation par l'Assuré pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au Voyage garanti tels que visa, billets de transport, carnet de vaccination, etc.
- annulation ou interruption du Voyage garanti du fait du transporteur ou de l'organisateur pour quelque cause que ce soit.

Les garanties annulation et interruption ne pourront en outre intervenir dans les circonstances précisées ci-dessous :

- Les voyages réservés ou effectués dans le cadre d'une activité professionnelle,
- les maladies psychiques,
- les maladies non stabilisées constatées antérieurement à l'achat du Voyage garanti et susceptibles de complication subite avant le départ,
- les conséquences de l'usage de drogues ou de médicaments non prescrits médicalement,
- les accidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions, nécessitant l'utilisation d'engins à moteur,
- les accidents résultant de l'utilisation d'engins aériens (sauf les avions qualifiés pour le transport de passagers),
- les conséquences de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, d'insurrections ou de mouvements populaires, dans lesquels l'Assuré aurait pris une part active sauf s'il se trouve dans l'accomplissement de son devoir professionnel,
- pour la garantie Interruption, les maladies ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place,
- les voyages entrepris dans le but d'effectuer un traitement médical,
- les circonstances connues de l'Assuré et/ou présentes au moment du départ en voyage, qui rendaient le dommage raisonnablement prévisible et/ou pour lequel un avis de voyage négatif a été émis par le transporteur, l'Organisation Mondiale de la Santé ou par le Ministère des Affaires Etrangères du pays où est installé le Preneur d'assurance,
- les voyages effectués contre un avis médical.

La prime d'assurance annulation que l'Assuré aura acquittée auprès de son Tour-Opérateur ou de son agence de voyages ne pourra en aucun cas être remboursée par

**l'Assureur.**

## 3 REVALORISATION DE TICKETS

### 3.1 Prestations garanties

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

### 3.2 Conditions de la garantie

Cette garantie est acquise dans les cas suivants :

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

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

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

### 3.3 Exclusion de la garantie

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

## 4 GARANTIE RETARD DES BAGAGES

### 4.1 Prestations garanties

Sous réserve que 75% des frais du Voyage garanti ait été payé avec la Carte, l'Assureur rembourse à concurrence au maximum de **250 euros** par voyage, et après présentation des pièces justificatives, les achats de remplacement urgent et de première nécessité de l'Assuré dont les bagages ont été perdus ou retardés lors d'un Voyage garanti, à condition que ses bagages enregistrés, confiés à un transporteur dans le cadre d'un contrat de transport, soient mis à la disposition de l'Assuré avec plus de 4 heures de retard après son arrivée à tout aéroport ou terminal situé à l'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 **750 euros** en plus de l'indemnisation mentionnée ci-dessus pour les achats de remplacement urgent et de première nécessité.

### 4.2 Conditions de la garantie

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

Les montants maximum garantis 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 GARANTIE EN CAS DE RETARD D'AVION

#### 5.1 Prestations garanties

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

#### 5.2 Conditions de la garantie

La garantie est accordée dans les seuls cas suivants :

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

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

#### 5.3 Exclusion de la garantie

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

## 6 ASSURANCE CORRESPONDANCE MANQUEE

#### 6.1 Prestations garanties

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

#### 6.2 Conditions de la garantie

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

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

#### 6.3 Exclusion de la garantie

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

## 7 QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE

L'Assuré doit déclarer le sinistre (date, lieu, faits) le plus rapidement possible auprès d'American Express, Boulevard du Souverain 100, 1170 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 :

- 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 les documents suivants :

**En cas d'annulation de voyage :**

- la confirmation de réservation,
- la preuve d'annulation.

**En cas d'interruption de voyage :**

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

**En cas de Décès :**

- le certificat de décès.

**En cas de Maladie :**

- ce certificat médical.

**En cas de Préjudice matériel important :**

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

**En cas de Retard des bagages :**

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

**En cas de Perte / Vol / Détérioration des Bagages :**

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



**En cas de Retard de voyage ou Correspondance manquée :**

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

**En cas de Revalorisation des tickets :**

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

## 8 DISPOSITIONS GENERALES

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

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

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

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

## ASSURANCE GARANTIE ACHATS

### 1 DEFINITIONS

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

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

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

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

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

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

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

**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 qualifié 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 qualifié 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 qualifié ; 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 :** 4.000 euros par Assuré et par Sinistre et 10.000 euros par période consécutive de 12 mois. Sera considéré comme un seul et même sinistre le Vol qualifié ou le Dommage accidentel portant sur un ensemble de Biens assurés.

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

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

**Paiement de l'indemnisation :** Si un Sinistre est déclaré conformément aux modalités mentionnées ci-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 qualifié ou le Dommage accidentel causé au Bien assuré :

- en cas de Vol qualifié : déposer plainte auprès de la police dans un délai de 48 heures ;
- dans tous les cas : déclarer le Sinistre le plus rapidement possible (date, lieu, faits) auprès d'American Express Garantie Achats, Boulevard du Souverain 100, 1170 Bruxelles. **Le formulaire de demande d'indemnisation doit comprendre toutes les preuves des documents du Sinistre listés ci-dessous.**

**Preuves du Sinistre :**

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

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

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

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

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

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

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

## 4 DISPOSITIONS GENERALES

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

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

**Date d'effet des garanties :** Les garanties du présent contrat prennent effet à la date de mise en vigueur de la Carte ou à une date ultérieure, selon les conditions 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

### 1 DEFINITIONS

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

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

**Commerçant :** Tout marchand proposant la vente via Internet de Biens garantis.

**Livraison non conforme :** Le Bien garanti réceptionné ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande et/ou le Bien garanti est livré défectueux, cassé ou incomplet.

**Non-livraison :** La livraison du Bien garanti n'a pas été effectuée dans les trente (30) jours calendriers après le débit de la commande apparaissant sur le relevé bancaire de l'Assuré.

**Paiement Internet :** Opération de paiement réalisée sur Internet, au moyen d'une Carte, avec ou sans composition du code confidentiel (code PIN), sans signature manuscrite ou électronique, et dont le montant est porté au débit du compte de l'Assuré.

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

### 2 GARANTIE

#### Livraison des biens achetés sur Internet

En cas d'incident de livraison suite à l'achat d'un Bien garanti sur Internet, l'Assuré bénéficie de l'Assurance Livraison dans les conditions cumulatives énoncées ci-après :

- le règlement du Bien garanti doit avoir été effectué au moyen de la Carte pendant la période de validité de la Carte,
- le prélèvement correspondant à l'achat doit apparaître sur le décompte de la Carte.

#### Procédure d'indemnisation

**L'indemnisation n'est due par l'Assureur que si aucune solution amiable satisfaisante n'a été trouvée avec le Commerçant, par l'Assureur ou l'Assuré, au plus tard au 90<sup>ème</sup> 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 des prestataires ou des transporteurs, un lock-out ou un sabotage commis dans le cadre d'une action concertée de grève, de lock-out ou de sabotage ;
- Tout Sinistre résultant de l'usage frauduleux de la Carte.

## Montant des indemnités par Sinistre et par an

**1.000 euros** TTC par Sinistre et par Assuré par période consécutive de 12 mois.

Lorsque le Bien garanti détériore 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 :

**Dans tous les cas :** une déclaration écrite et signée indiquant le lieu et les circonstances du sinistre.

**En cas de livraison non conforme :** Dans son propre intérêt, l'Assuré doit, dès réception de la livraison ou dès qu'il a connaissance de la non-conformité de la livraison, contacter l'Assureur par écrit dans les 7 (sept) jours calendrier par moyen du formulaire de déclaration, fourni par American Express, Boulevard de Souverain 100, 1170 Bruxelles.

L'Assuré est présumé avoir connaissance du Sinistre dès réception de la livraison ou dès qu'il a connaissance de la non-conformité de la livraison.

**En cas de non-livraison :** Dans le cas où le bien ne serait pas livré à l'Assuré dans le délai spécifié aux conditions générales de vente du site marchand, l'Assuré devra contacter l'Assureur par écrit par moyen du formulaire de déclaration, fourni par American Express, Boulevard de Souverain 100, au plus tard dans les 30 (trente) jours qui suivent la réception de son relevé de compte ou l'avis de prélèvement. L'Assureur intervient alors, pour le compte de l'Assuré, directement auprès du Commerçant ou du transporteur afin qu'une solution amiable soit trouvée.

L'Assuré est présumé avoir connaissance du Sinistre dès que le Bien garanti ne lui a pas été livré dans le délai spécifié aux conditions générales de vente du Commerçant.

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

**Pièces justificatives à fournir par l'Assuré en cas de non-livraison ou de livraison non-conforme :**

L'Assuré devra fournir les pièces justificatives de son dommage aux fins d'indemnisation et notamment :

- L'impression du justificatif de la commande (courriel), toute confirmation d'acceptation de la commande en provenance du Commerçant ou l'impression de la page écran de la commande,
- La copie du décompte de la Carte ou de l'avis de prélèvement de l'Assuré attestant le(s) montant(s) débité(s) de la commande,
- En cas de livraison réalisée par un transporteur privé, le bon de livraison remis à l'Assuré,
- En cas d'envoi postal reçu par l'Assuré, suivi de la livraison dont l'Assuré est en possession,
- En cas de renvoi du Bien garanti chez le Commerçant, le justificatif du montant des frais d'expédition avec accusé de réception.

**L'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 auprès d'un Commerçant domicilié dans un pays de l'Union Européenne ou aux Etats-Unis.
- le Bien garanti doit être livré dans le pays où la Carte a été émise.

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

**Date d'effet des garanties :** Les garanties du présent contrat prennent effet à la date de mise en vigueur de la Carte ou à une date ultérieure, selon les conditions 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

### 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

**Accident** : Evénement soudain survenant lors de la durée de validité du contrat, dont la cause ou l'un 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, insolation ;
- La noyade ;
- La maladie du charbon, la rage, le tétanos.

**Guerre** : Toute opposition armée, déclarée ou non, d'un Etat envers un autre Etat, une invasion ou un état de siège.

Sont notamment assimilés à la guerre : toute activité guerrière, incluant l'utilisation de la force militaire par une quelconque nation souveraine à des fins économiques, géographiques, nationalistes, politiques, raciales, religieuses ou autres.

**Guerre civile** : Toute opposition armée entre deux ou plusieurs parties d'un même Etat pour des motifs ethniques, religieux ou idéologiques.

Sont notamment assimilés à une guerre civile : une révolte armée, une révolution, une émeute, un coup d'Etat, les conséquences, d'une loi martiale, la fermeture des frontières ordonnée par un gouvernement ou par les autorités locales.

**Terrorisme** : Sont considérés comme actes de terrorisme les actes suivants entraînant, à l'Etranger et/ou dans le pays de destination du voyage de retour, une fermeture de l'aéroport (des aéroports) et/ou de l'espace aérien et/ou du terminal ou de la gare :

- Toute utilisation réelle ou toute menace d'utilisation de force ou de violence visant à, ou causant des dommages, blessures, maux ou perturbations ;
- La commission d'un acte dangereux pour la vie humaine ou pour la propriété, contre tout individu, propriété ou gouvernement avec 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 Admises, à l'exclusion des établissements suivants : préventorium, sanatoriums, instituts psychiatriques et de rééducation, 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 motorhomes, 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 GENERALES

**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'Etat.

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

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

Exclusions

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

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

Indemnisation

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

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

3 DECLARATION 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.

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

5 DISPOSITIONS GENERALES

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

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

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

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

Les garanties sont assurées par:



Assistance

## CONDITIONS D'APPLICATION DU CONTRAT

### 1 DEFINITIONS

#### 1.1 L'assureur

Europ Assistance (Belgium) S.A., R.P.M. 0457247904, agréé sous le numéro de code 1401 pour pratiquer les branches 01, 09, 13, 15, 16, 18 (Assistance) (A.R. du 02.12.96, M.B. du 21.12.96), dont le siège social est établi boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles.

#### 1.2 Le preneur d'assurance

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

#### 1.3 Les assurés

Le Titulaire de la Carte Gold American Express (incluse dans le Fintro Blue Sky Club), émise en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg en cours de validité à la condition qu'il soit domicilié et qu'il réside habituellement en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg.

Sont également assurés au contrat :

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

### 2 LES EVENEMENTS ASSURES

#### 2.1 Mise à disposition d'argent à l'étranger

En cas de maladie, accident, panne ou vol survenu à l'étranger, l'assureur peut mettre rapidement à disposition de l'assuré le montant en devises dont il a besoin (maximum 2.500 euros) à condition que l'équivalent en EUR du montant à transférer lui soit remis au préalable en Belgique par le moyen au choix de l'assuré. Ce dépôt fera l'objet d'un reçu. Si le transfert demandé n'est pas réalisé, la somme déposée vous sera remboursée dans les 15 jours du dépôt.

#### 2.2 Perte ou vol de documents de voyage et de titres de transport à l'étranger

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

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

### 2.3 Global Assistance

#### Informations pré-Voyages

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

- au passeport
- aux vaccins
- climats
- situation sanitaire du pays
- hôtels
- curiosités touristiques (monuments, musées, site archéologique, ...)

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

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

#### Information juridique

L'assureur donne le nom, adresse, numéro de téléphone, et si demandé et disponible, les heures d'ouverture et le niveau de connaissance des langues des juristes ou hommes de loi. En aucun cas, l'assureur n'est responsable des services livrés par le juriste ou l'avocat.

#### Informations médicales

L'assureur donne le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et si disponible, les heures d'ouvertures et le degré de connaissances des langues des médecins, hôpitaux et cliniques à l'étranger.

L'assureur donne également des informations au sujets d'autres services de secours proche du lieu où l'assuré se trouve. En aucun cas, l'assureur n'est responsable de la qualité de ces personnes médicales. En cas d'urgence l'assureur conseillera de faire en priorité appel aux secours locaux.

### 3 CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

L'assureur n'est pas responsable des retards, manquements ou empêchements pouvant subvenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne lui sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure.

### 4 CADRE JURIDIQUE

#### 4.1. Loi du contrat

Le présent contrat est régi par la loi du 25 juin 1992 sur l'assurance terrestre (M.B. du 20 août 1992).

#### 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 35 à 1000 Bruxelles (www.ombudsman.as), sans préjudice de la possibilité pour l'assuré d'intenter une action en justice.

#### 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.

#### 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.

#### 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.

#### 4.6. Attribution de juridiction

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

#### 4.7 Protection de la vie privée

##### 4.7.1. Protection de la vie privée- Généralités

Chaque personne dont les données à caractère personnel sont collectées ou enregistrées par l'assureur est informée quant aux points énumérés ci-dessous conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel :

1° Le responsable du traitement est Europ Assistance, dont le siège social est établi à B-1160 Bruxelles, Boulevard du Triomphe 172;

2° Le traitement des données à caractère personnel a pour finalités l'identification du preneur d'assurance, des assurés et des bénéficiaires dans le cadre de la gestion des contrats, comprenant la gestion des assurances, la gestion des coûts, le règlement de l'assurance et la gestion des éventuels litiges. Les données à caractère personnel sont en outre collectées à des fins statistiques, permettant à l'assureur d'analyser ces données en vue d'évaluer et d'optimiser ses services à l'égard de ses clients;

3° En aucun cas les données à caractère personnel ne seront communiquées à des tiers, à moins que cela s'avère nécessaire pour notre service, dans ce cas, la personne concernée en sera préalablement informée et donnera son accord à moins que cela ne soit rendu obligatoire ou ne soit autorisé par ou en vertu d'une loi (moyennant le strict respect des dispositions légales);

4° Toute personne qui apporte la preuve de son identité (par exemple via une copie du recto de sa carte d'identité) a le droit d'obtenir l'accès aux données conservées dans les fichiers d'Europ Assistance la concernant et a le droit de demander la rectification de ses données à caractère personnel si elles sont inexacts. Enfin, le preneur d'assurance a le droit de s'opposer sans frais au traitement de ses données à caractère personnel à des fins de direct marketing.

Pour pouvoir exercer ces droits la personne concernée doit adresser une demande datée et signée au Customer Data Control d'Europ Assistance à l'adresse susmentionnée ou via e-mail à l'adresse [customerdatacontrol@europ-assistance.be](mailto:customerdatacontrol@europ-assistance.be). Il est également possible de s'adresser de la même manière à Europ Assistance pour toute question complémentaire quant au traitement des données personnelles.

##### 4.7.2 Traitement de données relatives à la santé et/ou autres données sensibles

Par la présente, le preneur d'assurance donne également son consentement à l'Assureur pour le traitement, si nécessaire, de ses données relatives à la santé et/ou autres données à caractère personnel sensibles et ce, aux fins énumérées à l'article 4.7.1.

Ceci permet à l'assureur d'évaluer la demande d'assistance ou de remboursement. Les données relatives à la santé et/ou autres données sensibles sont toujours traitées sous la surveillance d'un professionnel de la santé. Une liste des catégories de personnes ayant accès aux données à caractère personnel est consultable à l'adresse mentionnée ci-dessus au 4.7.1 ou via e-mail à l'adresse [customerdatacontrol@europ-assistance.be](mailto:customerdatacontrol@europ-assistance.be).

##### 4.7.3 Consentement des assurés et/ou des bénéficiaires

Le preneur d'assurance, agissant au nom et pour le compte des assurés et/ou des bénéficiaires, garantit avoir obtenu et à tout le moins se porte fort à l'égard de l'Assureur de ce qu'il a obtenu le consentement de ces personnes quant au traitement par l'Assureur de leurs données à caractère personnel dans le cadre de ce contrat.

Le preneur d'assurance s'engage par les présentes à fournir aux assurés et/ou aux bénéficiaires les informations nécessaires telles que mentionnées aux articles 4.7.1 à 4.7.3 de ce contrat.

#### 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.

ER : M. Jordan, Alpha Card SCRL,  
Boulevard du Souverain 100 à B-1170 Bruxelles, RPM Bruxelles, TVA BE 0463.926.551.

Alpha Card est agréée comme établissement de paiement auprès de la Banque Nationale de Belgique,  
comme intermédiaire d'assurances dans la catégorie courtier d'assurance sous le numéro FSMA 048520A.