

**NOTICE D'INFORMATION ASSISTANCE  
NOTICE D'INFORMATION ASSURANCE**

**Carte NICKEL METAL - N° IB2100384BENI2**

**NOTICE D'INFORMATION ASSISTANCE****Carte NICKEL METAL - N° IB2100384BENI2****L'ASSUREUR**

Europ Assistance

EUROP ASSISTANCE SA, Société Anonyme régie par le Code français des Assurances, au capital de 48 123 637 EUR dont le siège social est situé 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, et agréée par l'Autorité de Surveillance française (ACPR - 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France), sous le numéro 4021295.

Cette Police est souscrite auprès de sa filiale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH, dont le siège social est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland, et qui est enregistrée auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089, et est agréée par la Banque centrale d'Irlande (BP 559, New Wapping Street, Dublin 2, Irlande) sous le numéro C33673.

La succursale irlandaise fonctionne conformément au Code de conduite irlandais des entreprises d'assurance (code d'éthique pour les compagnies d'assurance) publié par la Banque centrale d'Irlande, elle est enregistrée en République d'Irlande sous le numéro 907089.

La succursale irlandaise agit en Belgique sous le régime de la libre prestation de services, et est dès lors agréée par la Banque Nationale de Belgique (BNB - Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, Belgique) sous le numéro 888.

**LE SOUSCRIPTEUR**

Financière des Paiements Electroniques (FPE)

Société par Actions Simplifiée, immatriculée au RCS de Créteil sous le numéro 753 886 092, au capital de 770 440 €, dont le siège est 1 place des Marseillais, 94220 Charenton-le-Pont.

Notice d'information n° **IB2100384BENI2** souscrite auprès d'Europ Assistance par Financière des Paiements Électroniques pour le compte de personnes physiques, Titulaires d'une offre de Carte NICKEL METAL.

**POUR TOUTE DEMANDE, COMPOSEZ LE NUMERO DE TELEPHONE :**  
**(+32) 2 541 91 11**

**LES GARANTIES SONT ACQUISES DU SEUL FAIT DE LA SOUSCRIPTION À L'OFFRE CARTE NICKEL METAL**

Les prestations d'assistance relevant de la présente notice sont directement attachées à la validité de la Carte et de l'offre Carte NICKEL METAL.

Toutefois, la déclaration de perte ou vol de la Carte ne suspend pas les garanties.

**ATTENTION :**

**PRÉVENIR L'ASSISTEUR LE PLUS TÔT POSSIBLE, ET IMPÉRATIVEMENT AVANT TOUT ENGAGEMENT DE DÉPENSE.**

**La présente Notice est applicable à compter du 01/07/2022**

## Table des matières

PARTIE I - DISPOSITIONS COMMUNES	5
1. DÉFINITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES	5
2. OBJET DU CONTRAT	6
3. CONDITIONS D'APPLICATION	6
3.1. CONDITIONS D'APPLICATION	6
3.2. TITRES DE TRANSPORT	6
3.3. NATURE DES DEPLACEMENTS COUVERTS	7
3.4. ETENDUE TERRITORIALE	7
3.5. SANCTIONS INTERNATIONALES	7
4. MODALITÉS D'INTERVENTION	7
5. CONSEILS AVANT VOTRE DÉPART	8
PARTIE II - DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE	10
1. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE	10
1.1 TRANSPORT ET/OU RAPATRIEMENT DU BÉNÉFICIAIRE	10
1.2 RAPATRIEMENT D'UN BÉNÉFICIAIRE ACCOMPAGNANT	10
1.3 ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS	10
1.4 VISITE D'UN PROCHE EN CAS D'HOSPITALISATION	11
1.5 REMBOURSEMENT DES FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER	11
1.6 AVANCE DE FRAIS D'HOSPITALISATION A L'ETRANGER (HORS DE BELGIQUE ET DU PAYS DE DOMICILE)	12
1.7 CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT	12
1.8 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS DE L'ETRANGER	13
1.9 SECOURS SUR PISTE	13
2. ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS D'UN BÉNÉFICIAIRE	13
2.1 RAPATRIEMENT DE CORPS	13
2.2 RAPATRIEMENT D'UN ACCOMPAGNANT	13
3. ASSISTANCE EN CAS D'HOSPITALISATION OU DÉCÈS D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE	14
3.1 RETOUR ANTICIPÉ EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE	14
3.2 RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE DÉCÈS D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE	14
4. ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES A L'ETRANGER	14
5. ASSISTANCE EN CAS DE VOL OU DE PERTE D'EFFETS PERSONNELS A L'ETRANGER	14
5.1 ENVOI DE MÉDICAMENTS À L'ETRANGER	14
5.2 ENVOI DE LUNETTES OU DE PROTHÈSES AUDITIVES A L'ETRANGER	15
6. ASSISTANCE VIE QUOTIDIENNE	15
6.1 AIDE AU RETOUR À L'EMPLOI	15
6.2 SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE	16
6.3 ASSISTANCE INFO CYBER	16
7. EXCLUSIONS	17
8. LIMITES DE RESPONSABILITÉS	19
9. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES	19

PARTIE III - CADRE DU CONTRAT	20
1. INFORMATION DES CONDITIONS	20
2. PRISE D'EFFET DES GARANTIES ET DURÉE DE LA COUVERTURE	20
3. PRISE D'EFFET DES GARANTIES	20
4. CESSATION DE LA COUVERTURE ET DES GARANTIES	20
5. SUBROGATION	20
6. PRESCRIPTION	21
7. FAUSSES DÉCLARATIONS	21
8. DÉCHÉANCE POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE	21
9. CUMUL DES GARANTIES	21
10. RECLAMATIONS – LITIGES	21
11. DROIT ET LANGUE APPLICABLE	22
12. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE	22

## PARTIE I - DISPOSITIONS COMMUNES

### 1. DÉFINITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, on entend par :

#### **Société Émettrice**

Société Financière des Paiements Electroniques (FPE)

#### **Bénéficiaire ou Vous**

Désigne le Titulaire ainsi que les personnes listées ci-après vivant sous le même toit que le Titulaire, exclusivement lorsqu'elles voyagent en compagnie du Titulaire :

- son conjoint non séparé de corps ou de fait et non divorcé, son concubin notoire ou ayant conclu une cohabitation légale en cours de validité,
- leurs enfants et petits-enfants célibataires de moins de 25 ans, fiscalement à charge d'au moins un de leurs parents (en cas d'adoption, le bénéfice des prestations s'applique à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'Etat Civil belge),
- leurs ascendants et descendants titulaires d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80 %, vivant sous le même toit que le Titulaire de la Carte Assurée, et :
  - fiscalement à charge, ou
  - auxquels sont versées, par le Titulaire de la Carte Assurée, son conjoint ou son concubin, des pensions alimentaires permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus

#### **Blessure**

Toute atteinte corporelle médicalement constatée, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure atteignant le Bénéficiaire et non intentionnelle de la part de ce dernier.

#### **Carte Assurée ou Carte**

Désigne la carte bancaire CARTE NICKEL METAL en cours de validité délivrée par la société Financière des Paiements Electroniques (FPE), émettrice agréée par MASTERCARD, mise à la disposition de l'Assuré dans le cadre de l'ouverture d'un COMPTE-NICKEL ou pendant la durée de validité du compte.

#### **Domicile**

Désigne le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en Belgique, à la date de la demande d'assistance et dont l'adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

#### **Etranger**

Désigne l'un des pays du monde à l'exception de la Belgique et des pays exclus de la couverture.

#### **Force Majeure**

Est réputé Force Majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur qui rend impossible de façon absolue l'exécution du contrat, tel qu'habituellement reconnu par la jurisprudence des cours et tribunaux belges.

#### **Maladie**

État pathologique, dûment constaté par une autorité médicale habilitée, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

#### **Membre de la Famille**

Désigne :

- le conjoint/concubin/partenaire d'une cohabitation légale du Titulaire,
- les enfants ou petits-enfants du Titulaire et/ou ceux de son conjoint/concubin/partenaire d'une cohabitation légale,

- la mère ou le père du Titulaire et/ou ceux de son conjoint/concubin/partenaire d'une cohabitation légale,
- ainsi que la sœur ou le frère du Titulaire, y compris les enfants du conjoint/concubin/partenaire d'une cohabitation légale du père ou de la mère du Titulaire.

### **Organisme d'Assurance**

Par Organisme d'Assurance on entend les organismes sociaux de base et Organismes d'Assurance Maladie complémentaires dont le Bénéficiaire relève soit à titre principal soit en qualité d'ayant-droit.

### **Pays de Domicile**

Pays de Domicile désigne le pays dans lequel est situé le Domicile.

### **Transport Primaire**

Par Transport Primaire, on entend le transport entre le lieu du sinistre et le centre médical ou le centre hospitalier le plus proche, et l'éventuel retour jusqu'au lieu du séjour.

### **Titulaire**

Personne physique, domiciliée en Belgique, titulaire d'une offre de Carte NICKEL METAL assurée en cours de validité, délivrée par la Société Emettrice.

### **Véhicule**

Désigne le Véhicule à moteur de tourisme (auto/moto), dûment assuré, dont le poids total autorisé en charge (PTAC) est inférieur ou égal à 3,5 tonnes.

**Les « pocket bike », les quads, les karts, les voitures immatriculées conduites sans permis, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), taxis, ambulances, véhicules de location, véhicules de courtoisie, auto-écoles, véhicules écoles, les véhicules d'une cylindrée inférieure à 125 cm<sup>3</sup>, et les corbillards sont exclus.**

## **2. OBJET DU CONTRAT**

Dans les conditions décrites ci-après, la présente notice d'information a pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'Europ Assistance et des Bénéficiaires dans le cadre de la mise en œuvre des prestations d'assistance décrites ci-après, à la suite des événements suivants :

- atteinte corporelle consécutive à une Maladie ou une Blessure,
- décès,
- hospitalisation ou décès d'un Membre de la Famille du Bénéficiaire,
- poursuites judiciaires à l'étranger,
- vol ou perte de certains effets personnels à l'étranger.

## **3. CONDITIONS D'APPLICATION**

### **3.1. CONDITIONS D'APPLICATION**

Europ Assistance intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment du départ.

L'intervention d'Europ Assistance ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels Europ Assistance aurait l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

### **3.2. TITRES DE TRANSPORT**

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge par Europ Assistance, le Bénéficiaire s'engage :

- soit à permettre à Europ Assistance d'utiliser le titre de transport qu'il détient pour son retour,
- soit à remettre à Europ Assistance les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre de transport.

### 3.3. NATURE DES DEPLACEMENTS COUVERTS

Les prestations d'assistance s'appliquent pendant les 90 premiers jours d'un déplacement privé ou professionnel.

### 3.4. ETENDUE TERRITORIALE

Les prestations d'assistance s'appliquent dans le monde entier, sauf dans les pays exclus mentionnés ci-dessous. Toutefois, certaines prestations font l'objet de limitations territoriales spécifiques qui sont mentionnées dans l'exposé des prestations concernées.

#### EXCLUSIONS

De manière générale, sont exclus les pays qui à la date du départ en déplacement, sont en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire ou subissent des catastrophes naturelles, des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.) ou désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

### 3.5. SANCTIONS INTERNATIONALES

L'assureur ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge les prestations et ne fournira aucun service décrit dans la police d'assurance si cela exposait l'assureur à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, et/ou la Belgique et/ou l'Union européenne, et/ou le Royaume-Uni (si applicable) et/ou les États-Unis d'Amérique. Plus d'informations disponibles sur <https://www.europ-assistance.com/en/who-we-are-international-regulatory-information/> (en anglais) ou <https://www.europ-assistance.com/fr/who-we-are-international-regulatory-information/>

#### TERRITORIALITE

A ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les prestations ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants : Afghanistan, Biélorussie, Birmanie/Myanmar, Crimée et régions de Donetsk et Lougansk, Cuba, Iran, Corée du Nord, Russie, Syrie et Venezuela.

## 4. MODALITÉS D'INTERVENTION

*Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tout problème relevant de leurs compétences.*

Afin de permettre à Europ Assistance d'intervenir, Europ Assistance recommande au Bénéficiaire de préparer son appel.

Europ Assistance demandera au Bénéficiaire les informations suivantes :

- ses nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où il se trouve, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut le joindre,
- le numéro de la Carte Assurée.

Si le Bénéficiaire a besoin d'assistance, il doit :

- appeler ou faire appeler sans attendre Europ Assistance **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, au numéro : (+32) 2 541 91 11**
- **obtenir l'accord préalable d'Europ Assistance avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**
- se conformer aux solutions qu'Europ Assistance préconise,
- fournir à Europ Assistance tous les éléments permettant la mise en œuvre des prestations d'assistance,

- fournir à Europ Assistance tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé après avoir obtenu l'accord préalable d'Europ Assistance.

Europ Assistance se réserve le droit de demander au Bénéficiaire tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que notamment, certificat de décès, certificat de concubinage, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autre que son nom, son adresse, et les personnes composant son foyer fiscal, certificat médical d'arrêt de travail en fonction de sa situation professionnelle, etc.).

**Toute dépense engagée sans l'accord d'Europ Assistance ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.**

Tout montant indiqué dans la présente notice d'information (garantie de remboursement, prise en charge, ...) s'entend toutes taxes comprises (TTC).

## 5. CONSEILS AVANT VOTRE DÉPART

**Le Bénéficiaire doit porter à la connaissance des personnes l'accompagnant lors de son déplacement les règles à observer en cas de demande d'assistance détaillées ci-dessus.**

**Si le Bénéficiaire est assuré au titre d'un régime légal d'assurance Maladie d'un Pays Membre de l'Espace Economique Européen (EEE) ou de la Suisse et souhaite bénéficier des prestations de l'assurance Maladie lors de son déplacement dans l'un de ces pays, il lui est nécessaire d'être titulaire de la Carte Européenne d'Assurance Maladie (individuelle et nominative) en cours de validité.**

**Si le Bénéficiaire se déplace dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen (EEE) ou de la Suisse, il doit se renseigner, avant son départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la Belgique. Pour ce faire, il doit consulter sa mutuelle pour savoir s'il entre dans le champ d'application de ladite convention et s'il a des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire).**

**Pour obtenir ces documents, le Bénéficiaire doit s'adresser avant son départ à l'institution compétente et en Belgique, auprès de sa mutuelle.**

**L'attestation d'assistance médicale relative à l'obtention d'un visa est délivrée par Europ Assistance, à compter de la réception de la demande écrite du Bénéficiaire, assortie de tous les éléments nécessaires à sa rédaction.**

**Lors de vos déplacements, n'oubliez pas d'emporter vos documents justifiant de votre identité et tout document nécessaire à votre voyage : passeport, carte nationale d'identité, carte de séjour, visa d'entrée, visa de retour, carnet de vaccination de votre animal s'il vous accompagne, etc. et de vérifier leur date de validité.**



**TRÈS IMPORTANT**

Les prestations d'assistance décrites ci-après sont destinées à être organisées exclusivement par Europ Assistance qui en règlera directement le coût aux prestataires qu'il aura missionnés. A titre exceptionnel, si les circonstances l'exigent, Europ Assistance peut autoriser le Bénéficiaire à organiser tout ou partie d'une prestation. Dans ce cas, seuls les frais engagés avec l'accord express - et, bien entendu, préalable - d'Europ Assistance sont remboursés sur justificatifs originaux et dans la limite de ceux qui auraient été engagés par Europ Assistance pour mettre en œuvre cette prestation.

La sous-médicalisation, les difficultés d'accès, les délais importants d'intervention dans certaines régions rendent l'assistance particulièrement difficile et doivent inciter le voyageur à la prudence. Ainsi notamment les voyageurs âgés (70 ans et plus) et/ou accompagnés de jeunes enfants (de moins de 12 ans) et/ou atteints d'affections chroniques et/ou présentant des facteurs de risque ne doivent pas s'exposer dans ces régions où les soins ne pourraient être assurés en attendant l'intervention d'Europ Assistance.

**En aucun cas, Europ Assistance ne peut se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.**

## PARTIE II - DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

### 1. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE

#### 1.1 TRANSPORT ET/OU RAPATRIEMENT DU BÉNÉFICIAIRE

En cas d'une Blessure, d'une Maladie, en Belgique ou à l'Etranger, les médecins d'Europ Assistance se mettent en relation avec le médecin local qui a pris en charge le Bénéficiaire à la suite de l'évènement.

Les informations recueillies auprès du médecin local, et éventuellement auprès du médecin traitant habituel du Bénéficiaire, permettent à Europ Assistance, après décision de ses médecins, de déclencher et d'organiser, en fonction des seules exigences médicales :

- soit le retour du Bénéficiaire à son Domicile,
- soit son transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de son Domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train 1<sup>re</sup> classe (couchette ou place assise), avion classe économique ou avion sanitaire.

De même, en fonction des seules exigences médicales et sur décision des médecins d'Europ Assistance, Europ Assistance peut déclencher et organiser dans certains cas, un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche du Domicile du Bénéficiaire.

Seule la situation médicale du Bénéficiaire et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

#### IMPORTANT

**Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort aux médecins d'Europ Assistance, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.**

**Par ailleurs, dans le cas où le Bénéficiaire refuse de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins d'Europ Assistance, le refus décharge Europ Assistance de toute responsabilité, notamment en cas de retour par les propres moyens du Bénéficiaire, ou encore en cas d'aggravation de son état de santé.**

#### 1.2 RAPATRIEMENT D'UN BÉNÉFICIAIRE ACCOMPAGNANT

Lorsqu'un Bénéficiaire est transporté dans les conditions définies ci-avant au paragraphe « TRANSPORT/RAPATRIEMENT DU BÉNÉFICIAIRE », Europ Assistance organise et prend en charge le transport d'un autre Bénéficiaire voyageant avec lui jusqu'au Domicile.

Le transport du Bénéficiaire accompagnant se fera :

- soit avec le Bénéficiaire malade ou blessé,
- soit individuellement.

Europ Assistance prend en charge le transport de ce Bénéficiaire, par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

La présente prestation est limitée à un Bénéficiaire. Toutefois, si le Bénéficiaire transporté est accompagné par plus d'un Bénéficiaire, Europ Assistance peut organiser le transport, ensemble ou individuellement, des autres Bénéficiaires. Le coût de ce transport n'est pas pris en charge par Europ Assistance.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « VISITE D'UN PROCHE EN CAS D'HOSPITALISATION ».**

#### 1.3 ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Lorsqu'un Bénéficiaire en déplacement, malade ou blessé, se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans qui l'accompagnent, Europ Assistance, après avis des médecins locaux et/ou de ses propres médecins, organise et prend en charge le voyage aller/retour (depuis le Domicile) en train 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne

en classe économique d'une personne choisie par le Bénéficiaire ou la famille du Bénéficiaire pour accompagner les enfants pendant leur retour jusqu'à leur Domicile

Europ Assistance peut aussi mandater une hôtesse pour raccompagner les enfants jusqu'à leur Pays de Domicile Les frais d'hébergement, de repas et de boisson de la personne choisie par le Bénéficiaire ou la famille du Bénéficiaire pour ramener les enfants, restent à la charge du Bénéficiaire. Les billets desdits enfants restent également à la charge du Bénéficiaire.

#### 1.4 VISITE D'UN PROCHE EN CAS D'HOSPITALISATION

Si le Bénéficiaire voyage seul ou si les membres de sa famille qui l'accompagnent sont dans l'incapacité de lui rendre visite à l'hôpital, alors qu'il est hospitalisé sur le lieu de sa Maladie ou de sa Blessure et que les médecins d'Europ Assistance ne préconisent pas un transport avant 10 jours (s'il s'agit d'un enfant de moins de 15 ans ou d'un Bénéficiaire dans un état mettant en jeu le pronostic vital selon les médecins d'Europ Assistance, aucune franchise de durée d'hospitalisation n'est appliquée), Europ Assistance organise et prend en charge :

- le voyage aller/retour (depuis le Domicile) en train 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne choisie par le Bénéficiaire ou la famille du Bénéficiaire pour se rendre à son chevet,
- son séjour à l'hôtel (chambre et petit déjeuner exclusivement) sur le lieu d'hospitalisation, tant que le Bénéficiaire est hospitalisé, dans la limite de 125 € TTC par nuit et de 10 nuits. Si, au-delà de cette dernière limite, le Bénéficiaire hospitalisé n'est toujours pas transportable, la prolongation du séjour est prise en charge jusqu'à 375 € TTC.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Rapatriement d'un Bénéficiaire accompagnant ».**

#### 1.5 REMBOURSEMENT DES FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER

Cette prestation est rendue :

- ✓ dans tous les cas hors de Belgique,
- ✓ pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du Pays de Domicile du Bénéficiaire.

**Pour bénéficier de ces remboursements, le Bénéficiaire doit obligatoirement relever d'un régime primaire d'assurance maladie (Sécurité Sociale) ou de tout organisme de prévoyance et effectuer, au retour dans son Pays de Domicile ou sur place, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés.**

Lorsque des frais médicaux ont été engagés avec son accord préalable, Europ Assistance rembourse au Bénéficiaire la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les Organismes d'Assurance :

Europ Assistance n'intervient qu'une fois les remboursements effectués par les Organismes d'Assurance susvisés, **déduction faite d'une franchise absolue de 75 € TTC par dossier**, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de l'Organisme d'Assurance du Bénéficiaire.

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par un Bénéficiaire hors de Belgique et de son Pays de Domicile à la suite d'une Maladie ou d'une Blessure survenue hors de son Pays de Domicile.

Dans ce cas, Europ Assistance rembourse le montant des frais engagés **jusqu'à un maximum de 155 000 € TTC par Bénéficiaire, par événement et par an.**

Dans l'hypothèse où l'Organisme d'Assurance auquel le Bénéficiaire cotise ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, Europ Assistance remboursera les frais engagés dans la limite du montant indiqué ci-dessus, sous réserve de la communication par le Bénéficiaire des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non-prise en charge émanant de l'Organisme d'Assurance.

Cette prestation cesse à dater du jour où Europ Assistance est en mesure d'effectuer le rapatriement du Bénéficiaire.

Nature des frais ouvrant droit à remboursement (sous réserve d'accord préalable) :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les Organismes d'Assurance,
- frais d'hospitalisation à condition que le Bénéficiaire soit jugé intransportable par décision des médecins de Europ Assistance, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où Europ Assistance est en mesure d'effectuer le rapatriement du Bénéficiaire ne sont pas pris en charge),
- frais dentaires d'urgence (plafonnés à 155 € TTC sans franchise et par événement).

## 1.6 AVANCE DE FRAIS D'HOSPITALISATION A L'ETRANGER (HORS DE BELGIQUE ET DU PAYS DE DOMICILE)

Cette prestation est rendue :

- ✓ dans tous les cas hors de Belgique,
- ✓ pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du Pays de Domicile du Bénéficiaire.

### IMPORTANT

**Cette prestation n'est acquise qu'à la condition et tant que les médecins d'Europ Assistance jugent le Bénéficiaire intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.**

**Aucune avance n'est accordée à compter du moment où Europ Assistance est en mesure d'effectuer le transport et ce nonobstant la décision du Bénéficiaire de rester sur place.**

Europ Assistance peut, **dans la limite de 155.000 € TTC**, procéder à l'avance des frais d'hospitalisation engagés hors de Belgique et de son Pays de Domicile par le Bénéficiaire, aux conditions cumulatives suivantes :

- les médecins d'Europ Assistance doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de rapatrier dans l'immédiat le Bénéficiaire dans son Pays de Domicile,
- les soins auxquels l'avance s'applique doivent être prescrits en accord avec les médecins d'Europ Assistance,
- le Bénéficiaire ou toute personne autorisée par lui doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par Europ Assistance lors de la mise en œuvre de la présente prestation :
  - à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des Organismes d'Assurance dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par Europ Assistance,
  - à effectuer les remboursements à Europ Assistance des sommes perçues à ce titre de la part des Organismes d'Assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

Resteront uniquement à la charge d'Europ Assistance, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation "frais médicaux à l'étranger", les frais non pris en charge par les Organismes d'Assurance. Le Bénéficiaire devra communiquer à Europ Assistance l'attestation de non prise en charge émanant de ces Organismes d'Assurance, dans la semaine qui suit sa réception.

**A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des Organismes d'Assurance dans les délais, ou à défaut de présentation à Europ Assistance dans les délais de l'attestation de non prise en charge émanant de ces Organismes d'Assurance, le Bénéficiaire ne pourra en aucun cas se prévaloir de la prestation « frais médicaux à l'étranger » et devra rembourser l'intégralité des frais d'hospitalisation avancés par Europ Assistance, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par le Bénéficiaire.**

## 1.7 CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

**Cette prestation s'applique uniquement dans les pays suivants : France métropolitaine, Principautés de Monaco et d'Andorre, Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande.**

A la suite d'une Maladie ou d'une Blessure survenue lors d'un déplacement en Véhicule dans l'un des pays énoncés ci-dessus, si le Bénéficiaire n'est plus en mesure, d'un point de vue médical, de conduire son Véhicule et qu'aucun des passagers n'est susceptible de le remplacer, Europ Assistance met à la disposition du Bénéficiaire :

- soit un chauffeur pour conduire le Véhicule jusqu'au Domicile, par l'itinéraire le plus direct. Europ Assistance prend en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur. Les frais de carburant, de péage, passage(s) bateau, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restent à la charge du Bénéficiaire.

Ce dernier intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession. Cette garantie est accordée si le Véhicule est dûment assuré, en parfait état de marche, conforme aux normes du Code de la route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, Europ Assistance se réserve le droit de ne pas envoyer de chauffeur,

- soit un billet de train 1re classe ou avion classe économique, afin que le Bénéficiaire ou une personne de votre choix puisse ramener le Véhicule.

## 1.8 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS DE L'ETRANGER

Au cours d'un déplacement hors de votre Pays de Domicile, si Vous êtes dans l'impossibilité de contacter votre employeur ou un Membre de la Famille qui se trouve en Belgique, Europ Assistance transmet, à l'heure et au jour que Vous avez choisi, le message que Vous aurez préalablement communiqué par téléphone.

NOTA :

Ce service ne permet pas l'usage du PCV. Le contenu de vos messages, ne saurait, par ailleurs, en aucun cas engager notre responsabilité, et reste soumis à la législation belge, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message

## 1.9 SECOURS SUR PISTE

Lorsqu'un Bénéficiaire est victime d'une Blessure sur une piste de ski ouverte (hors-piste s'il est accompagné d'un moniteur diplômé) ou à l'occasion d'une activité sportive en montagne, Europ Assistance prend en charge les frais d'évacuation mis en œuvre par les organismes étant intervenus entre le lieu de l'accident et le centre médical ou éventuellement le centre hospitalier le plus proche, ainsi que le retour sur le lieu du séjour.

Le montant maximum de la prestation, qui intervient en complément des garanties dont le Bénéficiaire peut disposer par ailleurs, est fixé à **5 000 € TTC par événement, avec un maximum de 10 000€ TTC par an** pour une même Carte.

## 2. ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS D'UN BÉNÉFICIAIRE

### 2.1 RAPATRIEMENT DE CORPS

Lorsqu'un Bénéficiaire décède au cours d'un déplacement, Europ Assistance organise et prend en charge le rapatriement du corps.

Si les obsèques ont lieu dans son Pays de Domicile, Europ Assistance prend en charge :

- les frais de transport du corps jusqu'au lieu des obsèques dans son Pays de Domicile,
- les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable,
- les frais directement nécessités par le transport du corps (manutention, aménagements spécifiques au transport, conditionnement).

**Tous les autres frais (notamment les frais de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille du défunt.**

Si les obsèques ont lieu hors du Pays de Domicile du Bénéficiaire, Europ Assistance organise le rapatriement du corps jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques et prend en charge les frais à concurrence du montant qu'Europ Assistance aurait payé pour rapatrier le corps dans le Pays de Domicile du Bénéficiaire.

### 2.2 RAPATRIEMENT D'UN ACCOMPAGNANT

Lorsque le défunt Bénéficiaire est transporté dans les conditions définies dans la prestation « RAPATRIEMENT DE CORPS », Europ Assistance organise et prend en charge le transport d'un autre Bénéficiaire qui l'accompagnait lors du déplacement, par train en 1<sup>re</sup> classe ou avion en classe économique :

- soit jusqu'au lieu des obsèques proche du Domicile si les obsèques ont lieu dans son Pays de Domicile,
- soit jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques si les obsèques ont lieu hors de Belgique. Dans ce dernier cas, la prise en charge est limitée au montant qui aurait été exposé pour transporter l'accompagnant jusqu'au Domicile.

La présente prestation est limitée à un seul Bénéficiaire accompagnant. Toutefois, si le défunt Bénéficiaire était accompagné par plus d'un Bénéficiaire, Europ Assistance peut organiser le transport, ensemble ou individuellement, des autres Bénéficiaires. Le coût de ce transport n'est pas pris en charge par Europ Assistance.

### 3. ASSISTANCE EN CAS D'HOSPITALISATION OU DÉCÈS D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE

#### 3.1 RETOUR ANTICIPÉ EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE

Si le Bénéficiaire en déplacement apprend l'hospitalisation non prévue de plus de 24 heures consécutives d'un Membre de sa Famille résidant dans le même pays que lui, Europ Assistance organise et prend en charge son retour pour lui permettre de se rendre, à son chevet.

Cette prestation est limitée par Carte soit :

- à la prise en charge du voyage aller/retour d'un Bénéficiaire,
- à la prise en charge du voyage aller simple de deux Bénéficiaires voyageant ensemble, par train en 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne en classe économique.

Europ Assistance se réserve le droit de demander un certificat d'hospitalisation du Membre de la Famille du Bénéficiaire et/ou un certificat d'hérédité.

#### 3.2 RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE DÉCÈS D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE

Si le Bénéficiaire en déplacement apprend le décès d'un Membre de sa Famille résidant dans le même pays que lui, Europ Assistance organise et prend en charge son retour pour lui permettre d'assister aux obsèques, dans le Pays de Domicile du Bénéficiaire,

Cette prestation est limitée par Carte soit :

- à la prise en charge du voyage aller/retour d'un Bénéficiaire,
- à la prise en charge du voyage aller simple de deux Bénéficiaires voyageant ensemble, par train en 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne en classe économique.

Europ Assistance se réserve le droit de demander un certificat de décès du Membre de la Famille du Bénéficiaire et/ou un certificat d'hérédité.

### 4. ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES A L'ETRANGER

Si le Bénéficiaire fait l'objet de poursuites judiciaires à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation locale survenue hors de son Pays de Domicile et intervenue au cours de la vie privée :

- Europ Assistance fait l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, **à concurrence de 15 500 € TTC**. Si entre-temps la caution pénale est remboursée au Bénéficiaire par les autorités du pays, le Bénéficiaire devra aussitôt la restituer à Europ Assistance.
- Europ Assistance participe aux honoraires d'avocat **à hauteur de 3 100 € TTC** et en fait l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, **jusqu'à 15 500 € TTC**.

**Europ Assistance n'intervient pas pour les cautions exigées à la suite d'un accident de la circulation provoqué directement ou indirectement par une infraction au Code de la Route local, une conduite en état d'ivresse ou une faute intentionnelle.**

#### Remboursement :

Le Bénéficiaire s'engage à rembourser les sommes avancées, dans un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de la facture.

Passé ce délai de 2 mois, Europ Assistance se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles.

### 5. ASSISTANCE EN CAS DE VOL OU DE PERTE D'EFFETS PERSONNELS A L'ETRANGER

#### 5.1 ENVOI DE MÉDICAMENTS À L'ETRANGER

Lorsque le Bénéficiaire, en déplacement hors de son Pays de Domicile, est privé par suite de perte ou de vol de médicaments indispensables à sa santé, Europ Assistance prend en charge la recherche et l'acheminement de ces

médicaments, dans le cas où ces médicaments ou leurs équivalents conseillés par les médecins d'Europ Assistance seraient introuvables sur place (sous réserve d'obtenir de la part du Bénéficiaire les coordonnées de son médecin traitant).

Europ Assistance prend en charge l'expédition des médicaments par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et belges, et refacture au Bénéficiaire les frais de douane et le coût d'achat des médicaments.

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport qu'Europ Assistance utilise.

Europ Assistance se dégage de toute responsabilité pour les pertes, vols des médicaments et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant. Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non-disponibilité en Belgique constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation. **Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, frigorifiques, et les produits non disponibles en officine de pharmacie en Belgique.**

## 5.2 ENVOI DE LUNETTES OU DE PROTHÈSES AUDITIVES A L'ETRANGER

Si le Bénéficiaire se trouve dans l'impossibilité de se procurer les lunettes, les lentilles correctrices ou les prothèses auditives qu'il porte habituellement, suite au vol ou à la perte de celles-ci lors d'un voyage hors de son Pays de Domicile, Europ Assistance se charge de les lui envoyer par les moyens les plus appropriés.

La demande, formulée par le Bénéficiaire, doit être transmise par télécopie, courrier électronique (email) ou lettre recommandée et indiquer de manière très précise les caractéristiques complètes de ses lunettes (type de verres, montures), de ses lentilles ou de ses prothèses auditives.

Europ Assistance contacte l'ophtalmologiste ou le prothésiste habituel du Bénéficiaire afin d'obtenir une ordonnance. Le prix de la confection des nouvelles lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives est annoncé au Bénéficiaire qui doit donner son accord par écrit et s'engage alors à régler le montant de la facture avant leur envoi. A défaut, Europ Assistance ne pourra être tenu d'exécuter la prestation.

Europ Assistance prend en charge l'expédition des nouvelles lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et belges, et refacture au Bénéficiaire les frais de douane et les coûts de confection.

Europ Assistance dégage sa responsabilité si, pour des raisons indépendantes de sa volonté (délais de fabrication ou tout autre cas de Force Majeure) les lunettes, les lentilles ou les prothèses auditives, n'arrivent pas à la date prévue.

## 6. ASSISTANCE VIE QUOTIDIENNE

### 6.1 AIDE AU RETOUR À L'EMPLOI

Afin de permettre au Bénéficiaire de reprendre une activité professionnelle à la suite d'une Perte d'Emploi, Nous l'accompagnons dans sa démarche de recherche d'emploi. Sur simple appel de la part du Bénéficiaire, 24h/24 et 7 j/7, un rendez-vous est fixé avec un consultant en ressources humaines, spécialisé dans l'accompagnement individuel. L'objectif est de bâtir un plan d'actions qui sera validé au cours de 3 entretiens téléphoniques avec un consultant spécialisé. Le service d'Aide au Retour à l'Emploi se déroule en 3 étapes sans que la durée de la garantie excède 9 mois à compter de la demande initiale.

1ère étape : un premier entretien téléphonique avec un consultant : Bilan de carrière et projet professionnel  
Au jour et à l'heure fixés, le consultant, appelle le Bénéficiaire pour analyser son profil professionnel au regard de son parcours, de ses aptitudes, de sa situation et de ses aspirations. Il effectue ainsi avec le Bénéficiaire une analyse de son bilan de carrière et de son projet professionnel, en mettant en évidence ses points forts et points faibles sur le plan professionnel (savoir-faire) et personnel (principaux traits de la personnalité, motivations). Il aide également le Bénéficiaire à clarifier ses objectifs professionnels.

2ème étape : un deuxième entretien téléphonique avec un consultant : Outils et techniques de recherche d'emploi  
Au jour et à l'heure fixés pour ce nouveau rendez-vous, le consultant, aide le Bénéficiaire par téléphone à élaborer sa démarche et valide les outils qu'il utilise (CV et cibles d'entreprises). Il donne au Bénéficiaire des conseils sur la rédaction de son curriculum vitae et de sa lettre de motivation, sur les moyens de sélection les plus fréquemment utilisés (graphologies, tests...), des recommandations concernant sa stratégie de recherche (cibles, canaux...) et des informations sur les formations éventuelles qui pourraient compléter son expérience en fonction des objectifs visés.

3ème étape : un troisième entretien téléphonique avec un consultant : Prospection et suivi des entretiens professionnels

Après avoir bâti le projet, déterminé les cibles et les moyens de les atteindre, Nous fixons avec le Bénéficiaire la date et l'heure du troisième entretien téléphonique. Au jour et à l'heure fixés, le consultant fait le point avec le Bénéficiaire sur les entretiens effectués, analyse les raisons du non-aboutissement et redonne, si nécessaire, des conseils au Bénéficiaire pour aller plus loin.

La présente prestation consiste en un accompagnement, un soutien, une orientation mais ne garantit pas au Bénéficiaire le retour à l'emploi. Cette assistance ne se substitue pas aux prestations des organismes, institutions, administrations et associations publics, paritaires ou privés.

**En aucun cas, elle n'intègre une démarche d'accompagnement administrative pour aider le Bénéficiaire à faire valoir ses droits auprès d'organismes de toute nature.**

**En outre, la responsabilité de l'Assisteur ne pourra en aucun cas être engagée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte, par le Bénéficiaire, du ou des renseignements(s) communiqué(s).**

## 6.2 SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

A la suite d'une Perte d'emploi ou d'une Incapacité Temporaire de travail, Nous mettons à la disposition du Bénéficiaire, du lundi au vendredi de 9H à 19H, sauf jours fériés, un service Ecoute et Accueil Psychologique lui permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

Le ou les entretien(s) téléphonique(s), mené(s) par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, lui permettra de se confier et de clarifier la situation à laquelle il est confronté à la suite de cet événement.

Les psychologues interviennent dans le strict respect du code de déontologie applicable à la profession de psychologue et ne s'autoriseront en aucun cas à débiter une psychothérapie par téléphone.

Nous assurons l'organisation et la prise en charge de 5 entretiens téléphoniques par an.

## 6.3 ASSISTANCE INFO CYBER

### ▪ Définitions spécifiques

#### **Fuite de Données**

Désigne l'exposition d'informations confidentielles, sensibles ou protégée à une personne non autorisée.

#### **Cyber attaque**

Désigne une atteinte à des systèmes informatiques réalisée dans un but malveillant.

Le phishing ou hameçonnage est une technique frauduleuse destinée à leurrer une personne pour l'inciter à communiquer des données personnelles et/ou bancaires en se faisant passer pour un tiers de confiance

#### **Usurpation d'identité**

Désigne l'utilisation d'informations personnelles permettant d'identifier une personne sans son accord pour réaliser des actions frauduleuses.

#### **Atteinte à la réputation**

Désigne une atteinte à la réputation ou à l'intégrité de la personne

#### **Harcèlement électronique**

Désigne le fait de tenir via internet (mails, réseaux sociaux) des propos ou d'avoir des comportements répétés ayant pour but ou effet une dégradation des conditions de vie de la victime.

Le harcèlement électronique est également appelé cyberharcèlement.



#### ▪ **Objet de la prestation**

Europ Assistance met à disposition du Bénéficiaire un service d'assistance téléphonique 24/7 lui permettant de trouver les réponses aux principales questions en cas de suspicion de fraude ou d'utilisation malveillante de ses données personnelles (mot de passe, adresse e-mail, informations bancaires, numéros de téléphone etc.).

Le Bénéficiaire pourra bénéficier d'informations sur les démarches à réaliser en cas de :

- fuite de données subie par une société ou un organisme détenant des données personnelles du Bénéficiaire,
- cyber attaque (phishing, demande de rançon),
- usurpation d'identité,
- atteinte à sa réputation en ligne,
- harcèlement électronique.

Europ Assistance pourra également informer le Bénéficiaire des mesures de prévention permettant de limiter l'exposition aux risques de cybercriminalité.

Ces informations à caractère documentaire sont données à titre purement indicatif dans un but pédagogique et préventif. Europ Assistance ne saurait être tenue responsable d'un préjudice d'aucune nature lié aux informations fournies.

Les conversations tenues lors de cette prestation d'assistance téléphonique sont totalement confidentielles.

## **7. EXCLUSIONS**

**Sont exclues les demandes consécutives :**

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe.
- à la participation volontaire du Bénéficiaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- à un acte intentionnel de la part du Bénéficiaire ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- à un incident survenu au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque le Bénéficiaire y participe en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si le Bénéficiaire utilise son propre véhicule.
- à un sinistre survenu dans l'un des pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'Etranger.

**Sont également exclus :**

- les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence ou des transports primaires tels que le SMUR, les pompiers, et les frais s'y rapportant,
- les frais engagés sans l'accord d'Europ Assistance, ou non expressément prévus par la présente convention d'assistance,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de douane,
- les frais de restauration,
- les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter le (les) Bénéficiaire(s) avant ou pendant son(leur) déplacement ;
- les déplacements vers un pays, une région ou une zone vers lesquels les voyages sont formellement déconseillés par les autorités gouvernementales du pays de Domicile du Bénéficiaire à la date de départ.

## EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À L'ASSISTANCE

Europ Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Outre les Exclusions communes à toutes les prestations figurant ci-dessus, sont exclus :

- les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
- les Maladies et/ou Blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre « Transfert et/ou Rapatriement du Bénéficiaire » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas de poursuivre le déplacement ou le séjour,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée et ses conséquences ou à l'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant
- les cures thermales et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans le pays de Domicile du Bénéficiaire,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant, et leurs conséquences,
- les interventions à caractère esthétique, les frais en découlant ainsi que leurs conséquences,
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, ostéopathies, les frais en découlant, et leurs conséquences,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation belge, et les frais s'y rapportant,
- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, et les frais y afférents,
- les recherches et secours de personne en montagne, en mer ou dans le désert, et les frais s'y rapportant,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le Bénéficiaire,
- les frais d'annulation de voyage,
- les frais de secours hors-piste de ski.

## 8. LIMITES DE RESPONSABILITÉS

***Europ Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.***

Europ Assistance ne pourra être tenue pour responsable des manquements ou des retards dans l'exécution des prestations résultant de :

- cas de force majeure tels qu'habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux compétents ou des évènements suivants : guerres civiles ou étrangères, émeutes, instabilité politique notoire, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (et ce quel que soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...), limitation de trafic aéronautique, grèves et faits de grèves, explosions, désintégration du noyau atomique.
- délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visa d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires au transport de l'Assuré à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou son entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé.
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels Europ Assistance a l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

## 9. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

**Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.).**

**De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « transfert et/ou rapatriement ») au regard de la santé du Bénéficiaire et/ou de l'enfant à naître.**

## PARTIE III - CADRE DU CONTRAT

### 1. INFORMATION DES CONDITIONS

Le présent document constitue la Notice d'Information que Compte Nickel s'engage à remettre au titulaire de la Carte NICKEL METAL. La Notice d'Information du contrat d'assistance signé entre Financière des Paiements Électroniques et Europ Assistance définit les modalités d'entrée en vigueur, le champ d'application des garanties ainsi que les formalités à accomplir en cas de besoin d'assistance.

Elle est valable à compter du **01/07/2022 00h00 GMT**, et ce jusqu'à la publication de la prochaine Notice d'Information.

En vertu du contrat signé entre Financière des Paiements Électroniques et Europ Assistance, la preuve de la remise de la Notice d'Information au titulaire de la Carte NICKEL METAL incombe à Compte Nickel.

En cas de modification des conditions dudit contrat ou en cas de résiliation de celui-ci, Compte Nickel s'engage à informer par tout moyen à sa convenance le titulaire de la Carte NICKEL METAL au moins trois mois avant la date d'effet de la modification ou de la résiliation.

### 2. PRISE D'EFFET DES GARANTIES ET DURÉE DE LA COUVERTURE

La couverture du contrat prend effet à la même date et pour la même durée, renouvellement(s) compris, que la Carte Assurée délivrée par Financière des Paiements Électroniques à la suite de la souscription à l'offre Carte NICKEL METAL.

### 3. PRISE D'EFFET DES GARANTIES

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre pendant la durée de validité de la Carte Assurée jusqu'à son échéance, quelle qu'en soit la cause.

Toutefois, la déclaration de perte ou de vol de la Carte Assurée ne suspend pas les présentes garanties.

### 4. CESSATION DE LA COUVERTURE ET DES GARANTIES

La couverture du contrat cesse de plein droit :

- en cas de retrait ou absence de renouvellement de la Carte Assurée par Financière des Paiements Électroniques et/ou le Titulaire;
- en cas de souscription d'une offre Nickel de niveau supérieur en cours d'année;
- en cas de fermeture, quelle qu'en soit la cause, du Compte Nickel ouvert auprès de Financière des Paiements Électroniques;
- en cas de cessation du partenariat liant EUROP ASSISTANCE et Financière des Paiements Électroniques, à la date communiquée par cette dernière aux Titulaires.

### 5. SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre des garanties d'assurance et/ou d'assistance, Europ Assistance est subrogée dans les droits et actions que le Bénéficiaire pourrait avoir contre les tiers responsables du sinistre. La subrogation est limitée au montant des frais qu'Europ Assistance a engagés en exécution des Conditions Générales des garanties d'assurance et/ou d'assistance.

## 6. PRESCRIPTION

*Les droits découlant de la présente Police sont prescrits trois ans après la date de l'événement qui donne ouverture à l'action.*

*Vous devez Nous contacter immédiatement après la survenance de tout événement couvert. Si Nous n'intervenons pas directement et qu'une indemnité est néanmoins prévue par la garantie, Vous êtes tenu de fournir la preuve des circonstances pertinentes.*

## 7. FAUSSES DÉCLARATIONS

Les déclarations fausses ou incorrectes ou les omissions du Bénéficiaire peuvent porter atteinte, en tout ou en partie, à son droit à la couverture par le contrat, et peuvent le cas échéant mener à une nullité du contrat, dans la mesure prévue par la loi applicable.

Toute omission ou déclaration inexacte de la part du Bénéficiaire dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la résiliation du contrat. Dans un pareil cas, les dispositions de l'article 60 de la Loi du 4 avril 2014 « relative aux assurances » s'appliquent.

## 8. DÉCHÉANCE POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment, vous ou vos Bénéficiaires utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous ou vos Bénéficiaire(s) serez déchu(s) de tout droit aux prestations d'assistance, prévues dans la présente Notice d'information, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

## 9. CUMUL DES GARANTIES

Lorsque le montant assuré de bonne foi, par un ou plusieurs contrats souscrits auprès du même assureur, dépasse l'intérêt assurable, chacune des parties a le droit de le réduire à due concurrence.

Lorsque le montant assuré est réparti entre plusieurs contrats souscrits auprès de plusieurs assureurs, cette réduction s'opère, à défaut d'un accord entre toutes les parties, sur les montants assurés par les contrats dans l'ordre de leur date en commençant par le plus récent et comporte éventuellement la résiliation d'un ou de plusieurs contrats dont le montant assuré serait ainsi rendu nul.

## 10. RECLAMATIONS – LITIGES

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire pourra s'adresser au Service Réclamations Clients d'Europ Assistance :

- soit par courrier postal :  
Europ Assistance Belgium  
à l'attention du Complaints Officer  
Cantersteen 47 - 1000 Bruxelles
- soit par courrier électronique :  
[complaints@europ-assistance.be](mailto:complaints@europ-assistance.be)

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente sera adressée au Bénéficiaire dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si le litige persiste après examen de sa demande par notre Service Réclamations Clients, le Bénéficiaire pourra saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

**Ombudsman des Assurances**  
**Square de Meeûs, 35 – 1000 Bruxelles**  
Tél. 02 547 58 71 – Fax 02 547 59 75  
E-mail : [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)  
[www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)

Le Bénéficiaire reste libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

## 11. DROIT ET LANGUE APPLICABLE

La présente Notice d'information, son interprétation ou toute question relative à sa rédaction, sa validité, son fonctionnement et son exécution sont régis par le droit belge.

Tout litige ou réclamation découlant de ou en relation avec la présente Notice d'information, son objet ou sa conclusion (en ce compris les litiges ou réclamations non contractuels) sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

## 12. PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

La protection de Vos Données à caractère personnel est importante pour Nous. Le but de cette notice est d'expliquer comment et à quelles fins, Nous utilisons Vos Données à caractère personnel. Veuillez lire attentivement ce document.

### Quelle entité juridique utilise Vos données à caractère personnelles ?

Le responsable du traitement des Données à caractère personnel est la succursale irlandaise d'Europ Assistance SA., située au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland, succursale enregistrée auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089 (ci-après, le « Responsable du traitement »). Europ Assistance SA est une société immatriculée au Code des Assurances dont le siège social est établi au 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, société anonyme immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 450 366 405.

Si Vous avez des questions concernant le traitement de Vos Données à caractère personnel ou si Vous désirez exercer Vos droits à l'égard de Vos Données à caractère personnel, veuillez contacter Notre Délégué à la Protection des Données aux coordonnées suivantes :

Europ Assistance S.A Irish branch, DPO  
Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland  
[EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com)

### Comment utilisons-Nous Vos données à caractère personnel ?

Le Responsable du traitement traite Vos Données à caractère personnel pour la réalisation des finalités suivantes :

- la souscription d'assurance et gestion des risques ;
- la souscription et l'administration de polices ;
- la gestion des sinistres et des réclamations ; et
- le partage de données à des fins de prévention de la fraude.

Le traitement de Vos Données à caractère personnel est licite car est fondé sur la nécessité de traiter ces données pour l'exécution du contrat ou pour bénéficier des garanties d'assurance ou encore est nécessaire à l'exécution des mesures précontractuelles.

### Quelles données à caractère personnel font l'objet d'un traitement ?

Seules les données à caractère personnel strictement nécessaires pour la réalisation des finalités mentionnées ci-dessus seront traitées. En particulier, le Responsable du traitement traitera :

- Votre nom, adresse (postale et électronique) et documents d'identification ;
- Vos données bancaires.

### **Avec qui partageons-Nous Vos données à caractère personnel ?**

Nous pouvons partager Vos Données à caractère personnel avec d'autres sociétés du Groupe Europ Assistance ou des sociétés du Groupe Generali, des organisations externes telles que nos auditeurs, réassureurs ou Co assureurs, gestionnaires de sinistres, agents, distributeurs en charge de l'exécution d'un service dans le cadre de votre assurance et toute autre entité qui exerce une activité organisationnelle et opérationnelle au support de l'assurance. Ces entités peuvent demander un consentement distinct pour traiter Vos Données à caractère personnel pour des finalités qui leurs sont propres.

### **Pourquoi la fourniture de Vos Données à caractère personnel est-elle indispensable ?**

La fourniture de Vos Données à caractère personnel doit être effectuée pour donner effet à la souscription de Votre assurance, pour gérer Votre assurance, pour gérer Votre sinistre, dans le cadre de la réassurance ou de la coassurance, pour effectuer des contrôles ou des enquêtes de satisfaction, pour contrôler la fraude et les fuites de données, pour que Nous Nous conformions à Nos obligations légales et, plus généralement, pour mener à bien Notre activité d'assureur. Si Vous ne fournissez pas Vos Données à caractère personnel, il ne sera pas possible de bénéficier des garanties d'assurance.

### **Où transférons-Nous Vos Données à caractère personnel ?**

Nous pouvons transférer Vos Données à caractère personnel à des pays, territoires ou organisations situés en dehors de l'Espace Economique Européen (EEE) et qui ne sont pas reconnus comme offrant un niveau de protection adéquat par la Commission Européenne comme les USA. Cette situation arrivera si Vous sollicitez la mise en œuvre d'une garantie d'assurance alors que Vous séjournez dans un de ces pays.

Dans ce cas, le transfert de Données à caractère personnel à des entités situées en dehors de l'EEE se fera à la condition que des mesures de sécurité appropriées soient mises en place et conformément à la législation applicable. Vous pouvez obtenir davantage d'informations à cet égard ainsi qu'une copie des mesures mises en place en contactant Notre Délégué à la Protection des Données.

### **Quels sont Vos droits à l'égard de Vos données à caractère personnel ?**

Vous pouvez exercer les droits suivants à l'égard de Vos données à caractère personnel :

- **Accès** : Vous pouvez demander au Responsable du traitement l'accès à Vos Données à caractère personnel ;
- **Rectification** : Vous pouvez demander au Responsable du traitement de corriger les Données à caractère personnel qui seraient inexactes ou incomplètes ;
- **Effacement** : Vous pouvez demander au Responsable du traitement d'effacer les Données à caractère personnel lorsque l'un des motifs suivants s'applique :
  - a. Lorsque les Données à caractère personnel ne sont plus nécessaires en vue de la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées ;
  - b. Vous retirez le consentement sur lequel le traitement est basé et lorsqu'il n'y a pas d'autre motif légal pour que le traitement subsiste ;
  - c. Vous Vous opposez à la prise de décision automatisée et il n'y a aucun motif légitime impérieux justifiant le traitement, ou Vous Vous opposez au traitement de Vos données pour du marketing direct ;
  - d. Les Données à caractère personnel ont été illégalement traitées ; ou
  - e. Les Données à caractère personnelles doivent être effacées pour le respect d'une obligation légale prévue par le droit de l'Union européenne ou de l'Etat Membre auquel le Responsable appartient.
- **Limitation du traitement** : Vous pouvez demander au Responsable du traitement de restreindre le traitement de Vos Données à caractère personnel si l'un des motifs suivants est applicable :
  - a. Vous contestez l'exactitude de Vos Données à caractère personnel et Vous demandez au Responsable du traitement de restreindre le traitement, le temps de lui permettre de vérifier l'exactitude des Données à caractère personnel traitées ; Le traitement est illégal et Vous Vous opposez à l'effacement des Données à caractère personnel mais à la place, Vous souhaitez demander la restriction de leur utilisation ;
  - b. Le Responsable du traitement n'a plus besoin des Données à caractère personnel pour la réalisation des finalités du traitement, mais elles sont requises par l'établissement, l'exercice ou la défense de procédures juridiques ou contentieuses ; ou
  - c. Vous Vous êtes opposés à l'utilisation d'un procédé de traitement automatisé de Vos Données à caractère personnel et Nous vérifions que Nous n'avons pas un fondement légitime supérieur ;
- **Portabilité** : Vous avez le droit d'obtenir du Responsable du traitement une copie de Vos données à caractère personnel dans un format structuré, communément utilisé et lisible par une machine.

Vos droits, y compris le droit d'opposition, peuvent être exercés en contactant Notre Délégué à la Protection des Données du Responsable du traitement à l'adresse suivante :

Europ Assistance S.A – DPO  
Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ,  
Dublin 2, DO2 RR77, Ireland  
[EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com)

**Comment adresser une plainte pour faire valoir Vos droits relatifs à Vos données à caractère personnel ?**

Vous avez le droit de Vous plaindre auprès d'une Autorité de contrôle. Les coordonnées des Autorités de contrôle sont fournies ci-dessous :

Belgique :



**Autorité de protection des données**  
**Rue de la Presse, 35**  
**1000 Bruxelles**  
**BELGIQUE**  
Tel : +32 (0)2 274 48 00  
Fax : +32 (0)2 274 48 35  
E-mail : [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)

Irlande :



**Data Protection Commissioner**  
**Canal House, Station Road**  
**Portarlinton**  
**R32 AP23, Co.Laois**  
**IRLANDE**  
E-mail : [Ireland.info@dataprotection.ie](mailto:Ireland.info@dataprotection.ie)



**NOTICE D'INFORMATION ASSURANCE****Carte NICKEL METAL - N° IB2100384BENI2****L'ASSUREUR**

Europ Assistance

EUROP ASSISTANCE SA, Société Anonyme régie par le Code français des Assurances, au capital de 48 123 637 EUR dont le siège social est situé 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, et agréée par l'Autorité de Surveillance française (ACPR - 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France), sous le numéro 4021295.

Cette Police est souscrite auprès de sa filiale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH, dont le siège social est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland, et qui est enregistrée auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089, et est agréée par la Banque centrale d'Irlande (BP 559, New Wapping Street, Dublin 2, Irlande) sous le numéro C33673.

La succursale irlandaise fonctionne conformément au Code de conduite irlandais des entreprises d'assurance (code d'éthique pour les compagnies d'assurance) publié par la Banque centrale d'Irlande, elle est enregistrée en République d'Irlande sous le numéro 907089.

La succursale irlandaise agit en Belgique sous le régime de la libre prestation de services, et est dès lors agréée par la Banque Nationale de Belgique (BNB - Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, Belgique) sous le numéro 888.

**LE SOUSCRIPTEUR**

Financière des Paiements Electroniques (FPE)

Société par Actions Simplifiée, immatriculée au RCS de Créteil sous le numéro 753 886 092, au capital de 770 440 €, dont le siège est 1 place des Marseillais - 94220 Charenton-le-Pont

Notice d'information n° **IB2100384BENI2** souscrite auprès d'Europ Assistance par Financière des Paiements Électroniques pour le compte de personnes physiques, Titulaires d'une offre de Carte NICKEL METAL,

**POUR TOUTE DEMANDE :**

**Vous devez déclarer votre sinistre par mail : [Claimsnickel@europ-assistance.be](mailto:Claimsnickel@europ-assistance.be)**

**Vous pouvez également nous contacter par téléphone : (+32) 2 541 92 10**

**ou par courrier à l'adresse suivante :**

Europ Assistance Belgium – Service Indemnisations Assurance  
Cantersteen 47 - 1000 Bruxelles

Vous bénéficiez également de garanties d'assistance attachées à votre Carte NICKEL METAL. Pour en connaître le contenu ainsi que les modalités de mise en œuvre, reportez-vous à la notice d'information assistance de votre Carte NICKEL METAL.

La présente Notice est applicable à compter du 01/07/2022

## Table des matières

PARTIE I - DISPOSITIONS COMMUNES .....	28
1. DÉFINITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES .....	28
2. OBJET DU CONTRAT .....	28
3. CONDITIONS ET MODALITES D'APPLICATION .....	29
4. EXCLUSIONS TERRITORIALES .....	29
5. SANCTIONS INTERNATIONALES .....	29
PARTIE II - DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE .....	30
1. DEFINITIONS SPECIFIQUES AUX GARANTIES VOYAGE .....	30
2. GARANTIE « ACCIDENTS DE VOYAGE » .....	31
2.1 OBJET DE LA GARANTIE .....	31
2.2 EVENEMENTS GARANTIS .....	31
2.3 DUREE DE LA GARANTIE .....	32
2.4 DOCUMENTS ET JUSTIFICATIFS À JOINDRE À LA DÉCLARATION DE SINISTRE .....	32
2.5 MODALITÉS DE CALCUL DE L'INDEMNITÉ : BARÈME D'INVALIDITÉ .....	33
2.6 EXCLUSIONS PARTICULIERES .....	33
3. GARANTIE « ANNULATION / REPORT / INTERRUPTION DE VOYAGE » .....	34
3.1 OBJET DE LA GARANTIE .....	34
3.2 EVENEMENTS GARANTIS .....	34
3.3 DURÉE DE LA GARANTIE .....	35
3.4 EXCLUSIONS PARTICULIERES .....	35
4. GARANTIE « RETARD D'AVION ET DE TRAIN » .....	36
4.1 OBJET DE LA GARANTIE .....	36
4.2 EVÉNEMENTS GARANTIS .....	36
4.3 CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE .....	36
4.4 DURÉE DE LA GARANTIE .....	36
4.5 EXCLUSIONS PARTICULIERES .....	37
5. GARANTIE « RETARD DE BAGAGES » .....	37
5.1 OBJET DE LA GARANTIE .....	37
5.2 DUREE DE LA GARANTIE .....	37
5.3 EXCLUSIONS PARTICULIERES .....	37
6. GARANTIE « PERTE / VOL / DETERIORATION DE BAGAGES » .....	38
6.1 OBJET DE LA GARANTIE .....	38
6.2 EXCLUSIONS PARTICULIERES .....	38
7. GARANTIE « RESPONSABILITE CIVILE A L'ETRANGER » .....	38
7.1 OBJET DE LA GARANTIE .....	38
7.2 DURÉE DE LA GARANTIE .....	39
7.3 EXCLUSIONS PARTICULIERES .....	39
8. GARANTIES « NEIGE ET MONTAGNE » .....	39
8.1 OBJET DE LA GARANTIE .....	39
8.2 FRAIS MÉDICAUX .....	39

8.3	RESPONSABILITÉ CIVILE .....	40
8.4	DÉFENSE ET RECOURS .....	40
8.5	BRIS DU MATERIEL DE SPORTS DE MONTAGNE PERSONNEL.....	41
8.6	REMBOURSEMENT DES FORFAITS ET DES COURS DE SKI.....	41
8.7	DUREE DES GARANTIES .....	42
8.8	EXCLUSIONS PARTICULIERES AUX GARANTIES.....	42
9.	GARANTIE « DOMMAGES AUX VÉHICULES DE LOCATION ».....	42
9.1	DÉFINITIONS APPLICABLES A LA GARANTIE DOMMAGES AUX VEHICULES DE LOCATION .....	42
9.2	OBJET DE LA GARANTIE .....	42
9.3	DUREE DE LA GARANTIE.....	43
9.4	LIMITES D'INDEMNISATION .....	43
9.5	EXCLUSIONS PARTICULIERES .....	44
9.6	RÈGLEMENT DES SINISTRES.....	44
10.	LES GARANTIES ACHATS .....	44
10.1	GARANTIE « ACHATS A DISTANCE » .....	44
10.2	GARANTIE « UTILISATION FRAUDULEUSE » .....	47
10.3	GARANTIE « VOL DES EFFETS PERSONNELS » .....	49
10.4	GARANTIE « EXTENSION DE GARANTIE » .....	51
	PARTIE III - EXCLUSIONS COMMUNES .....	52
	PARTIE IV - MODALITES DE DECLARATION DE SINISTRE .....	53
1.	DÉLAI POUR LA DÉCLARATION DE SINISTRE .....	53
2.	DOCUMENTS ET JUSTIFICATIFS A JOINDRE A LA DECLARATION DE SINISTRE .....	53
3.	COORDONNÉES POUR LA DÉCLARATION DE SINISTRE .....	54
4.	REGLEMENT DES INDEMNITES .....	55
5.	EXPERTISE.....	55
	PARTIE V - CADRE DU CONTRAT.....	56
1.	INFORMATION DES CONDITIONS .....	56
2.	PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA COUVERTURE .....	56
3.	PRISE D'EFFET DES GARANTIES.....	56
4.	CESSATION DE LA COUVERTURE ET DES GARANTIES .....	56
5.	SUBROGATION.....	57
6.	PRESCRIPTION .....	57
7.	FAUSSES DÉCLARATIONS .....	57
8.	DÉCHÉANCE POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE .....	57
9.	CUMUL DES GARANTIES .....	57
10.	RECLAMATIONS – LITIGES .....	57
11.	DROIT ET LANGUE APPLICABLE .....	58
12.	PROTECTION DE LA VIE PRIVEE .....	58

## PARTIE I - DISPOSITIONS COMMUNES

### 1. DÉFINITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES

Dans le présent document, les mots ci-après, qu'ils soient au singulier ou au pluriel et dans la mesure où leur première lettre est en majuscule, sont définis comme suit (chaque descriptif de garantie pourra éventuellement comporter des définitions spécifiques) :

#### **Accident**

Désigne toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part du Titulaire de la Carte assurée et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure constatée médicalement.

**Il est précisé que la survenance brutale d'une maladie ne saurait être assimilée à un Accident**

#### **Société Émettrice**

Société Financière des Paiement Électroniques (FPE)

#### **Carte Assurée**

Désigne la carte de paiement CARTE NICKEL METAL en cours de validité délivrée par la société Financière des Paiements Electroniques (FPE), en qualité d'émettrice agréée, mise à disposition du Titulaire, adhérent au compte Nickel, à laquelle sont attachées les garanties.

#### **Force Majeure**

Désigne tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur qui rend impossible, de façon absolue, l'exécution du contrat, tel qu'habituellement reconnu par la jurisprudence des cours et tribunaux belges.

#### **Franchise**

Désigne la somme fixée forfaitairement ou proportionnellement au contrat et restant à la charge du Titulaire en cas d'indemnisation à la suite d'un Sinistre. La Franchise peut être exprimée en devise, en heure ou en jour.

#### **Maladie**

Désigne toute altération de santé de l'Assuré, dûment constatée par une Autorité médicale habilitée, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

#### **Sinistre**

Désigne la réalisation d'un fait dommageable susceptible d'entraîner l'application d'une garantie de la présente Notice d'information.

La date du Sinistre est celle à laquelle survient le fait dommageable, c'est à dire celui qui constitue la cause génératrice du dommage.

#### **Tiers**

Toute personne autre que :

- le Titulaire et son Conjoint,
- leurs ascendants et descendants,
- les préposés rémunérés ou non par l'Assuré, dans l'exercice de leur fonction.

### 2. OBJET DU CONTRAT

La présente Notice d'information a pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'Europ Assistance et des bénéficiaires dans le cadre de la mise en œuvre des garanties d'assurance décrites ci-après.

### 3. CONDITIONS ET MODALITES D'APPLICATION

**Sauf stipulation contraire, le bénéfice des garanties ne pourra être invoqué que si la prestation assurée ou le bien assuré a été réglé, totalement ou partiellement, au moyen de la Carte assurée avant la survenance du Sinistre.**

Le non-renouvellement de la Carte assurée entraîne la perte du droit à garantie, sauf si la prestation assurée ou le bien assuré a été réglé, totalement ou partiellement, au moyen de la Carte assurée avant le non-renouvellement.

La déclaration de perte ou vol de la Carte assurée ne suspend pas les garanties.

Dans le cas d'une location de véhicule, si le règlement intervient à la fin de la période de location, le Titulaire devra rapporter la preuve d'une réservation au moyen de la Carte assurée antérieure à la remise des clés du véhicule, comme par exemple une pré-autorisation.

**Si le règlement n'a pas été effectué au moyen de la Carte assurée, aucune des garanties d'assurance décrites dans la présente Notice d'information ne pourra être accordée.**

Tout montant indiqué dans la présente notice d'information (garantie de remboursement, prise en charge, ...) s'entend toutes taxes comprises (TTC).

### 4. EXCLUSIONS TERRITORIALES

**Sont exclus les pays, qui, à la date de départ en déplacement, sont en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, ou subissant des catastrophes naturelles, des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.), ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.**

### 5. SANCTIONS INTERNATIONALES

**L'assureur ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge les prestations et ne fournira aucun service décrit dans la police d'assurance si cela exposait l'assureur à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, et/ou la Belgique et/ou l'Union européenne, et/ou le Royaume-Uni (si applicable) et/ou les États-Unis d'Amérique. Plus d'informations disponibles sur <https://www.europ-assistance.com/en/who-we-are-international-regulatory-information/> (en anglais) ou <https://www.europ-assistance.com/fr/who-we-are-international-regulatory-information/>**

#### **TERRITORIALITE**

**A ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les prestations ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants : Afghanistan, Biélorussie, Birmanie/Myanmar, Crimée et régions de Donetsk et Lougansk, Cuba, Iran, Corée du Nord, Russie, Syrie et Venezuela.**

## PARTIE II - DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE

### 1. DEFINITIONS SPECIFIQUES AUX GARANTIES VOYAGE

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, on entend par :

#### Assuré

- le Titulaire,
- son conjoint non séparé de corps ou de fait et non divorcé, son concubin notoire ou ayant conclu une cohabitation légale en cours de validité,
- leurs enfants et petits-enfants, de moins de 25 ans, dès lors qu'ils sont fiscalement à charge d'au moins un de leurs parents,
- leurs ascendants et descendants titulaires d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80 %, vivant sous le même toit que le titulaire de la Carte Assurée, et :
  - fiscalement à charge, ou
  - auxquels sont versées, par le Titulaire de la Carte Assurée, son conjoint ou son concubin, des pensions alimentaires permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus.
- les Collaborateurs, au maximum deux par Voyage.

**Les Assurés sont garantis lorsqu'ils voyagent seuls ou ensemble. Toutefois, les Collaborateurs ne sont garantis que s'ils voyagent avec le Titulaire.**

#### Bagages

Désigne tout objet emporté au cours du Voyage, ou acquis pendant ce Voyage.

#### Bénéficiaire

En cas de décès accidentel, le Bénéficiaire est, sauf stipulation contraire adressée par l'Assuré au moyen d'une disposition écrite et signée, l'époux non séparé de corps ou de fait et non divorcé survivant de l'Assuré, à défaut les enfants nés ou à naître de l'Assuré par parts égales, à défaut les ayants droit de l'Assuré.

#### Forme et conséquences de l'acceptation du bénéfice de la garantie :

L'acceptation peut prendre la forme, soit d'un avenant signé de l'Assureur, de l'Assuré et du Bénéficiaire, soit d'un acte authentique ou sous-seing privé signé de l'Assuré et du Bénéficiaire et notifié par écrit à l'Assureur.

L'acceptation du Bénéficiaire rend sa désignation irrévocable et aucune modification ne pourra être effectuée sans son accord.

Dans tous les autres cas garantis, le Bénéficiaire est l'Assuré.

#### Consolidation

Désigne la date à partir de laquelle l'état du blessé ou du malade est considéré comme stabilisé du point de vue médical.

#### Collaborateur

Salarié, collaborateur libéral ou stagiaire de plus de 16 ans, justifiant respectivement d'un contrat de travail, d'un contrat de collaboration libérale ou d'une convention de stage, en cours de validité, émanant de l'entreprise dont le Titulaire est, lui-même, soit salarié, collaborateur libéral, associé, administrateur ou mandataire social.

#### Co-voyageur

Toute personne voyageant avec le Titulaire dont l'identité est portée au document d'inscription.

#### Domicile

Désigne le lieu de résidence principal et habituel de l'Assuré en Belgique à la date du Sinistre, et dont l'adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

### **Invalidité permanente**

Diminution du potentiel physique ou psychique d'une personne dont l'état est consolidé.

### **Objets de valeur**

Les bijoux, les fourrures, les objets d'art et d'antiquité, les instruments de musique, le matériel photographique, cinématographique, d'enregistrement ou de reproduction de son et de l'image et leurs supports, ou tout autre objet dont la valeur d'achat est égale ou supérieure à 300 € TTC.

### **Titulaire**

Personne physique, domiciliée en Belgique, titulaire d'une offre de Carte NICKEL METAL assurée en cours de validité, délivrée par la Société Emettrice.

### **Trajet de pré et post acheminement**

Trajet le plus direct pour se rendre à l'aéroport, une gare ou un terminal, ou en revenir à partir du lieu du Domicile, du lieu de travail habituel :

- en tant que passager d'un taxi ou d'un moyen de Transport public terrestre, aérien, fluvial ou maritime agréé pour le transport de passagers,
- en tant que passager ou conducteur d'un Véhicule de location.

### **Transport public**

Tout moyen de transport collectif de passagers, agréé pour le transport public de voyageurs et ayant donné lieu à délivrance d'une licence de transport.

### **Valeur de remboursement**

Au cours de la première année suivant la date d'achat, la valeur de remboursement sera égale au prix d'achat. Au-delà, elle sera réduite de 25% la deuxième année suivant la date d'achat, et de 10% par an les années suivantes.

### **Véhicule de location**

Désigne tout véhicule terrestre à moteur à quatre roues, immatriculé, servant à transporter des personnes et loué auprès d'un professionnel habilité.

**Est également considéré comme Véhicule de location, le véhicule de remplacement, prêté par un garagiste, lorsque le véhicule du Titulaire est immobilisé pour réparation, sous réserve que ce prêt fasse l'objet d'un contrat en bonne et due forme, assorti d'une facturation.**

### **Voyage**

Désigne tout déplacement d'une distance supérieure à 100 km autour du Domicile de l'Assuré ou de son lieu de travail habituel.

## **2. GARANTIE « ACCIDENTS DE VOYAGE »**

### **2.1 OBJET DE LA GARANTIE**

Le contrat a pour objet la garantie des risques de décès et d'Invalidité permanente à la suite d'un Accident survenant au cours d'un Voyage effectué par l'Assuré à bord de tous moyens de Transport public ou à bord d'un Véhicule de location.

### **2.2 EVENEMENTS GARANTIS**

- **ACCIDENT SURVENANT AU COURS D'UN VOYAGE EN TRANSPORT PUBLIC**
  - En cas de **décès accidentel** immédiat ou survenu dans les 100 jours qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse au Bénéficiaire un capital de **310 000 € TTC**, par Sinistre et par famille.
  - En cas d'**Invalidité permanente** survenant dans les 2 ans qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse à

l'Assuré un capital maximum de **310 000 € TTC** variable selon le barème d'invalidité figurant à l'article 2.5 ci-après, par Sinistre et par famille.

**En cas de décès avant Consolidation définitive de l'Invalidité, le capital prévu en cas de décès sera versé déduction faite éventuellement des sommes qui auraient pu être versées au titre de l'Invalidité.**

**Il n'y a pas cumul des deux garanties lorsqu'elles sont les suites d'un même événement.**

**En cas de pluralité d'Assurés, l'indemnité sera répartie par parts égales en fonction du nombre d'Assurés accidentés.**

- **ACCIDENT SURVENANT A BORD D'UN VEHICULE DE LOCATION, ET POUR TOUT TRAJET DE PRE OU POST ACHEMINEMENT**
  - En cas de **décès accidentel** immédiat ou survenu dans les 100 jours qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse au Bénéficiaire un capital de **46 000 € TTC**, par Sinistre et par famille.
  - En cas de **d'Invalidité permanente accidentelle** survenant dans les 2 ans qui suivent la date de l'Accident, l'Assureur verse à l'Assuré un capital maximum de **46 000 € TTC** variable selon le barème d'invalidité figurant à l'article 2.5 ci-après, par Sinistre et par famille.

**En cas de décès avant Consolidation définitive de l'Invalidité, le capital prévu en cas de décès sera versé déduction faite éventuellement des sommes qui auraient pu être versées au titre de l'Invalidité.**

**Il n'y a pas cumul des deux garanties lorsqu'elles sont les suites d'un même événement.**

**En cas de pluralité d'Assurés, l'indemnité sera répartie par parts égales en fonction du nombre d'Assurés accidentés.**

- **DISPARITION DE L'ASSURÉ**

En cas de disparition de l'Assuré dont le corps n'est pas retrouvé dans l'année qui suit la disparition ou la destruction du moyen de transport terrestre, aérien ou maritime dans lequel il se trouvait au moment de l'Accident, il sera présumé que l'Assuré est décédé à la suite de cet Accident.

## **2.3 DUREE DE LA GARANTIE**

La garantie s'exerce pendant les 90 premiers jours du Voyage.

## **2.4 DOCUMENTS ET JUSTIFICATIFS À JOINDRE À LA DÉCLARATION DE SINISTRE**

Pour mettre en jeu la garantie, l'Assuré ou le Bénéficiaire doit communiquer les documents originaux ou certifiés conformes suivants :

- la copie d'un document officiel d'identité,
- la preuve du paiement des prestations de voyage ou séjour au moyen de la Carte Assurée (relevé de compte bancaire, facturette),
- le certificat de décès ou les certificats médicaux établissant les invalidités (rapport d'expertise),
- le procès-verbal d'Accident émanant des autorités belges ou locales,
- des déclarations éventuelles des témoins établissant la matérialité ou l'importance de l'Accident,
- les coordonnées du notaire chargé de la succession.

L'Assuré devra se soumettre à toute expertise médicale souhaitée par Europ Assistance.

Selon la situation de l'Assuré ou du Bénéficiaire, Europ Assistance pourra, notamment, lui demander :

- un certificat de concubinage notoire établi antérieurement à la date du Sinistre ou de l'attestation de cohabitation légale délivrée par le greffe du Tribunal d'Instance établie antérieurement à la date du Sinistre,
- un livret de famille.

Dans tous les cas, en complément des documents à communiquer, Europ Assistance pourra demander, selon les circonstances du Sinistre, toute pièce supplémentaire pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.



## 2.5 MODALITÉS DE CALCUL DE L'INDEMNITÉ : BARÈME D'INVALIDITÉ

BARÈME D'INVALIDITÉ			
• Perte complète :	DROIT		GAUCHE
du bras	70%		60%
de l'avant-bras ou de la main	60%		50%
du pouce	20%		17%
de l'index	12%		10%
du majeur	6%		5%
de l'annulaire	5%		4%
de l'auriculaire	4%		3%
de la cuisse		55%	
de la jambe		40%	
de 2 membres		100%	
du pied		40%	
du gros orteil		8%	
des autres orteils		3%	
des 2 yeux		100%	
de l'acuité visuelle ou d'un œil		25%	
• Surdit�e compl�ete incurable et non appareillable		60%	
• Surdit�e compl�ete incurable et non appareillable d'une oreille		10%	
• Ali�enation mentale totale et incurable		100%	

Le montant de l'indemnité ne peut être fixée qu'apr es consolidation, c'est-à-dire apr es la date à partir de laquelle les suites de l'Accident sont stabilisées. Cet  tat doit être reconnu comme tel par une autorité médicale belge reconnue par Europ Assistance.

Le taux définitif apr es un Accident qui atteindrait un membre ou un organe déjà lésé sera égal à la différence entre le taux déterminé à partir du tableau et de ses conditions d'application et le taux antérieur à l'Accident.

Si l'Assuré est victime d'une infirmité ne figurant pas dans le tableau « Barème d'invalidité » ci-avant, Europ Assistance détermine le taux d'incapacité correspondant en comparant sa gravité à celle des cas prévus dans ledit tableau, sans que l'activité professionnelle de la victime ne puisse être prise en compte pour déterminer la gravité de l'infirmité.

S'il est m dicaleme t établi que l'Assuré est gaucher, le taux d'incapacité prévu pour le membre supérieur droit s'applique au membre supérieur gauche et inversement.

Si l'Accident entraîne plusieurs lésions, le taux d'incapacité utilisé pour le calcul de la somme que nous verserons sera calculé en appliquant au taux du barème ci-dessus la méthode retenue pour la détermination du taux d'incapacité en cas d'accident du travail sans que le taux global ne puisse excéder 100%.

L'application du barème ci-avant suppose dans tous les cas que les conséquences de l'Accident ne soient pas aggravées par l'action d'une maladie ou d'une infirmité antérieure et que la victime ait suivi un traitement médical adapté. S'il en était autrement, le taux serait déterminé compte tenu des conséquences qu'aurait eu l'Accident sur une personne se trouvant dans un état physique normal et ayant suivi un traitement rationnel.

## 2.6 EXCLUSIONS PARTICULIÈRES

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus :

- les voyages effectués à bord d'avions loués par l'Assuré à titre privé ou professionnel,
- les atteintes corporelles résultant de la participation à une période militaire, ou à des opérations militaires, ainsi que lors de l'accomplissement du service national,

- les atteintes corporelles résultant de lésions causées directement ou indirectement, partiellement ou totalement par :
  - toute forme de maladie,
  - les infections bactériennes à l'exception des infections phylogéniques résultant d'une coupure ou blessure accidentelle,
- les interventions médicales ou chirurgicales sauf si elles résultent d'un Accident.

### 3. GARANTIE « ANNULATION / REPORT / INTERRUPTION DE VOYAGE »

#### 3.1 OBJET DE LA GARANTIE

La présente couverture a pour objet de garantir à l'Assuré :

- en cas d'annulation du Voyage, le remboursement des frais non récupérables prévus contractuellement aux conditions de vente du voyageur applicables au deuxième jour ouvrable à compter de la date de survenance du Sinistre,
- en cas de report du départ du Voyage, le remboursement de la portion des prestations non remboursées par le transporteur ou l'organisateur, et non consommées (calculées au *pro rata temporis*), ainsi que la prise en charge du surcoût éventuel du billet aller,
- en cas d'interruption du Voyage, le remboursement de la portion des prestations non remboursées par le transporteur ou l'organisateur, et non consommées (calculées au *pro rata temporis*), ainsi que la prise en charge du surcoût éventuel du billet retour, consécutifs à un événement garanti à concurrence de **5 000 € TTC** par Assuré et, pour chacun d'eux, par année civile.

La garantie commence à courir au moment du départ et s'exerce pendant les 90 premiers jours du Voyage.

#### 3.2 EVENEMENTS GARANTIS

- Une Maladie ou un Accident :
  - du Titulaire,
  - du Conjoint,
  - d'un Proche,
  - de l'un ou des Co-voyageurs,
  - des associés ou de toute autre personne amenée à remplacer temporairement l'Assuré dans le cadre de l'exercice de son activité professionnelle.

Dans tous les cas, l'acceptation du dossier est soumise à l'avis médical du médecin-conseil de l'Assureur, celui-ci se réservant la faculté de procéder à tout contrôle médical qu'il jugera utile.

- Le décès :
  - du Titulaire,
  - du Conjoint,
  - d'un Proche,
  - des neveux, nièces, oncles, tantes du Titulaire ou du Conjoint,
  - de l'un ou des Co-voyageurs,
  - des associés ou toute autre personne amenée à remplacer temporairement l'Assuré dans le cadre de l'exercice de son activité professionnelle.

- Un Préjudice matériel grave atteignant l'Assuré :
  - dans ses biens immeubles,
  - dans son outil de travail lorsqu'il est agriculteur, commerçant, exerce une profession libérale ou dirige une entreprise.

- Le licenciement économique
  - du Titulaire,
  - de son Conjoint,

**à condition que la procédure n'ait pas été engagée avant l'achat du Voyage.** Il est précisé que la convocation à l'entretien préalable à un licenciement fait partie de la procédure.

- L'octroi d'un stage ou d'un emploi sous réserve que l'Assuré était inscrit au chômage et que le stage ou l'emploi commence avant et se poursuit pendant le Voyage, ou qu'il commence pendant le Voyage.
- La suppression ou la modification par l'employeur de l'Assuré des dates de congés de ce dernier lorsque la demande de vacances avait été acceptée par l'employeur avant l'achat du Voyage. Dans ce cas, l'indemnité sera réduite d'une Franchise correspondant à **20%** du montant total des frais supportés par l'Assuré au titre de l'annulation, du report ou de l'interruption du Voyage. **Cet événement n'est pas garanti lorsque les Assurés peuvent poser, modifier ou annuler leurs congés sans que la validation d'un supérieur hiérarchique ne soit requise (ex : cadres dirigeants, responsables et représentants légaux de l'entreprise).**
- La mutation professionnelle, mission de déplacement ou expatriation de l'Assuré imposée par l'employeur, lorsque la décision a été notifiée à l'Assuré au plus tard deux mois avant la date de retour du Voyage.

### 3.3 DURÉE DE LA GARANTIE

#### ***Annulation de voyage / Report du voyage***

- Maladie / Accident / décès

La garantie commence à courir dès l'achat du Voyage, et cesse au moment du départ.

La date du Sinistre retenue est celle de la première constatation médicale de la Maladie ou de l'Accident.

- Préjudice matériel grave

La garantie commence à courir 10 jours avant le départ et cesse au moment du départ.

- Licenciement économique

La garantie commence à courir dès l'achat du Voyage et cesse au moment du départ.

- Autres causes d'annulation

La garantie commence à courir dès l'achat du Voyage et cesse au moment du départ.

Dans le cas d'une mutation professionnelle, mission de déplacement ou expatriation, la date du Sinistre est celle de la notification de la décision à l'Assuré.

### 3.4 EXCLUSIONS PARTICULIERES

Outre les exclusions communes, sont également exclus :

- l'annulation, le report ou l'interruption ayant pour origine la non présentation, pour toute cause autre que celles prévues à la présente notice d'information, d'un des documents indispensables au voyage (carte d'identité, passeport, visas, billets de transport, carnet de vaccination, permis de conduire),
- l'annulation, le report ou l'interruption du voyage du fait du transporteur ou de l'organisateur pour quelque cause que ce soit,
- les annulations, les reports ou les interruptions de voyage du fait de l'assuré ou des personnes prévues dans le cadre de la garantie et résultant des circonstances précisées ci-dessous :
  - les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur le lieu de séjour,
  - les troubles d'origine psychique, réactionnels ou non, y compris les crises d'angoisse et dépressions nerveuses, sauf lorsque ces troubles ont entraîné une hospitalisation d'au moins trois jours,
  - l'oubli de vaccination,
  - tout soin, intervention chirurgicale, cure, auquel l'assuré se soumet volontairement,
  - les conséquences spécifiques des états de grossesse, sauf si celle-ci est considérée comme pathologique, et dans tous les cas, les états de grossesse à partir du 1er jour du 7ème mois, l'interruption volontaire de grossesse et les fécondations in vitro.

**IMPORTANT : N'est pas remboursée la cotisation d'assurance annulation acquittée auprès du Tour operator ou de l'agence de voyage si l'Assuré a oublié de la déclarer, ou si elle est incluse automatiquement dans un forfait accepté par l'Assuré.**

## 4. GARANTIE « RETARD D'AVION ET DE TRAIN »

### 4.1 OBJET DE LA GARANTIE

Au cours d'un Voyage et en cas de survenance d'un événement garanti, l'Assuré sera indemnisé des frais initialement non prévus suivants :

- frais de repas et de rafraîchissements,
- frais d'hôtel,
- frais de transfert aller/retour de l'aéroport ou de la gare à l'hôtel,
- frais liés à la modification ou au rachat d'un titre de transport lorsque le vol ou le train sur ou dans lequel voyageait l'Assuré l'a empêché de prendre le moyen de transport dont le billet avait été acheté avec la Carte assurée avant le départ, pour se rendre à la destination finale.

L'indemnité maximale totale n'excèdera pas **450 € TTC** par Sinistre, quel que soit le nombre d'Assurés. Pour un même voyage, ce plafond d'indemnisation est commun avec la garantie « retard de bagages ».

La prestation est accordée au titre des événements garantis ci-après et intervenant dans les conditions précisées ci-dessous.

### 4.2 EVÉNEMENTS GARANTIS

- retard ou annulation d'un vol régulier,
- retard ou annulation d'un vol charter,
- retard ou annulation d'un train,
- refus d'admission à bord en cas de réservation excédentaire (« surbooking »),
- retard d'un vol confirmé sur lequel l'Assuré voyageait pour se rendre au lieu de correspondance qui ne lui permet pas d'embarquer à bord d'un vol confirmé en correspondance,
- retard de plus d'une heure d'un moyen de Transport public utilisé par l'Assuré pour se rendre à l'aéroport ou à la gare afin d'embarquer à bord du vol confirmé ou de prendre le train qu'il a réservé.

### 4.3 CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE

Seuls feront l'objet de la garantie :

- les vols réguliers des compagnies aériennes dont les horaires sont publiés, (en cas de contestation le «ABC WORLD AIRWAYS GUIDE » sera considéré comme ouvrage de référence pour déterminer l'horaire des vols et des correspondances),
- les vols charters au départ d'un Etat membre de l'Union européenne,
- les compagnies ferroviaires, ainsi que les moyens de Transport public réguliers dont les horaires sont publiés et connus à l'avance.

Seuls feront l'objet de la garantie les retards à l'arrivée :

- de plus de 4 heures sur un vol régulier,
- de plus de 6 heures sur un vol charter,
- de plus de 2 heures sur un train,

et si aucun moyen de transport de remplacement n'est mis à la disposition de l'Assuré par le transporteur dans les :

- 4 heures pour un vol régulier,
- 6 heures pour un vol charter,
- 2 heures pour un train,
- suivant l'heure initiale de départ (ou d'arrivée en cas de correspondance) du vol ou du train réservé et confirmé.

### 4.4 DURÉE DE LA GARANTIE

La garantie commence à courir à la suite du retard d'avion ou de train sur le trajet aller par rapport à l'heure de départ initiale.

La garantie prend fin :

- dès le départ du vol ou train sur le trajet retour,
- au moment du dernier vol dans le cas d'un retour avec escales,
- au moment du dernier train dans le cas d'un retour avec changements.

#### 4.5 EXCLUSIONS PARTICULIERES

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus :

**Le refus par l'Assuré d'un moyen de transport similaire mis à sa disposition, le retrait temporaire ou définitif d'un avion, qui aura été ordonné par les autorités aéroportuaires de l'aviation civile ou par un organisme similaire et qui aura été annoncé préalablement à la date de départ du Voyage garanti.**

### 5. GARANTIE « RETARD DE BAGAGES »

#### 5.1 OBJET DE LA GARANTIE

Si les Bagages dûment enregistrés de l'Assuré, placés sous la responsabilité du transporteur public au moyen duquel l'Assuré effectue un Voyage, ne lui sont pas remis dans un délai de quatre heures après son arrivée à destination, l'Assuré sera indemnisé pour ses achats de première nécessité d'un usage indispensable revêtant un caractère d'urgence : vêtements ou articles de toilette qui se trouvaient dans les bagages retardés.

**Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force Majeure, l'Assuré devra signaler immédiatement aux autorités compétentes de la compagnie aérienne l'absence de Bagages et obtenir un récépissé de déclaration de retard.**

#### ATTENTION :

**Seuls feront l'objet de la garantie les vols réguliers des compagnies aériennes dont les horaires sont publiés (en cas de contestation le « ABC WORLD AIRWAYS GUIDE » sera considéré comme ouvrage de référence pour déterminer l'horaire des vols et des correspondances) ainsi que les moyens de Transport public réguliers dont les horaires sont publiés et connus à l'avance.**

L'indemnité maximum totale n'excèdera pas **450 € TTC** par Sinistre, quel que soit le nombre d'Assurés, après déduction éventuelle des indemnités versées par le transporteur. Pour un même Voyage, ce plafond d'indemnisation est commun avec la garantie « retard d'avion et de train ».

L'indemnité sera versée sur présentation des justificatifs d'achat des vêtements et accessoires de toilette, sous déduction de la prise en charge déjà effectuée par le transporteur public.

#### 5.2 DUREE DE LA GARANTIE

La garantie commence à compter du retard de plus de 4 heures par rapport à l'heure d'arrivée de l'Assuré à l'aéroport ou à la gare. Elle cesse à la date du retour de l'Assuré à son Domicile.

#### 5.3 EXCLUSIONS PARTICULIERES

Outre les exclusions communes, sont également exclus :

- l'embargo, la confiscation, capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,
- les articles achetés postérieurement à la remise des bagages par le transporteur, ou achetés plus de 4 jours après l'heure d'arrivée à l'aéroport ou à la gare de destination même si les bagages ne sont toujours pas remis à l'Assuré,
- les frais engagés par l'Assuré à l'arrivée de l'avion ou du train, à l'issue du trajet retour du Voyage (arrivée au domicile), et ce quel que soit le délai de livraison des bagages,
- l'achat de produits d'agrément ou de la vie courante ne revêtant pas un caractère d'urgence, notamment le parfum, les produits de luxe, les objets de première nécessité achetés avant l'expiration du délai de 4 heures de retard.

## 6. GARANTIE « PERTE / VOL / DETERIORATION DE BAGAGES »

### 6.1 OBJET DE LA GARANTIE

Si, au cours d'un Voyage, les Bagages dûment enregistrés de l'Assuré, placés sous la responsabilité du transporteur public, sont perdus, volés, détruits totalement ou partiellement, l'Assuré sera indemnisé de la Valeur de remboursement applicable, à savoir :

- au cours de la première année suivant la date d'achat, la valeur de remboursement sera égale au prix d'achat,
- au-delà, elle sera réduite de 25% la deuxième année suivant la date d'achat, et de 10% par an les années suivantes.

**Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force Majeure, l'Assuré devra signaler immédiatement aux autorités compétentes de la compagnie aérienne l'absence de Bagages et obtenir un récépissé de déclaration de perte.**

L'Assureur interviendra après épuisement et exclusivement en complément des indemnités que doit verser le transporteur, notamment en application de la convention de Montréal, en cas de vol, perte ou destruction totale ou partielle des Bagages.

L'indemnité maximum totale n'excèdera pas **850 € TTC** par Bagage dont **300 € TTC** par Objet de valeur.

A l'intérieur de ces montants, toute indemnisation due au titre de la garantie « Retard de Bagages » sera déduite du montant total remboursé lorsque les Bagages personnels seront déclarés définitivement perdus.

Dans tous les cas, il sera fait application d'une Franchise de **70 € TTC** appliquée sur le montant total du préjudice avant application du montant maximum garanti.

### 6.2 EXCLUSIONS PARTICULIERES

Outre les exclusions communes, sont également exclus :

- la confiscation, réquisition ou destruction par les douanes ou toute autorité gouvernementale,
- les pertes ou dommages :
  - causés par l'usure normale, la vétusté, le vice propre de la chose,
  - occasionnés par les mites ou vermines, par un procédé de nettoyage ou par les conditions climatiques, dus au mauvais état des bagages utilisés pour le transport des effets personnels,
- les pertes, vols ou dommages affectant les biens suivants :
  - prothèses et appareillages de toute nature, lunettes, lentilles de contact,
  - espèces, titres de valeurs, chèques de voyage, cartes de paiement et/ou de crédit, clés, papiers personnels, papiers d'identité, documents de toute sorte et échantillons,
  - billets d'avion, titres de transport et « voucher », coupons d'essence,
  - produits illicites et/ou contrefaits
  - objets de verre, de cristal ou de porcelaine ou assimilés, des objets sensibles à la variation thermique, des denrées périssables, des végétaux, des produits et animaux interdits par le transporteur,
  - l'achat de produits d'agrément ou de la vie courante ne revêtant pas un caractère d'urgence, notamment le parfum, les produits de luxe
  - les médicaments.

## 7. GARANTIE « RESPONSABILITE CIVILE A L'ETRANGER »

### 7.1 OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que l'Assuré peut encourir en raison de Dommages corporels, matériels ou immatériels consécutifs, causés aux Tiers au cours d'un Voyage à l'étranger et au cours de la vie privée, à l'exclusion des dommages engageant la responsabilité de l'Assuré au titre de sa profession, de ses activités commerciales ou de son négoce.

#### **FAIT DOMMAGEABLE**

Cause génératrice des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation amiable ou judiciaire. L'ensemble des réclamations se rattachant à un même fait dommageable constitue un seul et même Sinistre.

L'indemnité maximum n'excèdera pas **2 000 000 € TTC** par Sinistre pour l'ensemble des dommages garantis.

#### **7.2 DURÉE DE LA GARANTIE**

La garantie prend effet dès que l'Assuré quitte son pays de résidence habituel et cesse à son retour, dans les limites définies à la clause « Territorialité » des « Dispositions spéciales ». La garantie est acquise pendant les 90 premiers jours du Voyage.

#### **7.3 EXCLUSIONS PARTICULIERES**

Outre les exclusions communes, sont également exclus :

- les dommages occasionnés par des tremblements de terre, éruptions volcaniques, raz de marée ou autres cataclysmes,
- les dommages immatériels purs,
- les dommages immatériels non consécutifs,
- tout dommage causé par des véhicules à moteur, caravanes, engins à moteur, embarcations à voile ou à moteur, aéronefs, animaux dont l'assuré ou les personnes dont il est civilement responsable ont la propriété, la conduite ou la garde,
- tout dommage causé aux biens appartenant ou confiés à la garde ou aux bons soins de l'assuré au moment du sinistre,
- les amendes y compris celles qui seraient assimilées à des réparations civiles et les frais s'y rapportant,
- les dommages causés par les immeubles ou parties d'immeubles dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant.

### **8. GARANTIES « NEIGE ET MONTAGNE »**

#### **8.1 OBJET DE LA GARANTIE**

Les garanties ont pour objet de couvrir les conséquences d'un Accident survenant dans le monde entier sans franchise kilométrique, du fait de la pratique à titre amateur :

- du ski sous toutes ses formes dès lors qu'il est pratiqué dans une station de ski,
  - sur piste,
  - hors-piste accompagné d'un moniteur ou d'un guide diplômé.
- des autres activités sportives lors d'un séjour à la montagne.

#### **8.2 FRAIS MÉDICAUX**

La garantie a pour objet de rembourser les frais médicaux, pharmaceutiques, et d'hospitalisation engagés après prescription médicale à la suite d'un Accident et aux conséquences directes de celui-ci.

**L'INDEMNITE PREVUE, INTERVIENDRA EXCLUSIVEMENT EN COMPLEMENT DES INDEMNITES QUI POURRAIENT ETRE GARANTIES A L'ASSURE POUR LES MEMES DOMMAGES PAR LA SECURITE SOCIALE OU TOUT AUTRE REGIME COLLECTIF DE PREVOYANCE Y COMPRIS LES ORGANISMES MUTUALISTES OU UNE COMPAGNIE D'ASSURANCES, SANS QUE L'ASSURE PUISSE RECEVOIR AU TOTAL UN MONTANT SUPERIEUR AUX DEPENSES REELLEMENT ENGAGEES.**

L'indemnité maximum n'excèdera pas **2 300 € TTC** par Assuré pour tout préjudice supérieur à **30 € TTC** par Sinistre.

#### **➤ EXCLUSIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE « FRAIS MEDICAUX »**

Outre les exclusions communes et particulières, sont également exclus :

- les cures sauf celles médicalement prescrites et acceptées par l'organisme de sécurité sociale,
- les traitements psychanalytiques, les séjours en maisons de repos et de désintoxication.

### 8.3 RESPONSABILITÉ CIVILE

La garantie a pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile de l'Assuré encourue en cas de Dommages corporels ou matériels causés aux Tiers et résultant d'un Accident survenu exclusivement au cours ou à l'occasion des activités définies dans le « Champ d'application des garanties ».

Dans le cas où un Assuré est responsable d'un Dommage corporel et/ou matériel, l'indemnité maximum n'excédera pas **1 000 000 € TTC** par année civile. Concernant les Dommages matériels, seuls les Sinistres d'un montant supérieur à **150 € TTC** donneront lieu à une prise en charge.

Pour un même Sinistre, l'indemnité versée au titre de cette garantie ne peut en aucun cas se cumuler avec celle prévue à la garantie « Responsabilité Civile à l'étranger ».

➤ **EXCLUSIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE « responsabilité civile »**

**Outre les exclusions communes et particulières, sont également exclus :**

- **tout dommage immatériel consécutif à un dommage matériel ou corporel garanti,**
- **tout dommage causé par :**
  - **des véhicules à moteur, caravanes, engins à moteur, embarcations à voile ou à moteur, aéronefs de toutes sortes motorisés,**
  - **animaux dont l'assuré ou les personnes dont il est civilement responsable ont la propriété, la conduite ou la garde,**
- **tout dommage causé aux biens appartenant ou confiés à l'assuré au moment de l'événement,**
- **les amendes,**
- **les dommages causés par les immeubles ou parties d'immeubles dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant,**
- **les dommages engageant la responsabilité de l'assuré au titre de sa profession, de ses activités commerciales ou de son négoce.**

### 8.4 DÉFENSE ET RECOURS

**Garantie « défense civile » :**

Lorsque la responsabilité civile de l'Assuré est mise en jeu au titre du contrat, l'Assureur s'engage à assumer la défense de l'Assuré devant les juridictions concernées.

Lorsque l'Assuré estimera qu'il existe un conflit d'intérêt avec l'Assureur au titre de la garantie défense civile, l'Assuré aura le libre choix de l'avocat en charge de sa défense civile. L'Assureur prendra à sa charge les frais de défense et honoraires de l'avocat dans les limites prévues par le contrat.

**Garantie « défense pénale et recours » :**

L'Assureur s'engage à assumer la défense de l'Assuré devant les juridictions pénales dans le cadre d'un Sinistre garanti au titre de sa responsabilité civile.

L'Assureur s'engage à tout mettre en œuvre afin d'exercer le recours amiable contre le ou les tiers responsable(s) et permettant à l'Assuré la réparation des dommages subis par lui, lorsque ce recours se fonde sur des dommages qui auraient été garantis au titre de la responsabilité civile de l'Assuré telle que garantie au titre du contrat. A défaut d'accord amiable, l'Assureur informera l'Assuré de la nécessité de saisir la juridiction compétente.

Lorsqu'il est fait appel à un avocat ou à toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur, pour défendre, représenter ou servir les intérêts de l'Assuré au titre de la garantie défense pénale et recours, l'Assuré dispose du libre choix de l'avocat. L'Assureur s'engage à régler les honoraires d'avocat dans les limites prévues par le contrat.

En cas de désaccord entre l'Assuré et l'Assureur sur les mesures à prendre pour régler un différend issu du contrat souscrit, l'Assuré et l'Assureur pourront recourir à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord. A défaut d'accord sur la désignation de ladite personne, c'est le Président du Tribunal de Grande Instance du domicile de l'Assuré qui sera en charge de statuer. Les frais engagés dans le cadre de cette procédure de désignation d'une tierce personne sont à la charge de l'Assureur dans les limites prévues par la garantie.

Dans le cas où l'Assuré a engagé à ses frais une procédure contentieuse et obtient une solution plus favorable que celle proposée par l'Assureur ou par la tierce personne, l'Assureur indemniserà les frais exposés pour l'exercice de cette action dans la limite prévue par la garantie.



L'indemnité maximum n'excédera pas **8 000 € TTC** par Sinistre.

➤ **Exclusions spécifiques**

**Outre les exclusions communes et particulières, sont également exclus :**

- les amendes,
- les litiges ou différends n'ayant pas leur source au titre du contrat d'assurance souscrit par l'assuré auprès de l'assureur.

### **8.5 BRIS DU MATERIEL DE SPORTS DE MONTAGNE PERSONNEL**

En cas de bris accidentel du Matériel de sports de montagne personnel de l'Assuré au cours du séjour à la montagne, la garantie a pour objet de rembourser les frais de location d'un matériel de remplacement auprès d'un loueur professionnel :

- pour une durée maximale de 8 jours si le matériel n'est pas réparable,
- pendant la durée de la réparation du matériel, et pour une durée maximale de 8 jours.

**Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force Majeure, l'Assuré devra apporter la preuve de la matérialité du Sinistre en obtenant du loueur une attestation confirmant que le Matériel de sports de montagne personnel est endommagé.**

**SEUL EST GARANTI LE MATERIEL DE SPORTS DE MONTAGNE ACHETE NEUF DEPUIS MOINS DE CINQ ANS.**

L'indemnité maximum n'excèdera pas **850 € TTC** par Assuré. Il sera déduit de l'indemnité finale une Franchise correspondant à **20%** du montant mis à la charge de l'Assuré.

### **8.6 REMBOURSEMENT DES FORFAITS ET DES COURS DE SKI**

#### FORFAITS DE SKI

La garantie a pour objet de rembourser à l'Assuré les jours de forfaits de remontées mécaniques non utilisés à la suite d'un Accident, rendant l'Assuré dans l'impossibilité, médicalement constatée, de pratiquer le ski.

Lorsque l'Assuré est un enfant de moins de 14 ans, la garantie est étendue au forfait de l'un des deux parents, dont la présence est impérativement nécessaire.

A l'exception des forfaits « Saison », l'indemnité due sera calculée en fonction du nombre de jours restants, calculés à compter du lendemain du jour de la survenance de l'événement.

En cas de forfait « Saison », l'indemnité sera due en cas d'Accident entraînant une incapacité totale temporaire de skier ou en cas de décès de l'Assuré des suites d'un Accident. Le montant de l'indemnisation sera calculé au *pro rata temporis* de la durée d'impossibilité médicalement constatée de pratiquer le ski.

L'indemnité maximum n'excédera pas :

- pour les forfaits d'une durée inférieure à 3 jours : **300 € TTC** par Assuré accidenté,
- pour les forfaits de 3 jours et plus : **850 € TTC** par Assuré accidenté,
- pour les forfaits saisonniers : **850 € TTC** par Assuré accidenté.

#### COURS DE SKI

La garantie a pour objet de rembourser les jours de cours de ski non utilisés à la suite d'un Accident, rendant l'Assuré dans l'impossibilité, médicalement constatée, de pratiquer le ski.

A l'exception des forfaits « Saison », l'indemnité due sera calculée en fonction du nombre de jours restants, calculés à compter du lendemain du jour de la survenance de l'événement.

En cas de forfait « Saison », l'indemnité sera due en cas d'Accident entraînant une incapacité totale temporaire de skier ou en cas de décès de l'Assuré des suites d'un Accident. Le montant de l'indemnisation sera calculé au *pro rata temporis* de la durée d'impossibilité médicalement constatée de pratiquer le ski.

Dans tous les cas, l'indemnité maximum n'excédera pas **850 € TTC** par Assuré accidenté.

#### DISPOSITION APPLICABLE AUX FORFAITS ET COURS DE SKI

Pour un même Accident, le remboursement au titre des garanties « *Forfaits ski* » et « *Cours de ski* » est limité à **850 € TTC** par Assuré accidenté.

### **8.7 DUREE DES GARANTIES**

Les garanties sont acquises pendant les 90 premiers jours du Voyage.

### **8.8 EXCLUSIONS PARTICULIERES AUX GARANTIES**

**Outre les exclusions communes et les exclusions spécifiques à chaque garantie, sont également exclues de la garantie les maladies et leurs conséquences sauf si elles sont la conséquence d'un accident.**

## **9. GARANTIE « DOMMAGES AUX VÉHICULES DE LOCATION »**

### **9.1 DÉFINITIONS APPLICABLES A LA GARANTIE DOMMAGES AUX VEHICULES DE LOCATION**

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, on entend par :

#### **Assuré**

Désigne le Titulaire ainsi que les conducteurs déclarés sur le contrat de location.

#### **Frais d'immobilisation**

Désigne le forfait journalier de stationnement du véhicule éventuellement facturé par le réparateur.

#### **Franchise**

Désigne la part du Sinistre à la charge du Titulaire, figurant au contrat de location, lorsque celui-ci a décliné l'option du rachat de franchise proposé par le loueur.

#### **Franchise non rachat**

Désigne la part du Sinistre à la charge du Titulaire, figurant au contrat de location, lorsque celui-ci a opté pour le rachat de franchise proposé par le loueur.

#### **Véhicule de location**

Désigne tout véhicule terrestre à moteur à quatre roues, immatriculé, servant à transporter des personnes, loué auprès d'un professionnel habilité et d'une valeur à neuf inférieure ou égale à **50 000 € TTC**.

**Sont exclus les véhicules suivants :**

- **les voitures de collection de plus de 20 ans ou dont la production a été arrêtée depuis plus de 10 ans par le constructeur,**
- **les véhicules de plus de 3,5 tonnes de poids total en charge et/ou de plus de 8m3 de volume utile,**
- **les campings cars et caravanes,**
- **les quads.**

Est également considéré comme Véhicule de location, le véhicule de remplacement, prêté par un garagiste, lorsque le véhicule du Titulaire est immobilisé pour réparation, sous réserve que ce prêt fasse l'objet d'un contrat en bonne et due forme, assorti d'une facturation.

### **9.2 OBJET DE LA GARANTIE**

Le contrat a pour objet de couvrir l'Assuré en cas de dommages matériels occasionnés au Véhicule de location ou de vol de celui-ci.

**En cas de vol, sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force Majeure, l'Assuré devra procéder, dans les 48 heures, à un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes qui doit comporter les circonstances du vol ainsi que les références du Véhicule de location (marque, modèle...).**

Pour bénéficier de la garantie, le Titulaire doit :

- louer le Véhicule auprès d'un loueur professionnel, remplir en totalité et signer un contrat de location en bonne et due forme,
- mentionner lisiblement le ou les noms du ou des conducteurs sur le contrat de location,
- payer la location du Véhicule avec la Carte assurée (si le règlement intervient à la fin de la période de location, le Titulaire devra rapporter la preuve d'une réservation au moyen de la Carte assurée antérieure à la signature du contrat de location, comme par exemple une pré-autorisation).

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

- répondre aux critères de conduite imposés par le loueur et par la loi ou juridiction locale,
- conduire le Véhicule conformément aux clauses du contrat de location, que le Titulaire a signé avec le loueur.

**L'Assureur ne pourra, en aucun cas, rembourser l'Assuré du montant de l'assurance CDW (Assurance collision), LDW (Assurance dommage) acquittée au loueur, si l'Assuré a oublié de la décliner, ou si elle est automatiquement incluse dans un forfait que l'Assuré a accepté.**

La garantie est acquise dans le monde entier.

### 9.3 DUREE DE LA GARANTIE

La garantie prend effet à compter de la signature du contrat de location et cesse lorsque l'Assuré rend le véhicule.

### 9.4 LIMITES D'INDEMNISATION

En cas de dommages matériels au Véhicule de location (y compris vol et/ou tentative de vol) avec ou sans tiers identifié, responsable ou non responsable, l'assurance couvre l'Assuré pour les frais de réparation ou de remise en état du Véhicule à concurrence :

- soit du montant de la Franchise non rachetable prévu au contrat de location quand le Titulaire accepte l'assurance du loueur,
- soit du montant de la Franchise prévu au contrat de location quand le Titulaire décline l'assurance du loueur,
- soit du montant des réparations en cas de dommages matériels, ou de la valeur vénale du Véhicule en cas de vol, et ce jusqu'à concurrence de 50 000 € TTC ou l'équivalent en devise étrangère, si le loueur n'est pas assuré par ailleurs.

Cette garantie est acquise au Titulaire sans formalité, ainsi qu'aux personnes voyageant avec lui et qui conduiront la voiture louée, à la condition que leurs noms soient portés préalablement sur le contrat de location.

En cas de dommages subis par le Véhicule loué, occasionnant une immobilisation partielle ou définitive, et si le Titulaire est amené à relouer un véhicule de remplacement, dans ce cas uniquement, l'Assureur garantit également la perte d'usage du Véhicule limitée au maximum au prix de la location journalière multiplié par le nombre de jours d'immobilisation, sans pouvoir excéder la durée de la location initiale.

Dans le cas où le loueur facturerait des frais de dossier à l'Assuré, l'Assureur garantira le remboursement de ces frais à concurrence de **75 € TTC** par Sinistre, sachant qu'il ne prend pas en charge les frais facturés par le loueur correspondant à l'éventuelle perte d'exploitation.

La présente assurance est accordée à concurrence de **deux Sinistres réglés** dans l'ordre chronologique de survenance par année civile.

## 9.5 EXCLUSIONS PARTICULIERES

Outre les exclusions communes, sont également exclus :

- les dommages causés par :
  - l'usure du Véhicule,
  - un vice de construction,
  - une erreur de carburant.
- tous les dommages volontaires,
- la confiscation et l'enlèvement du Véhicule,
- les dépenses n'ayant pas trait à la réparation ou au remplacement du véhicule (à l'exception des frais d'immobilisation et de remorquage qui seraient facturés à l'Assuré),
- le vol d'équipement et accessoires du Véhicule de location (ex: roue),
- les pannes du Véhicule de location,
- les dommages survenant lors de l'utilisation tout terrain du Véhicule loué, sur circuit, ou lors de leur participation à des épreuves, compétitions ou épreuves préparatoires,
- la location simultanée de plus d'un Véhicule,
- la location régulière (plus de 4 fois par année civile) de véhicules utilitaires à usage de livraison, courses, déménagement,
- la location du Véhicule au-delà de 60 jours consécutifs au titre d'un même Véhicule, même si ladite location est constituée de plusieurs contrats successifs,
- les dommages causés à l'habitacle du Véhicule et consécutifs à des accidents de fumeurs ou causés par les animaux,
- les dommages, perte ou vol survenant aux clés du Véhicule de location et leurs conséquences, les dommages ou le vol des effets personnels ou professionnels à l'intérieur du Véhicule de location.

## 9.6 RÈGLEMENT DES SINISTRES

Deux cas peuvent se présenter :

1. Le loueur débite la Carte, soit du montant de la Franchise contractuelle, soit du montant des dommages, car le Titulaire n'a pas eu le temps de lui déclarer le Sinistre, ou parce que le loueur refuse la garantie de prise en charge offerte par l'Assureur.

Dans ce cas, le Titulaire doit procéder à sa déclaration de Sinistre et conserver le justificatif du débit (par exemple une copie du relevé de Carte ou une copie de la facturette que le Titulaire aura signé).

Si la demande est justifiée, le Titulaire sera remboursé.

2. Le loueur accepte la garantie de prise en charge et prend contact directement avec l'Assureur qui se chargera alors du règlement. Si la demande est justifiée, le loueur sera remboursé.

Dans tous les cas, l'Assureur s'engage à régler les indemnités dues sous 15 jours à partir de la date à laquelle il est en possession de tous les éléments nécessaires au règlement du dossier.

En cas de règlement par l'Assureur, soit directement auprès du loueur, soit par remboursement, l'Assuré lui donne automatiquement subrogation pour le règlement ou la récupération des dommages auprès des tiers responsables ou d'une autre compagnie.

## 10. LES GARANTIES ACHATS

### 10.1 GARANTIE « ACHATS A DISTANCE »

#### 10.1.1 DEFINITIONS SPECIFIQUES

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, on entend par :

##### **Agression**

Tout acte de violence commis par un Tiers et provoquant des blessures physiques, ou toute contrainte physique exercée volontairement par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré du Bien garanti.

**Assuré**

Désigne le Titulaire de la Carte assurée.

**Bien garanti**

Tout bien matériel meuble, d'une valeur unitaire supérieure à 75 € TTC (hors frais de port) acheté neuf au moyen de la Carte assurée, faisant l'objet d'une Vente à Distance par un Commerçant à l'Assuré.

**Commande**

Désigne tout achat d'un ou de plusieurs Biens garantis auprès d'un même Commerçant, qui sont payés ensemble au moyen de la Carte assurée lors d'une même transaction.

**Commerçant**

Désigne une personne morale, dont la profession habituelle est d'exercer des actes de commerce, et proposant la Vente à Distance de Biens garantis.

**Détérioration**

Toute destruction, détérioration totale ou partielle du Bien garanti provenant d'un événement extérieur, soudain et imprévisible.

**Effraction**

Tout acte commis avec forçement de la ou des serrures d'un véhicule, d'un bâtiment construit et couvert en dur, sous réserve des exclusions communes et/ou spécifiques.

**Internet**

Désigne le réseau informatique mondial constitué d'un ensemble de réseaux, qui sont reliés par un protocole de communication TCP-IP, et qui coopèrent dans le but d'offrir une interface unique à leurs utilisateurs.

**Livraison non-conforme**

La livraison est non conforme lorsque :

le bien livré ne correspond pas au Bien garanti effectivement commandé par l'Assuré, et/ou, le Bien garanti est livré défectueux, endommagé ou incomplet.

La non-conformité doit être constatée dans le délai prévu aux conditions générales de vente du Commerçant ou, à défaut, dans le délai de 7 jours francs suivant la date de la réception du bien.

**Non-livraison**

La non-livraison est établie lorsque le Bien garanti n'est pas livré dans le délai de 30 jours calendaires suivant l'enregistrement de tout ou partie de la transaction sur le compte bancaire de l'Assuré.

**Suivi de commande**

Fonctionnalité proposée par un Commerçant, permettant à l'Assuré, après que sa Commande a été effectuée, d'en suivre l'état d'avancement jusqu'au moment de sa livraison.

**Valeur d'achat**

Valeur figurant sur la facture d'achat du Bien garanti.

**Vente à distance**

Vente d'un Bien garanti conclue, sans la présence physique simultanée des parties, entre un Assuré et un Commerçant qui, pour la conclusion de ce contrat, utilisent exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance.

**Constitue une Vente à Distance, notamment celle conclue sur Internet.**

**Toutefois, ne constitue pas une Vente à Distance, celle conclue par le moyen d'un distributeur automatique.**

**10.1.2 OBJET DE LA GARANTIE**

Les garanties suivantes « Livraison non-conforme », « Non-livraison » et « Vol ou Dommages dans les 90 jours suivant la livraison » sont acquises conformément aux conditions, limites et exclusions exposées ci-après, quel que soit le lieu du siège social ou de l'établissement du Commerçant défini ci-dessous, à condition que l'adresse de livraison des Biens garantis soit obligatoirement en Belgique.

#### **En cas de « Livraison non conforme » d'un Bien garanti :**

La présente couverture a pour objet de rembourser à l'Assuré :

- les frais de réexpédition du Bien garanti livré,
- le prix d'achat du Bien garanti,

si, après réclamation formulée dans les conditions prévues à l'article 10.1.5. auprès du Commerçant, celui-ci n'a pas livré un bien de remplacement conforme ou procédé au remboursement.

#### **En cas de « Non-livraison » d'un Bien garanti :**

La présente couverture a pour objet de rembourser à l'Assuré le prix d'achat de ce bien si, après réclamation formulée dans les conditions prévues à l'article 10.1.5 auprès du Commerçant, celui-ci n'a pas procédé à la livraison ou au remboursement.

#### **En cas de Vol ou Dommages dans les 90 jours suivant la livraison :**

La présente couverture a pour objet d'indemniser le Bien garanti (bien mobilier > 75 €) **dans les 90 jours suivant sa date d'achat** (ou de livraison si cette dernière est postérieure) dans les seuls cas suivants :

- Détérioration,
- Vol avec effraction au domicile de l'Assuré,
- Vol avec effraction dans un véhicule,
- Vol avec agression sur la personne de l'Assuré.

La garantie prévoit :

- Dans le cas où le Bien garanti est **réparable** : le remboursement des frais de réparation,
- Dans le cas où le Bien garanti est **irréparable ou volé** : le remboursement des frais de remplacement du Bien garanti sur la base de la valeur d'achat.

La garantie est acquise exclusivement **pendant 90 JOURS CALENDAIRES maximum à compter de la date d'achat** (ou de livraison du Bien garanti si cette dernière est postérieure).

### **10.1.3 ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR**

L'indemnité maximum n'excèdera pas **1 500 € TTC** par Sinistre et **3 000 € TTC** par année civile.

Ce plafond d'indemnisation est commun avec les garanties de « non-livraison », « livraison non-conforme » et « vol ou dommages dans les 90 jours suivant la livraison ».

En cas de Non-livraison, il sera fait application d'une Franchise de **30 € TTC** pour l'indemnisation des Biens garantis achetés sur Internet auprès de Commerçants n'assurant pas un Suivi de Commande.

L'indemnité est calculée sur la base du prix d'achat du Bien garanti réglé par l'Assuré et des frais de réexpédition éventuels.

### **10.1.4 EXCLUSIONS PARTICULIERES**

Outre les exclusions communes, sont également exclus de toutes les garanties « Achat à distance » :

- les biens suivants :
  - les animaux,
  - la billetterie (concerts, spectacles, rencontres sportives...),
  - les véhicules à moteur,
  - les espèces, actions, obligations, coupons, titres, papiers, et valeurs de toute espèce,
  - tous les titres de transport à l'exception, en cas de non-livraison ou de vol, des titres de transport sur lesquels figure en toutes lettres le nom du passager,
  - les bijoux et objets en métaux précieux massifs, les fourrures,
  - les données numériques et les éléments informatiques à visualiser ou à télécharger en ligne (fichiers mp3, photos, logiciels...),
  - les biens acquis sur des sites d'échange ou d'enchère et les biens achetés d'occasion,
  - les biens acquis sur des sites à caractère violent, pornographique, discriminatoire, portant gravement atteinte à la dignité humaine et/ou à la décence,
  - les biens dont le commerce est interdit et/ou acquis sur des sites interdits par le droit belge.

- le vice caché du bien livré ou les dommages internes relevant de la garantie légale ou commerciale du fabricant,
- les actes d'insurrections ou de confiscation par les autorités,
- le remboursement des réductions dont l'Assuré a bénéficié lors de l'achat du bien.

Au titre des garanties « Livraison non-conforme » et « Vol ou Dommages dans les 90 jours suivant la livraison » sont également exclus :

- les denrées périssables, notamment les produits alimentaires et boissons de toute nature, les fleurs et plantes,
- les biens ayant fait l'objet d'une personnalisation à votre demande,
- les biens portés, utilisés, lavés.

Au titre de la garantie « Vol ou dommages dans les 90 jours suivant la livraison » sont exclus :

- les bijoux, objets en métaux précieux, les fourrures à moins qu'ils ne soient volés suite à une Agression de l'Assuré,
- Le vol commis dans les véhicules en stationnement sur la voie publique entre 22 (vingt-deux) heures et 7 (sept) heures,
- les dommages ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, interne à l'appareil, et relevant d'une garantie légale ou commerciale,
- la perte, le vol ou la disparition sans Effraction ou sans Agression,
- le non-respect des instructions du constructeur et des conditions d'utilisation du Bien garanti,
- les véhicules terrestres à moteur, les engins flottants ou aériens.

#### 10.1.5 OBLIGATIONS DE L'ASSURE

**Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force Majeure, dès qu'il constate la non-conformité du bien livré, l'Assuré doit immédiatement faire une réclamation auprès du Commerçant, par lettre recommandée avec accusé de réception, selon un modèle qui lui aura été communiqué par l'Assureur.**

Par ailleurs, si le Bien garanti est un titre de transport nominatif, l'Assuré doit faire cette réclamation avant la date du transport.

En cas de livraison du Bien garanti conforme, avant indemnisation par l'Assureur, l'Assuré conserve ce bien et renonce à l'indemnisation.

En cas de livraison du Bien garanti, après indemnisation par l'Assureur, l'Assuré peut :

- soit conserver ce bien et restituer à l'Assureur l'indemnité perçue ;
- soit conserver l'indemnité et adresser ce bien à l'Assureur, qui devient automatiquement sa propriété, contre remboursement des frais d'expédition.

**Dans tous les cas, l'Assuré est tenu d'informer immédiatement l'Assureur de la réception du bien sous peine de déchéance de la garantie.**

### 10.2 GARANTIE « UTILISATION FRAUDULEUSE »

#### 10.2.1 DÉFINITIONS PARTICULIERES

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, on entend par :

##### Assuré

L'entreprise ou le Titulaire sur le compte duquel la Carte assurée est affectée.

##### Frais professionnels

Tous frais engagés par le Titulaire au cours d'une activité réalisée pour le compte de l'entreprise.

##### Sinistre

L'ensemble des Utilisations frauduleuses commises à la suite de la perte ou du vol d'une Carte assurée et effectuées entre le moment de la perte ou du vol de la Carte assurée et la mise en opposition par l'Assuré ou le Titulaire, auprès du centre d'opposition de l'émetteur de la Carte assurée ou d'un centre d'opposition reconnu par lui.

Toutes les opérations frauduleuses commises à la suite d'une même perte ou d'un même vol constituent un seul et même Sinistre.

### Titulaire

Toute personne physique liée à l'Assuré par un contrat de travail ou d'apprentissage et à laquelle l'Assuré a remis personnellement la Carte assurée pour acquitter ses Frais professionnels.

### Utilisation Frauduleuse

Toute opération de paiement ou de retrait effectuée par un Tiers à l'aide de la Carte assurée, perdue ou volée pendant la durée de validité de la Carte assurée.

## **10.2.2 OBJET DE LA GARANTIE**

La présente garantie a pour objet de prendre en charge les pertes pécuniaires directes subies par l'Assuré en cas d'opérations de paiement ou de retrait effectuées frauduleusement par un Tiers à l'aide de la Carte assurée perdue ou volée pendant la durée de validité de la Carte assurée, dans la mesure où ces opérations frauduleuses sont effectuées entre le moment de la perte ou du vol et la mise en opposition par l'Assuré ou le Titulaire, auprès du centre d'opposition de l'émetteur de la Carte assurée ou d'un centre d'opposition reconnu par lui.

## **10.2.3 TERRITORIALITÉ**

La garantie est acquise dans le **MONDE ENTIER** :

- quel que soit le lieu de survenance de la perte ou du vol de la Carte assurée,
- quel que soit le lieu où sont effectuées les Utilisations frauduleuses.

Il est précisé que l'indemnité est toujours payée en Belgique.

## **10.2.4 ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR**

Pour chaque Carte assurée, la garantie s'exerce dans la limite :

- soit du montant de la Franchise restant à la charge du Titulaire,
- soit à concurrence des sommes détournées, en cas de faute lourde du Titulaire, et ce, en vertu de la réglementation en vigueur,

**et ce, dans la limite du montant des pertes pécuniaires directes subies par l'Assuré et du plafond de 3 000 € TTC par année civile.**

Pour chaque Sinistre, indépendamment de la prise en charge des pertes pécuniaires subies par l'Assuré, il sera réglé une indemnité forfaitaire de **50 € TTC**, destinée à compenser les frais auxquels le Titulaire a pu avoir à faire face à l'occasion de ce Sinistre.

Le montant de garantie exprimé par année est épuisé par le montant des indemnités dues et/ou versées, dans l'ordre chronologique de survenance des Sinistres.

Tout Sinistre est imputable à l'année civile au cours de laquelle survient la perte ou le vol de la Carte assurée ou, en cas de doute sur la date de cette survenance, à l'année civile au cours de laquelle survient la constatation de la perte ou du vol de la Carte assurée.

Dans tous les cas, l'indemnité maximum n'excédera pas **50 € TTC** par année civile.

## **10.2.5 EXCLUSIONS PARTICULIERES**

Outre les exclusions communes, sont également exclues :

- **tout embargo, confiscation, capture ou destruction, par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,**
- **toute série d'Utilisations frauduleuses dont la première utilisation est antérieure à la prise d'effet du présent contrat,**
- **toute perte indirecte subie par l'Assuré ou toute autre personne physique ou morale, telle que : perte de bénéfices ou d'intérêt, perte de clientèle, manque à gagner, réduction du chiffre d'affaires,**
- **toute Utilisation frauduleuse effectuée au-delà de la date de mise en opposition/résiliation de la Carte Assurée.**



### 10.2.6 OBLIGATIONS DE L'ASSURE

**Sous peine de déchéance**, sauf cas fortuit ou de Force Majeure, l'Assuré ou le Titulaire doit, dès qu'il constate la perte ou le vol de la Carte assurée ou le débit sur le relevé de ses comptes, d'opérations effectuées frauduleusement à l'aide de la Carte assurée perdue ou volée :

- faire immédiatement opposition auprès du centre d'opposition de l'émetteur de la Carte assurée (ou d'un centre d'opposition reconnu par lui),  
en cas de vol de la Carte assurée : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte pour vol, auprès des autorités de police compétentes,
- en cas de perte ou de constatation sur le relevé de ses comptes, du débit d'opérations effectuées frauduleusement à l'aide de la Carte assurée : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte pour usage frauduleux, auprès des autorités de police compétentes,
- effectuer le plus rapidement possible une déclaration de Sinistre.

### 10.2.7 RECUPERATION DES PERTES PECUNIAIRES SUBIES

En cas de récupération de tout ou partie des pertes pécuniaires directes subies, l'Assuré doit en aviser immédiatement l'Assureur.

1. Si la récupération a lieu avant le paiement de l'indemnité, l'Assureur n'est tenu qu'au paiement :
  - d'une indemnité correspondant aux pertes pécuniaires non récupérées,
  - et d'une indemnité correspondant aux frais engagés par l'Assuré (ou pour son compte), en accord avec l'Assureur, pour la récupération,

**et ce, dans la limite du montant des pertes pécuniaires directes subies par l'Assuré et du plafond de 3 000 € TTC par année civile.**

2. Si la récupération a lieu après le paiement de l'indemnité, toute somme récupérée (moins les frais engagés pour cette récupération) est imputée :
  - d'abord à l'Assuré, à concurrence des pertes pécuniaires qui excèdent l'indemnisation de l'Assureur,
  - puis à l'Assureur à concurrence de l'indemnité versée.

## 10.3 GARANTIE « VOL DES EFFETS PERSONNELS »

### 10.3.1 DÉFINITIONS PARTICULIERES

#### **Année d'assurance**

Période de douze mois consécutifs à compter de la date figurant sur le bulletin d'adhésion

#### **Assuré / Adhérent**

Le Titulaire de la Carte Assurée

#### **Etablissement de paiement**

Société Financière des Paiements Électroniques (FPE)

#### **Carte**

Toute carte bancaire de retrait et/ou de paiement dont l'Assuré est titulaire fonctionnant sur un compte assuré.

#### **Clés**

Les clés, y compris les télécommandes de vos habitations principale et secondaire(s) et de vos véhicules. Pour les personnes physiques agissant en qualité d'entrepreneur individuel et dans le cadre de leur activité professionnelle, les clés des locaux professionnels, des véhicules à usage professionnel et des coffres à usage professionnel.

#### **Maroquinerie (article de)**

Votre portefeuille, porte-monnaie, porte-chéquier, porte-carte, sac à mains, serviette, sacoche, cartable.

### Papiers

Carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire, carte grise, carte de séjour, permis bateau, permis de pêche et de chasse de l'Assuré. Pour les personnes physiques agissant en qualité d'entrepreneur individuel et dans le cadre de leur activité professionnelle, les cartes grises de vos véhicules à usage professionnel.

### Tiers

Toute personne autre que l'Assuré, son conjoint ou concubin, ses ascendants ou ses descendants.

## **10.3.2 OBJET DE LA GARANTIE**

Remboursement :

- des frais de remplacement de vos clés (y compris les frais de serrurerie) et de vos papiers perdus ou volés en cas de vol d'un article de maroquinerie, d'une somme forfaitaire destinée à compenser le préjudice subi

## **10.3.3 TERRITORIALITÉ**

Monde entier.

## **10.3.4 ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR**

- 300 € TTC par sinistre et par année d'assurance pour les clés et frais de serrurerie
- 300 € TTC par sinistre et par année d'assurance pour les papiers
- forfait de 100 € TTC par sinistre pour les articles de maroquinerie

## **10.3.5 OBLIGATIONS DE L'ASSURE**

Il est rappelé que toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré, ayant pour but d'induire l'Assureur en erreur sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre, entraîne la perte de tout droit à indemnité pour ce sinistre. Il est également rappelé qu'il appartient à l'Assuré de rapporter la preuve que les conditions de la garantie sont réunies sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure) vous devez, dès que vous constatez la perte ou le vol de vos clés et/ou de vos papiers :

- en cas de perte ou de vol de vos papiers, faire le plus rapidement possible une déclaration de perte ou de vol auprès des autorités de police compétentes,
- en cas de perte ou de vol de votre clé de coffre : en informer le plus rapidement possible votre agence bancaire,
- déclarer cette perte ou ce vol le plus rapidement possible à EUROP ASSISTANCE au **(+32) 2 541 92 10** dès que vous constatez le vol de votre article de maroquinerie :
- faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes,
- en cas de vol en même temps qu'une Carte ou qu'un chèque assurés, faire immédiatement opposition pour cette Carte ou ce chèque et confirmer par écrit l'opposition auprès de l'agence émettrice dans les plus brefs délais,
- déclarer ce vol le plus rapidement possible à EUROP ASSISTANCE au **(+32) 2 541 92 10**

VOUS DEVEZ ALORS FOURNIR À EUROP ASSISTANCE :

- en cas de perte ou de vol de vos papiers : la copie de la déclaration de perte ou de vol,
- pour le remboursement des clés (autres que les clés de coffre) et des serrures : la copie des factures correspondant aux frais que vous avez engagés,
- pour le remboursement des clés de coffre : la copie des factures d'effraction et de remise en état du coffre bancaire,
- pour le remboursement des papiers : la copie de vos nouveaux papiers et des factures correspondant aux frais que vous avez engagés,
- en cas de vol d'un article de maroquinerie : la copie du dépôt de plainte mentionnant le vol de l'article de maroquinerie et celui de la Carte, du chèque ou du papier,
- en cas de vol d'un article de maroquinerie en même temps qu'une Carte ou qu'un chèque assurés : la copie de la lettre confirmant leur mise en opposition.

## 10.4 GARANTIE « EXTENSION DE GARANTIE »

### 10.4.1 DEFINITIONS SPECIFIQUES :

#### Année d'assurance :

La période comprise entre :

- deux échéances annuelles de cotisation,
- la dernière échéance annuelle de cotisation et la date d'expiration ou de la résiliation du Contrat d'assurance.

#### Bien garanti :

Tout **Bien mobilier acquis neuf d'une valeur supérieure à 150 € TTC**, bénéficiant d'une garantie constructeur ou distributeur et réglé totalement avec la Carte assurée, **sous réserve des exclusions communes et/ou spécifiques**.

#### Panne

Dommages nuisant au bon fonctionnement du Bien garanti et ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique interne au Bien garanti.

#### Valeur d'achat

Valeur figurant sur la facture d'achat du Bien garanti.

#### Valeur d'usage

Valeur d'achat du Bien garanti (figurant sur la facture d'achat du Bien garanti) déduction faite de la Vétusté.

#### Vétusté

Perte de valeur due à l'usage. Elle est fixée pour tout Bien garanti à **1 (un) % par mois d'ancienneté à compter de la garantie initiale du constructeur**.

### 10.4.2 OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de porter à 36 (trente-six) mois la garantie des Biens garantis en cas de Panne, **dans les limites et sous réserve des exclusions communes et/ou spécifiques**, cette durée de 36 (trente-six) mois incluant la durée de la Garantie Constructeur initiale ou, s'il n'y a pas de Garantie Constructeur, la durée de la Garantie Distributeur initiale (lorsque cette dernière est écrite, non optionnelle, gratuite et fournie au moment de l'achat du Bien garanti).

**Toutefois, la Garantie du Contrat d'assurance ne saurait faire obstacle à ce que l'Assuré bénéficie de la garantie légale relative aux défauts cachés ainsi que de la garantie légale relative aux défauts de conformité.**

La garantie prévoit :

- Dans le cas où le Bien garanti est réparable : le remboursement indemnitaire des **frais de réparation** de celui-ci.
- Dans le cas où le Bien garanti est irréparable : le versement d'une indemnité correspondant à la **Valeur d'usage** du Bien garanti.

### 10.4.3 ENGAGEMENT MAXIMUM DE L'ASSUREUR

La garantie est acquise **dans la limite de 1.500 € TTC par Sinistre et 3.000 € TTC par Année d'assurance et par Carte Assurée**.

### 10.4.4 TERRITORIALITE

La garantie produit ses effets pour tout Sinistre survenant **exclusivement en Belgique**.

### 10.4.5 EXCLUSIONS

Outre les exclusions communes, sont également exclus :

- le non-respect des instructions du constructeur et des conditions d'utilisation du Bien garanti,
- les véhicules terrestres à moteur, les engins flottants ou aériens,
- Les dommages, Pannes, défaillances ou défauts, imputables à des causes d'origine externe,

- les Pannes résultant de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine du Bien garanti,
- les frais de remise en service, ainsi que les défauts de fonctionnement constatés lors de celle-ci,
- les pièces en caoutchouc (à l'exception des joints de portes qui sont garantis),
- les réglages accessibles à l'utilisateur sans démontage du Bien garanti,
- les appareils utilisés à des fins professionnelles, commerciales ou collectives,
- les contenus des Biens garantis (denrées, vêtements...),
- le calage des matériels encastrés,
- les dommages résultant d'une erreur de manipulation,
- une réparation ou les dommages subis par le Bien garanti, après une réparation effectuée par toutes autres personnes qu'un SAV agréé par le vendeur,
- les dommages résultant du fait du réparateur,
- les frais de devis suivis ou non de réparation,
- les dommages exclus dans les notices remises par le constructeur ou le distributeur,
- l'inconfort de vision lié à la Panne de pixel,
- les dommages dus aux vieillissements des composants électriques,
- les dommages aux logiciels, les frais de reconstitution des informations et des données stockées dans la mémoire de l'unité centrale,
- les dommages dus à la corrosion, à l'oxydation, à l'incrustation de rouille, de l'encrassement ou à la détérioration graduelle du Bien garanti,
- les conséquences de dysfonctionnement immatériel y compris en cas de sabotage immatériel,
- les dommages aux logiciels autres que les systèmes d'exploitation,
- les Pannes afférentes aux accessoires tels que tuyau extérieur de vidange ou câble d'alimentation, antenne, casque d'écoute,
- les pièces et les dommages d'ordre esthétiques,
- les contrefaçons et fausses pièces détachées,
- les dommages relevant de la garantie légale relative aux défauts cachés,
- les dommages relevant de la garantie légale relative aux défauts de conformité.

### PARTIE III - EXCLUSIONS COMMUNES

Sauf STIPULATION contraire, sont exclus :

- La guerre civile ou étrangère, l'instabilité politique notoire ou les mouvements populaires, les émeutes, les actes de terrorisme, les représailles, les restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, les grèves pour autant que l'assuré y prenne une part active, la désintégration du noyau atomique ou tout rayonnement ionisant, et/ou tout autre cas de Force Majeure,
- L'acte intentionnel ou dolosif de la part de l'assuré, et/ou de la part de ses proches (conjoint, ascendant, descendant),
- Le suicide ou la tentative de suicide de l'assuré,
- Les accidents causés ou provoqués par l'usage par l'assuré, de drogues, de stupéfiants, de tranquillisants non prescrits médicalement,
- Les accidents résultant de la conduite en état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur, égal ou supérieur à celui fixé par la loi régissant la circulation automobile belge en vigueur à la date de l'Accident,
- Les conséquences des incidents survenus lors de la pratique de sport aérien ou à risque, dont notamment le deltaplane, le polo, le skeleton, le bobsleigh, le hockey sur glace, la plongée sous-marine, la spéléologie, le saut à l'élastique, et tout sport nécessitant l'utilisation d'un engin à moteur,
- La participation aux compétitions nécessitant une licence,
- La participation à des paris, rixes, bagarres.
- Les paiements via les plateformes sécurisées telles que PayPal, dès lors que le paiement avec la Carte assurée ne peut pas être identifié.

## PARTIE IV - MODALITES DE DECLARATION DE SINISTRE

### 1. DÉLAI POUR LA DÉCLARATION DE SINISTRE

Sauf stipulation contraire figurant dans la description des garanties d'assurance, l'Assuré doit déclarer à Europ Assistance tout Sinistre de nature à entraîner la mise en jeu de la garantie prévue par la Notice d'information, dans les plus brefs délais et au plus tard dans les 20 jours ouvrés suivant la date de l'événement.

**Le non-respect du délai de 20 jours ouvrés entraîne la perte de tout droit à garantie pour le Sinistre en cause si Europ Assistance établit que le retard à la déclaration lui a causé un préjudice, cette déchéance ne s'appliquant pas si le retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure.**

### 2. DOCUMENTS ET JUSTIFICATIFS A JOINDRE A LA DECLARATION DE SINISTRE

#### 2.1. Formalités à accomplir par l'Assuré en cas de Sinistre :

Europ Assistance se réserve le droit de demander tous les justificatifs nécessaires à l'appui de toute déclaration de Sinistre (certificat de décès, justificatif du lien de parenté, justificatif de domicile, justificatif de dépenses, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf le nom de l'Assuré, son adresse et les personnes composant son foyer fiscal...).

Europ Assistance intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir l'indemnité demeurerait incertain au moment de la réservation du Voyage.

S'il y a plus d'une cause au Sinistre, la première des causes produite et justifiée par l'Assuré sera utilisée comme cause. L'Assuré recevra un questionnaire qui sera à retourner dûment complété, accompagné notamment des documents justificatifs dont la liste lui aura été adressée avec le questionnaire.

#### Par dérogation, dans le cadre de la garantie « Extension de garantie » :

- Si l'Assuré a déjà effectué les réparations de son Bien garanti : l'Assureur instruira le dossier de Sinistre de l'Assuré sur la base des pièces justificatives fournies par celui-ci et statuera sur la prise en charge ou non du Sinistre.
- Si l'Assuré n'a fait établir qu'un devis de réparation de son Bien garanti : l'Assureur proposera à l'Assuré de le faire réparer et instruira son dossier de Sinistre sur la base des pièces justificatives fournies par celui-ci et statuera sur la prise en charge ou non du Sinistre.
- Si l'Assuré n'a effectué aucune démarche : l'Assuré devra contacter l'Assureur au **numéro (+32) 2 541 92 10** dans les 5 (cinq) JOURS OUVRES suivant la date de la connaissance de son Sinistre. L'Assureur informera l'Assuré des démarches à accomplir nécessaires à l'instruction de son dossier de Sinistre.

#### 2.2 Pièces justificatives

**Dans tous les cas, l'Assuré devra fournir à l'Assureur les documents suivants, auxquels s'ajoutent ceux visés, le cas échéant, dans le descriptif de la garantie :**

- attestation de validité de la Carte assurée,
- justificatif de paiement de la prestation assurée ou du Bien assuré au moyen de la Carte assurée, ou la preuve de réservation en cas de location d'un Véhicule,
- preuve de la qualité d'Assuré,
- relevé d'identité bancaire de l'Assuré ou du Bénéficiaire, le cas échéant,
- contrat d'assurance garantissant l'Assuré pour le même Sinistre ou attestation sur l'honneur de l'Assuré précisant qu'il n'est pas assuré par ailleurs pour ce type de Sinistre.

#### Pour la garantie « Vol ou dommages dans les 90 jours suivant la livraison » :

- L'original de la facture d'achat ou le ticket de caisse justifiant du Bien garanti, de son prix et la date d'achat,
- Le récépissé de livraison précisant la date à laquelle le Bien Garanti a été réceptionné
- Tout rapport de police ou de gendarmerie, de pompiers s'il a été communiqué à l'Assuré,

- En cas de Vol : une déclaration de Vol faite au commissariat, à la gendarmerie, ou toute autre autorité de police (cas des personnes à l'étranger) dans les 5 (cinq) JOURS OUVRES qui suivent la date de survenance du Vol (ce document est obligatoire sauf cas fortuit ou de force majeure),
- En cas d'Agresion ou l'Effraction : copie du courrier de prise en charge ou de refus et de la déclaration de sinistre de l'Assureur multirisques habitation,
- Le RIB de l'Assuré (mentionnant l'IBAN et le BIC),
- **Dans le cas où le Bien garanti est réparable** : la facture acquittée des réparations.
- **Dans le cas où le Bien garanti est irréparable** : le devis ou l'attestation du vendeur ou réparateur précisant la nature du dommage et certifiant que le bien est irréparable.

**Pour la garantie « Extension de garantie » :**

- L'original de la facture d'achat ou un duplicata, justifiant du Bien garanti, de son prix d'achat et de sa date d'achat,
- Le récépissé de livraison précisant la date à laquelle le Bien Garanti a été réceptionné,
- La photocopie de tout document permettant de justifier du moyen de paiement utilisé pour l'achat du Bien garanti laissant apparaître le nom de l'Assuré et les mentions légales de l'Émetteur, tel que : une attestation de paiement de l'Émetteur (ou le relevé de compte, le relevé d'achat, la facture Carte bancaire Assurée...),
- En cas de règlement en plusieurs fois d'un Bien garanti : tous les relevés mensuels de l'achat concerné,
- Tout justificatif indiquant la durée de la garantie accordée par le fabricant ou le distributeur ainsi que le livret de garantie précisant les exclusions du constructeur,
- Le RIB de l'Assuré (mentionnant l'IBAN et le BIC),
- **Dans le cas où le Bien garanti est réparable :**
  - **La facture de réparation détaillée sur laquelle devront impérativement figurer :**
    - le nom, l'adresse et la signature de l'Assuré,
    - la date de la Panne,
    - la marque, le genre et le type de l'appareil,
    - le motif d'appel de l'Assuré et le défaut constaté par le technicien,
    - la nature des travaux effectués,
    - le détail chiffré des fournitures, des frais de main-d'œuvre et de déplacement,
    - le nom du technicien ayant effectué la réparation.
- **Dans le cas où le Bien garanti est irréparable :**
  - **Un devis de non-réparation ou l'attestation du réparateur précisant la nature du dommage et certifiant que le bien est irréparable.**

**et, plus généralement, toutes pièces que l'Assureur estime nécessaires pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation et évaluer le préjudice.**

Europ Assistance se réserve le droit de demander à l'Assuré des documents complémentaires et/ou de se livrer à toute enquête, afin d'établir la matérialité et le coût du Sinistre ; en cas de refus, l'Assuré est considéré comme ayant renoncé au bénéfice de la garantie.

### **3. COORDONNÉES POUR LA DÉCLARATION DE SINISTRE**

La déclaration de Sinistre ainsi que l'envoi des documents et justificatifs devront être effectués :

- par mail : [Claimsnickel@europ-assistance.be](mailto:Claimsnickel@europ-assistance.be)
- par téléphone au : **(+32) 2 541 92 10**
- par courrier postal à l'adresse suivante :

Europ Assistance Belgium  
Service Indemnisations Assurance  
Cantersteen 47 - 1000 Bruxelles

Toute correspondance émanant de l'Assureur et destinée à l'Assuré ou au Bénéficiaire sera envoyée à l'adresse communiquée par celui-ci au moment où il/elle contacte l'Assureur pour introduire une demande d'indemnisation ou une demande de Certificat d'assurance.

#### 4. REGLEMENT DES INDEMNITES

Le règlement des éventuelles indemnités au titre des Conditions générales sera effectué en euros.

En cas de frais engagés dans des pays situés en dehors de l'Union européenne ou y appartenant mais n'ayant pas adopté l'euro comme monnaie nationale, le règlement sera calculé par rapport au taux de change fixé par la Banque centrale européenne à la date du Sinistre déclaré par l'Adhérent.

##### **Pour la garantie « Vol ou dommages dans les 90 jours suivant la livraison »**

- Lorsque les Biens garantis endommagés font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'indemnité est versée à concurrence du prix d'achat de l'ensemble au complet.
- En cas d'achats effectués à l'étranger, il sera tenu compte du montant débité sur le relevé de compte de la Carte Assurée.
- L'indemnité est versée en Euros TVA incluse.
- En cas de règlement d'indemnité, l'Assuré s'engage à conserver à la disposition de l'Assureur, ou de ses représentants, les Biens garantis endommagés pendant un délai de 30 (trente) JOURS CALENDAIRES à compter de la date de règlement, sauf s'il en a été convenu autrement.

#### 5. EXPERTISE

Les dommages sont évalués de gré à gré ou à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties, l'Assuré et l'Assureur, choisit un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert. Les trois experts opèrent d'un commun accord et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le Tribunal compétent. Cette nomination a lieu sur simple requête de la partie la plus diligente faite au plus tôt 15 jours après l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée de mise en demeure avec avis de réception. Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et s'il y a lieu, la moitié des honoraires du tiers expert et des frais de sa nomination

## PARTIE V - CADRE DU CONTRAT

### 1. INFORMATION DES CONDITIONS

Le présent document constitue la Notice d'Information que Compte Nickel s'engage à remettre au titulaire de la Carte Nickel METAL. La Notice d'Information du présent contrat d'assurance signé entre Financière des Paiements Électroniques et Europ Assistance définit les modalités d'entrée en vigueur, le champ d'application des garanties ainsi que les formalités à accomplir en cas de sinistre.

Elle est valable à compter du **01/07/2022 00h00 GMT**, et ce jusqu'à la publication de la prochaine Notice d'Information.

En vertu du contrat signé entre Financière des Paiements Électroniques et Europ Assistance, la preuve de la remise de la Notice d'Information au titulaire de la Carte incombe à Compte Nickel.

En cas de modification des conditions du dit contrat ou en cas de résiliation de celui-ci, Compte Nickel s'engage à informer par tout moyen à sa convenance le titulaire de la Carte au moins trois mois avant la date d'effet de la modification ou de la résiliation.

### 2. PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA COUVERTURE

La couverture du contrat prend effet à la même date et pour la même durée, renouvellement(s) compris, que la Carte Assurée délivrée par Financière des Paiements Électroniques à la suite de la souscription à l'offre NICKEL METAL.

### 3. PRISE D'EFFET DES GARANTIES

Les garanties d'assurance prennent effet au jour de la souscription de la Carte et pendant sa durée de validité. Toutefois, la déclaration de perte ou de vol de la Carte Assurée ne suspend pas les présentes garanties.

#### **Cas spécifique de la garantie « Vol ou dommages dans les 90 jours suivant la livraison » :**

La garantie prend effet immédiatement à l'égard de l'Assuré, dès l'achat d'un Bien garanti (ou dès le jour de prise de possession de celui-ci si ce dernier est postérieur) avec la Carte Assurée.

La garantie prend fin, pour chaque Assuré à l'expiration d'un délai de 90 (quatre-vingt-dix) JOURS CALENDAIRES à compter de la date d'achat (ou de livraison des Biens garantis si cette dernière est postérieure) achetés au moyen de la Carte Assurée.

#### **Cas spécifique de la garantie « Extension de garantie »**

La garantie prend effet le jour de l'achat du Bien garanti (ou le jour de prise de possession de celui-ci si ce dernier est postérieur) au moyen de la Carte Assurée pour une durée maximale de 36 (trente-six) mois incluant la durée de la garantie constructeur ou distributeur d'origine.

La présente garantie intervient en cas de Panne survenant après la fin de la garantie constructeur ou distributeur initiale et au plus tard dans les 36 (trente-six) mois suivant l'achat du Bien garanti (ou le jour de prise de possession de celui-ci si ce dernier est postérieur).

La garantie prend fin, pour chaque Assuré à l'expiration des 36 (trente-six) mois maximum incluant la durée de la garantie constructeur d'origine des Biens garantis neufs achetés au moyen de la Carte Assurée.

### 4. CESSATION DE LA COUVERTURE ET DES GARANTIES

La couverture du contrat cesse de plein droit :

- en cas retrait ou absence de renouvellement de la Carte Assurée par Financière des Paiements Electroniques et/ou le Titulaire ;



- en cas de souscription d'une offre Nickel de niveau supérieur en cours d'année ;
- en cas de fermeture, quelle qu'en soit la cause, du Compte Nickel ouvert auprès de Financière des Paiements Electroniques ;
- en cas de cessation du partenariat liant EUROP ASSISTANCE et Financière des Paiements Electroniques, à la date communiquée par cette dernière aux Titulaires.

## 5. SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre des garanties d'assurance et/ou d'assistance, Europ Assistance est subrogée dans les droits et actions que le Bénéficiaire pourrait avoir contre les tiers responsables du sinistre. La subrogation est limitée au montant des frais qu'Europ Assistance a engagés en exécution des Conditions Générales des garanties d'assurance et/ou d'assistance.

## 6. PRESCRIPTION

***Les droits découlant de la présente Police sont prescrits trois ans après la date de l'événement qui donne ouverture à l'action.***

***Vous devez Nous contacter immédiatement après la survenance de tout événement couvert. Si Nous n'intervenons pas directement et qu'une indemnité est néanmoins prévue par la garantie, Vous êtes tenu de fournir la preuve des circonstances pertinentes.***

## 7. FAUSSES DÉCLARATIONS

**Les déclarations fausses ou incorrectes ou les omissions de l'Assuré peuvent porter atteinte, en tout ou en partie, à son droit à la couverture par le contrat, et peuvent le cas échéant mener à une nullité du contrat, dans la mesure prévue par la loi applicable.**

Toute omission ou déclaration inexacte de la part du Bénéficiaire dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la résiliation du contrat. Dans un pareil cas, les dispositions de l'article 60 de la Loi du 4 avril 2014 « relative aux assurances » s'appliquent.

## 8. DÉCHÉANCE POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

**En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance et/ou garanties d'assurance, si sciemment, vous ou vos Bénéficiaires utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous ou vos Bénéficiaire(s) serez déchu(s) de tout droit aux prestations d'assistance et/ou garanties d'assurance, prévues dans la présente Notice d'information, pour lesquelles ces déclarations sont requises.**

## 9. CUMUL DES GARANTIES

Lorsque le montant assuré de bonne foi, par un ou plusieurs contrats souscrits auprès du même assureur, dépasse l'intérêt assurable, chacune des parties a le droit de le réduire à due concurrence.

Lorsque le montant assuré est réparti entre plusieurs contrats souscrits auprès de plusieurs assureurs, cette réduction s'opère, à défaut d'un accord entre toutes les parties, sur les montants assurés par les contrats dans l'ordre de leur date en commençant par le plus récent et comporte éventuellement la résiliation d'un ou de plusieurs contrats dont le montant assuré serait ainsi rendu nul.

## 10. RECLAMATIONS – LITIGES

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire pourra s'adresser au Service Réclamations Clients d'Europ Assistance :

- Soit par courrier postal :

Europ Assistance Belgium  
à l'attention du Complaints Officer  
Cantersteen 47 - 1000 Bruxelles

- Soit par courrier électronique :  
[complaints@europ-assistance.be](mailto:complaints@europ-assistance.be)

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente sera adressée au Bénéficiaire dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si le litige persiste après examen de sa demande par notre Service Réclamations Clients, le Bénéficiaire pourra saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

**Ombudsman des Assurances**  
**Square de Meeûs, 35 – 1000 Bruxelles**  
**Tél. 02 547 58 71 – Fax 02 547 59 75**  
**E-mail : [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)**  
**[www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)**

Le Bénéficiaire reste libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

## **11. DROIT ET LANGUE APPLICABLE**

La présente Notice d'information, son interprétation ou toute question relative à sa rédaction, sa validité, son fonctionnement et son exécution sont régis par le droit belge.

Tout litige ou réclamation découlant de ou en relation avec la présente Notice d'information, son objet ou sa conclusion (en ce compris les litiges ou réclamations non contractuels) sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

## **12. PROTECTION DE LA VIE PRIVEE**

La protection de Vos Données à caractère personnel est importante pour Nous. Le but de cette notice est d'expliquer comment et à quelles fins, Nous utilisons Vos Données à caractère personnel. Veuillez lire attentivement ce document.

### **Quelle entité juridique utilise Vos données à caractère personnelles ?**

Le responsable du traitement des Données à caractère personnel est la succursale irlandaise d'Europ Assistance SA., située au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland, succursale enregistrée auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089 (ci-après, le « Responsable du traitement »). Europ Assistance SA est une société immatriculée au Code des Assurances dont le siège social est établi au 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, société anonyme immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 450 366 405.

Si Vous avez des questions concernant le traitement de Vos Données à caractère personnel ou si Vous désirez exercer Vos droits à l'égard de Vos Données à caractère personnel, veuillez contacter Notre Délégué à la Protection des Données aux coordonnées suivantes :

Europ Assistance S.A Irish branch, DPO  
Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland  
[EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com)

### **Comment utilisons-Nous Vos données à caractère personnel ?**

Le Responsable du traitement traite Vos Données à caractère personnel pour la réalisation des finalités suivantes :

- la souscription d'assurance et gestion des risques ;
- la souscription et l'administration de polices ;
- la gestion des sinistres et des réclamations ; et
- le partage de données à des fins de prévention de la fraude.

Le traitement de Vos Données à caractère personnel est licite car est fondé sur la nécessité de traiter ces données pour l'exécution du contrat ou pour bénéficier des garanties d'assurance ou encore est nécessaire à l'exécution des mesures précontractuelles.

#### **Quelles données à caractère personnel font l'objet d'un traitement ?**

Seules les données à caractère personnel strictement nécessaires pour la réalisation des finalités mentionnées ci-dessus seront traitées. En particulier, le Responsable du traitement traitera :

- Votre nom, adresse (postale et électronique) et documents d'identification ;
- Vos données bancaires.

#### **Avec qui partageons-Nous Vos données à caractère personnel ?**

Nous pouvons partager Vos Données à caractère personnel avec d'autres sociétés du Groupe Europ Assistance ou des sociétés du Groupe Generali, des organisations externes telles que nos auditeurs, réassureurs ou Co assureurs, gestionnaires de sinistres, agents, distributeurs en charge de l'exécution d'un service dans le cadre de votre assurance et toute autre entité qui exerce une activité organisationnelle et opérationnelle au support de l'assurance. Ces entités peuvent demander un consentement distinct pour traiter Vos Données à caractère personnel pour des finalités qui leurs sont propres.

#### **Pourquoi la fourniture de Vos Données à caractère personnel est-elle indispensable ?**

La fourniture de Vos Données à caractère personnel doit être effectuée pour donner effet à la souscription de Votre assurance, pour gérer Votre assurance, pour gérer Votre sinistre, dans le cadre de la réassurance ou de la coassurance, pour effectuer des contrôles ou des enquêtes de satisfaction, pour contrôler la fraude et les fuites de données, pour que Nous Nous conformions à Nos obligations légales et, plus généralement, pour mener à bien Notre activité d'assureur. Si Vous ne fournissez pas Vos Données à caractère personnel, il ne sera pas possible de bénéficier des garanties d'assurance.

#### **Où transférons-Nous Vos Données à caractère personnel ?**

Nous pouvons transférer Vos Données à caractère personnel à des pays, territoires ou organisations situés en dehors de l'Espace Economique Européen (EEE) et qui ne sont pas reconnus comme offrant un niveau de protection adéquat par la Commission Européenne comme les USA. Cette situation arrivera si Vous sollicitez la mise en œuvre d'une garantie d'assurance alors que Vous séjournez dans un de ces pays.

Dans ce cas, le transfert de Données à caractère personnel à des entités situées en dehors de l'EEE se fera à la condition que des mesures de sécurité appropriées soient mises en place et conformément à la législation applicable. Vous pouvez obtenir davantage d'informations à cet égard ainsi qu'une copie des mesures mises en place en contactant Notre Délégué à la Protection des Données.

#### **Quels sont Vos droits à l'égard de Vos données à caractère personnel ?**

Vous pouvez exercer les droits suivants à l'égard de Vos données à caractère personnel :

- **Accès** : Vous pouvez demander au Responsable du traitement l'accès à Vos Données à caractère personnel ;
- **Rectification** : Vous pouvez demander au Responsable du traitement de corriger les Données à caractère personnel qui seraient inexactes ou incomplètes ;
- **Effacement** : Vous pouvez demander au Responsable du traitement d'effacer les Données à caractère personnel lorsque l'un des motifs suivants s'applique :
  - a. Lorsque les Données à caractère personnel ne sont plus nécessaires en vue de la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées ;
  - b. Vous retirez le consentement sur lequel le traitement est basé et lorsqu'il n'y a pas d'autre motif légal pour que le traitement subsiste ;
  - c. Vous Vous opposez à la prise de décision automatisée et il n'y a aucun motif légitime impérieux justifiant le traitement, ou Vous Vous opposez au traitement de Vos données pour du marketing direct ;
  - d. Les Données à caractère personnel ont été illégalement traitées ; ou
  - e. Les Données à caractère personnelles doivent être effacées pour le respect d'une obligation légale prévue par le droit de l'Union européenne ou de l'Etat Membre auquel le Responsable appartient.
- **Limitation du traitement** : Vous pouvez demander au Responsable du traitement de restreindre le traitement de Vos Données à caractère personnel si l'un des motifs suivants est applicable :
  - a. Vous contestez l'exactitude de Vos Données à caractère personnel et Vous demandez au Responsable du traitement de restreindre le traitement, le temps de lui permettre de vérifier l'exactitude des

- Données à caractère personnel traitées ; Le traitement est illégal et Vous Vous opposez à l'effacement des Données à caractère personnel mais à la place, Vous souhaitez demander la restriction de leur utilisation ;
- b. Le Responsable du traitement n'a plus besoin des Données à caractère personnel pour la réalisation des finalités du traitement, mais elles sont requises par l'établissement, l'exercice ou la défense de procédures juridiques ou contentieuses ; ou
  - c. Vous Vous êtes opposés à l'utilisation d'un procédé de traitement automatisé de Vos Données à caractère personnel et Nous vérifions que Nous n'avons pas un fondement légitime supérieur ;
- **Portabilité** : Vous avez le droit d'obtenir du Responsable du traitement une copie de Vos données à caractère personnel dans un format structuré, communément utilisé et lisible par une machine.

Vos droits, y compris le droit d'opposition, peuvent être exercés en contactant Notre Délégué à la Protection des Données du Responsable du traitement à l'adresse suivante :

Europ Assistance S.A – DPO  
Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ,  
Dublin 2, DO2 RR77, Ireland  
[EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com)

### Comment adresser une plainte pour faire valoir Vos droits relatifs à Vos données à caractère personnel ?

Vous avez le droit de Vous plaindre auprès d'une Autorité de contrôle. Les coordonnées des Autorités de contrôle sont fournies ci-dessous :

Belgique :



**Autorité de protection des données**  
**Rue de la Presse, 35**  
**1000 Bruxelles**  
**BELGIQUE**  
Tel : +32 (0)2 274 48 00  
Fax : +32 (0)2 274 48 35  
E-mail : [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)

Irlande :



**Data Protection Commissioner**  
**Canal House, Station Road**  
**Portarlinton**  
**R32 AP23, Co.Laois**  
**IRLANDE**  
E-mail : [Ireland.info@dataprotection.ie](mailto:Ireland.info@dataprotection.ie)