



Conditions générales BIL VISA SELECT

TABLE DES MATIERES

Préambule	4
Chapitre I – CONDITIONS D’APPLICATION	5
1.1 Définitions générales	5
1.2 Objet	6
1.3 Etendue territoriale.....	6
1.4 Nature des déplacements	7
1.5 Validité.....	8
1.6 Modalités d’appel aux prestations	8
Chapitre II. PERSTATIONS D’ASSISTANCE AUX PERSONNES A L’ETRANGER	8
2.1 Frais de recherche et de sauvetage	8
2.2 Remboursement du forfait remonte-pentes	8
2.3 Accident de ski.....	8
2.4 Assistance suite à un incident médical	8
2.5 Assistance suite à une hospitalisation d’un assuré voyageant seul	10
2.6 Assistance suite à rapatriement	10
2.7 Assistance en cas de décès	11
2.8 Retour anticipé d’un assuré.....	12
2.9 Animaux domestiques	13
2.10 Transmission de messages urgents.....	13
2.11 Caution pénale et honoraires d’avocat à l’étranger.....	13
Chapitre III. ASSISTANCE VOYAGE	13
3.1 Informations diverses.....	13
3.2 Assistance en cas de perte ou de vol des pièces d’identité ou des documents de voyage.....	14
3.3 Assistance en cas de perte ou de vol des titres de transport.....	14
3.4 Assistance en cas de perte ou de vol des bagages	14
3.5. Assistance en cas de perte ou de vol de chèques, de cartes de banque ou de crédit.....	14
3.6 Assistance en cas de perte, bris ou vol de prothèses.....	14
3.7 Envoi de médicaments indispensables.....	15
3.8 Assistance linguistique	15
3.9 Avance de fonds	15
Chapitre IV. ASSISTANCE A DOMICILE (Valable uniquement au Grand-Duché de Luxembourg et en Belgique)	15
4.1 Service de renseignements 24h dur 24.....	15
4.2 Assistance médicale aux assurés blessés	16
4.3 Hospitalisation d’un enfant lorsque le père et la mère sont en déplacement	16
4.4 Aide- ménagère.....	16
4.5 Garde d’enfants de moins de 15ans	16
4.6 Domicile inhabitable	16
4.7 Dépannage serrurerie	17

Chapitre V. EXCLUSIONS COMMUNES ET LIMITATIONS	17
5.1 Exclusions	17
5.2 Circonstances exceptionnelles	18
Chapitre VI. DISPOSITIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES.....	18
6.1 Vos engagements.....	18
6.2 Nos Engagements.....	19
6.3 Pluralité de contrats d'assistance	19
6.4 Cadre juridique.....	19

CONDITIONS GENERALES CONTRAT BIL VISA SELECT

Préambule

Les conditions générales détaillées ci-dessous définissent et détaillent l'ensemble de l'assistance offerte par EUROP ASSISTANCE (Belgium) dans le cadre du contrat BIL VISA SELECT.

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

Chapitre I – CONDITIONS D'APPLICATION

1.1 Définitions générales

Nous

EUROP ASSISTANCE (BELGIUM) S.A., RPM 0457.247.904, société d'assurance agréée sous le code 1401 pour pratiquer les branches 01 ,09,13, 15, 16 et 18 (Assistance) par A.R. du 2.12.1996 (M.B. 21.12.1996) et agréée pour pratiquer les branches 13, 16 et 18 au Grand- Duché de Luxembourg, dont le siège social est situé Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles

Preneur d'assurance

BANQUE INTERNATIONALE A Luxembourg SA., au bénéfice du titulaire de la carte VISA Select.

Personne Assurée

Les personnes assurées (dénommées ci-après "les assurés") sont, pour autant qu'elles soient domiciliées dans un pays de l'Europe géographique et qu'elles y résident habituellement :

- Le titulaire de la carte Visa Select valide ou dans le cas d'une souscription par une personne morale, la personne physique mentionnée aux conditions particulières ;
- Le conjoint de droit ou de fait cohabitant du titulaire de la carte Visa Select ;
- Toute personne vivant habituellement au domicile du titulaire de la carte Visa Select. Les descendants non mariés et les ascendants au 1^{er} degré vivant au domicile du titulaire de la carte Visa Select ;
- Les enfants non-mariés (militiens, étudiants,...) résidant ailleurs mais domiciliés chez le titulaire de la carte Visa Premier conservent la qualité d'assuré.
- Les enfants non-mariés en règle avec la Sécurité Sociale, étudiant à l'étranger dans un pays de l'Union Européenne, mais domiciliés chez le titulaire de la carte Visa Premier.

Habitation garantie

Le domicile du titulaire de la carte Visa Select au Grand-Duché de Luxembourg ou en Belgique

Domicile

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

Pays de résidence

Le pays où votre domicile est situé.

Maladie

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

Accident

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

Sinistre

Événement aléatoire, donnant droit à la garantie du présent contrat.

Franchise

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

Bagages

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

Frais d'hôtel

Par "frais d'hôtel" nous entendons les frais de la chambre et du petit-déjeuner, à concurrence des montants prévus à la convention et à l'exclusion de tous autres frais.

Terrorisme

Par terrorisme, on entend une action ou une menace d'action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses, exécutée individuellement ou en groupe et attentant à des personnes ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel, soit en vue d'entraver la circulation et le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise et faisant l'objet d'une médiatisation.

1.2 Objet

Le contrat a pour objet de garantir l'assuré contre les dommages dans le cadre des garanties et capitaux prévus aux conditions générales et particulières.

1.3 Etendue territoriale

ZONE I

- Le domicile au Grand-Duché de Luxembourg ou en Belgique du titulaire de la carte Visa Select

Zone II

- Allemagne – Andorre(AD) – Autriche (AT) – Baléares (ES) – Belgique – Danemark (DK) Espagne sauf Canaries, Ceuta et Melilla (ES) – France, Gibraltar (GI) – Irlande (IE) – Italie + îles (IT) – Liechtenstein (LI) – Monaco (MC) – Portugal sauf Açores et Madère (PT) – Royaume-Uni (GB) – Saint-Marin (SM) – Suisse (CH) – Vatican (VA) – Belarus (BY) – Bosnie-Herzégovine (BA) – Bulgarie (BG) – Chypre (CY) – Croatie (HR) – Estonie (EE) – Finlande (FI) – Grand -Duché de Luxembourg – Grèce + îles (GR) – Hongrie (HU) – Lettonie (LV) – Lituanie (LT) – Macédoine (MK) – Malte (MT) – Monténégro -Norvège (NO) – Pays-Bas – Pologne (PL) – Roumanie (RO) – Russie (Fédération de) (partie européenne) (RU) – Serbie -Slovaquie (SK) – Slovénie (SI) – Suède (SE) – Tchèque (République) – (CZ) – Turquie (partie européenne) (TR) – Ukraine (UA).–

Les territoires faisant partie de ces pays mais non situés dans l'Europe géographique relèvent de la zone III (ex : Canaries, Madère, Martinique, Guadeloupe, Antilles françaises).

ZONE III

- Açores (P4) – Afrique du Sud (ZA) – Albanie (AL) – Algérie (DZ) – Angola (AO) – Anguilla (AI) – Antigua-et-Barbuda (AG) – Antilles néerlandaises (AN) – Arabie Saoudite (SA) – Argentine (AR) – Arménie (AM) – Aruba (AW) – Australie (AU) – Azerbaïdjan (AZ) – Bahamas (BS) – Bahreïn (BH) – Bangladesh (BD)

– Barbade (BB) – Belize (BZ) – Bénin (BJ) – Bermudes (BM) – Bhoutan (BT) – Bolivie (BO) – Botswana (BW) – Brésil (BR) – Brunei (BN) – Burkina Faso (BF) – Burundi (BI) – Cambodge (KH) – Cameroun (CM) – Canada (CA) – Canaries (E4) – Cap Vert (CV) – Ceuta (E4) – Chili (CL) – Chine (CN) – Colombie (CO) – Comores (KM) – Congo (Brazzaville) (CG) – Congo (Kinshasa) (ZR) – Corée du Nord (KP) – Corée du Sud (KR) – Costa Rica (CR) – Côte d’Ivoire (CI) – Cuba (CU) – Djibouti (DJ) – Dominique (DM) – Egypte (EG) – El Salvador (SV) – Emirats arabes unis (AE) – Equateur (EC) – Erythrée (ER) – Etats-Unis (US) – Ethiopie (ET) – Fidji (FJ) – Gabon (GA) – Gambie (GM) – Géorgie (GE) – Ghana (GH) – Grenade (GD) – Groenland (GL) – Guadeloupe (GP) – Guam (GU) – Guatemala (GT) – Guinée (GN) – Guinée-Bissau (GW) – Guinée-Equatoriale (GQ) – Guyana (GY) – Guyane française (GF) – Haïti (HT) – Honduras (HN) – Hongkong (HK) – Iles Caïmans (KY) – Iles Cook (CK) – Iles Falkland (FK) – Iles Féroé (FO) – Iles Mariannes du Nord (MP) – Iles Norfolk (NF) – Iles Turks et Caicos (TC) – Iles Vierges U.K. (VG) – Iles Vierges U.S. (VI) – Inde (IN) – Indonésie (ID) – Iran (IR) – Irak (IQ) – Islande (IS) – Israël (IL) – Jamaïque (JM) – Japon (JP) – Jordanie (JO) – Kazakhstan (KZ) – Kenya (KE) – Koweït (KW) – Kirgizstan (KG) – Laos (LA) – Lesotho (LS) – Liban (LB) – Liberia (LR) – Libye (LY) – Macao (MO) – Madagascar (MG) – Madère (P4) – Malaisie (MY) – Malawi (MW) – Maldives (MV) – Mali (ML) – Maroc (MA) – Martinique (MQ) – Maurice (MU) – Mauritanie (MR) – Mayotte (YT) – Melilla (E4) – Mexique (MX) – Moldavie (MD) – Mongolie (MN) – Montserrat (MS) – Mozambique (MZ) – Myanmar (MM) – Namibie (NA) – Népal (NP) – Nicaragua (NI) – Niger (NE) – Nigeria (NG) – Nouvelle-Calédonie (NC) – Nouvelle-Zélande (NZ) – Oman (OM) – Ouganda (UG) – Ouzbékistan (UZ) – Pakistan (PK) – Panama (PA) – Papouasie-Nouvelle-Guinée (PG) – Paraguay (PY) – Pérou (PE) – Philippines (PH) – Polynésie française (PF) – Porto Rico (PR) – Qatar (QA) – République centrafricaine (CF) – République dominicaine (DO) – Réunion (RE) – Russie (Fédération de) (partie asiatique) (R4) – Rwanda (RW) – Sainte-Lucie (LC) – Saint-Kitts-et-Nevis (KN) – Saint-Pierre-et-Miquelon (PM) – Saint-Vincent-et-les-Grenadines (VC) – Samoa-Occidentales (WS) – Sao Tomé et Príncipe (ST) – Sénégal (SN) – Seychelles (SC) – Sierra Leone (SL) – Singapour (SG) – Soudan (SD) – Sri Lanka (LK) – Suriname (SR) – Syrie (SY) – Svalbard et Jan Mayen (SJ) – Swaziland (SZ) – Tadjikistan (TJ) – Taiwan (TW) – Tanzanie (TZ) – Tchad (TD) – Thaïlande (TH) – Togo (TG) – Trinité- et- Tobago (TT) – Tunisie (TN) – Turkménistan (TM) – Turquie (partie asiatique) (T4) – Uruguay (UY) – Venezuela (VE) – Viêt Nam (VN) – Yémen (YE) – Zambie (ZM) – Zimbabwe (ZW).

Pays exclus :

- Les pays non désignés ci-dessus sont exclus.
- Sont également exclus, même s’ils figurent parmi les pays couverts, les pays ou régions en état de guerre, même civile et ceux où la sécurité est troublée par des émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l’exécution de la convention.
- La situation au niveau des pays exclus est susceptible d’être modifiée en fonction de l’évolution intérieure ou internationale des pays dans lesquels nous exerçons notre activité.

1.4 Nature des déplacements

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

1.5 Validité

Pour pouvoir bénéficier des prestations garanties, l'assuré doit être domicilié dans un pays de l'Europe géographique, y résider habituellement et la durée de son déplacement ne peut excéder 90 jours.

1.6 Modalités d'appel aux prestations

Nos services d'assistance sont à votre service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au numéro :

Par téléphone : +32.2 541 90 45.

Par mail : help@europ-assistance.be

Par fax : + 32.2.533.77.75

Chapitre II. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX PERSONNES A L'ETRANGER

2.1 Frais de recherche et de sauvetage

Nous remboursons les frais de recherche et de sauvetage exposés en vue de sauvegarder la vie ou l'intégrité physique d'un assuré à concurrence de 5.000 EUR par sinistre à condition que le sauvetage résulte d'une décision prise par les autorités locales compétentes ou des organismes officiels de secours.

2.2 Remboursement du forfait remonte-pentes

Si l'état de l'assuré blessé entraîne une hospitalisation de plus de 24 heures et/ou un rapatriement organisé par nous, le forfait remonte-pentes de l'assuré sera remboursé au prorata du temps durant lequel il n'aura pu être utilisé, à concurrence de 125 EUR maximum.

2.3 Accident de ski

En cas d'accident corporel sur une piste de ski, nous remboursons à l'assuré, sur présentation d'un justificatif original, les frais de descente en traîneau sanitaire occasionnés à la suite de cet accident. L'accident doit nous être impérativement signalé au plus tard dans les 72 heures après sa survenance.

Cette garantie est exclue lorsque le sinistre survient suite à la pratique du ski effectué hors-pistes balisées sans guide agréé par les autorités du pays.

2.4 Assistance suite à un incident médical

2.4.1. Assistance médicale

En cas d'incident médical, notre équipe médicale se met, dès le premier appel, en rapport avec le médecin traitant sur place afin d'intervenir dans les conditions les mieux adaptées à l'état de l'assuré.

Dans tous les cas, l'organisation des premiers secours est assumée par les autorités locales.

2.4.2. Envoi d'un médecin sur place

Si notre équipe médicale l'estime nécessaire, elle mandate un médecin ou une équipe médicale qui se rendra auprès de l'assuré afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser.

2.4.3. Remboursement complémentaire des frais médicaux exposés à l'étranger

Lorsque les assurés ne sont pas affiliés à une mutuelle dans leur pays de domicile ou à toute autre assurance maladie équivalente, ou lorsqu'ils ne se sont pas conformés aux règlements de leur mutuelle ou de leur assurance maladie (notamment s'il ne sont pas en règle de cotisation), il n'y aura pas d'intervention d'Europ Assistance pour les frais médicaux.

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

§ 2. Le remboursement complémentaire intervient après épuisement des indemnités auxquelles vous pouvez prétendre pour les mêmes risques auprès de la sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance. La prise en charge des frais médicaux cesse lorsque votre rapatriement a lieu ou lorsque vous refusez ou faites différer notre proposition de vous rapatrier.

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

- honoraires médicaux et chirurgicaux;
- médicaments prescrits par un médecin;
- petits soins dentaires urgents à concurrence de 150 EUR par personne;
- frais d'hospitalisation;
- frais d'ambulance ordonnée par un médecin pour un trajet local.
- Frais de prolongation de séjour du patient ordonnée à l'hôtel par un médecin, à concurrence de 650 €, si le malade ou le blessé ne peut entreprendre son retour à son pays de domicile à la date initialement prévue.

§ 4. Le remboursement complémentaire des frais médicaux cités au § 2 et § 3 est garanti à concurrence de 100.000 EUR par personne et par année d'assurance. Le remboursement se fera sur base des pièces justificatives suivantes:

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

Le remboursement se fera sous déduction d'une franchise de 50 EUR par sinistre et par personne.

2.4.4. Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger

Lorsque nous faisons l'avance à l'hôpital des frais garantis mentionnés à l'art. 2.4.3 § 3, nous vous transmettrons les factures de soins pour lesquelles nous avons fait l'avance des frais. Il vous incombera de les transmettre à votre organisme de sécurité sociale et/ou tout autre organisme de prévoyance et de nous rembourser les quote-parts qu'il(s) vous verser(a)(ont).

Les frais de transaction sont à votre charge.

2.4.5. Remboursement des frais médicaux post hospitaliers dans le pays de résidence

Nous prenons en charge les frais médicaux post hospitaliers dans le pays de résidence si, à la suite d'un incident médical, l'assuré a été hospitalisé à l'étranger. Notre intervention ne pourra excéder un maximum de 2.500 EUR par assuré.

2.4.6. Prolongation du séjour des autres assurés

Si un assuré malade ou blessé doit prolonger son séjour, nous prenons en charge les frais d'hôtel des autres assurés qui l'accompagnent. Ces frais sont limités, par incident médical, à 65 EUR par nuit et par chambre et pour un total de 650 EUR maximum.

La décision de prolongation doit être préalablement approuvée par notre médecin.

2.4.7. Prise en charge des enfants de moins de 16 ans

Si l'(es) assuré(s) accompagnant des enfants de moins de 16 ans se trouve(nt) dans l'impossibilité de s'occuper d'eux suite à un incident médical, nous organisons et prend en charge le voyage aller-retour d'une personne, résidant dans le pays de résidence, désignée par la famille pour aller chercher les enfants de moins de 16 ans et les ramener à leur domicile dans le pays de résidence.

Nous prendrons en charge les frais d'hôtel de cette personne à concurrence de 65 EUR maximum moyennant présentation des justificatifs originaux.

Dans le cas où il est impossible de joindre une des personnes mentionnées ci-dessus, ou si ces personnes sont dans l'impossibilité d'effectuer le voyage, nous envoyons un délégué pour prendre les enfants en charge et les ramener, dans le pays de résidence, à la garde de la personne désignée par l'assuré.

2.5 Assistance suite à une hospitalisation d'un assuré voyageant seul

Lorsque l'assuré, voyageant seul, est hospitalisé suite à un incident médical et que les médecins mandatés par nous déconseillent son transport avant 5 jours ou 2 jours si l'assuré a moins de 16 ans, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour d'un membre de sa famille ou d'un proche résidant dans le pays de résidence pour se rendre auprès de l'assuré. En cas d'hospitalisation d'un assuré de moins de 16 ans, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour de 2 membres de la famille ou proches.

Nous prenons en charge les frais d'hôtel sur place de cette personne à concurrence de 65 EUR maximum par nuit et par chambre et pour 650 EUR maximum.

2.6 Assistance suite à rapatriement

2.6.1. Rapatriement ou transport suite à un incident médical

Si l'assuré est hospitalisé à la suite d'un incident médical et que notre équipe médicale juge nécessaire de le transporter vers un centre médical mieux équipé, plus spécialisé, ou plus proche de son domicile, nous organisons et prenons en charge le rapatriement ou le transport sanitaire de l'assuré malade ou blessé, sous surveillance médicale si nécessaire, et selon la gravité du cas par :

- chemin de fer (1ère classe) ;
- ambulance ;
- avion de ligne régulière, classe économique avec aménagement spécial si nécessaire;
- avion sanitaire.

Si l'état de l'assuré ne nécessite pas d'hospitalisation, le transport s'effectue jusqu'à son domicile.

Si l'événement survient en dehors de l'Europe et des pays riverains de la mer Méditerranée, le transport se fait par avion de ligne uniquement.

La décision du transport et des moyens à mettre en œuvre est prise par notre médecin en fonction des seuls impératifs techniques et médicaux. Notre médecin doit obligatoirement avoir marqué son accord avant tout transport.

Nous organisons et prenons en charge le transport d'un assuré afin d'accompagner l'assuré rapatrié jusqu'au lieu d'hospitalisation ou le domicile de l'assuré rapatrié.

2.6.2. Rapatriement des autres assurés

En cas de rapatriement d'un assuré, nous organisons et prenons en charge le retour des autres assurés à leur domicile ou la continuation du voyage. La garantie « continuation du voyage » est limitée au coût du rapatriement des assurés à leur domicile. Elle s'applique pour autant que les autres assurés ne puissent pas utiliser le même moyen de transport qu'au voyage aller ou celui initialement prévu pour le retour.

2.6.3. Rapatriement du véhicule

En cas de rapatriement d'un assuré et si aucun autre assuré ne peut conduire le véhicule, nous organisons et prenons en charge le retour du véhicule. Le choix du moyen de transport pour le retour du véhicule nous appartient. Les frais éventuels de carburant et de péage restent à charge des assurés.

2.6.4. Rapatriement des bagages

En cas de rapatriement d'un assuré, nous organisons et prenons en charge les frais de transport des bagages jusqu'au domicile de l'assuré.

2.7 Assistance en cas de décès

2.7.1. Rapatriement funéraire

2.7.1.1. En cas d'inhumation ou de crémation dans le pays de résidence

Si la famille décide d'une inhumation ou d'une crémation dans le pays de résidence, nous organisons le rapatriement de la dépouille mortelle et prend en charge :

- les frais de traitement funéraire ;
- les frais de mise en bière sur place ;
- les frais de cercueil à concurrence de 650 EUR maximum ;
- les frais de transport de la dépouille mortelle du lieu du décès au lieu d'inhumation ou de crémation.

Nous ne prenons pas en charge les frais de cérémonie et d'inhumation ou de crémation

Si l'assuré voyage seul à l'étranger, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour d'un membre de la famille ou d'un proche afin d'accompagner la dépouille mortelle.

Nous prenons en charge les frais d'hôtel sur place de cette personne à concurrence de 65 EUR par nuit et par chambre et pour un maximum de 2 nuits.

2.7.1.2. En cas d'inhumation ou de crémation à l'étranger

Si la famille décide d'une inhumation ou d'une crémation à l'étranger, nous organisons et prenons en charge les mêmes prestations que celles précitées au point 2.7.1.1.

En outre, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour d'un membre de la famille ou d'un proche résidant dans le pays de résidence pour se rendre sur le lieu de l'inhumation ou de crémation.

Nous prenons en charge les frais d'hôtel sur place de cette personne à concurrence de 65 EUR par nuit et par chambre et pour un maximum de 3 nuits.

En cas de crémation à l'étranger avec cérémonie dans le pays de résidence, nous prenons en charge les frais de rapatriement de l'urne vers le pays de résidence.

Notre intervention est en tout cas limitée aux dépenses que supposerait le rapatriement de la dépouille mortelle vers le pays de résidence. Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est exclusivement notre ressort.

2.7.2. Assistance aux formalités suite à un décès

Nous assistons l'assuré dans les démarches suivantes :

- la mise en rapport avec les entreprises de pompes funèbres;
- l'aide à la rédaction des faireparts;
- l'indication des démarches nécessaires notamment auprès de l'administration communale;
- à la demande des héritiers, la recherche d'une agence immobilière pour la gestion des biens immobiliers.

2.7.3. Rapatriement des autres assurés

En cas de décès d'un assuré, nous organisons et prenons en charge le retour des autres assurés à leur domicile ou la continuation du voyage. La garantie « continuation du voyage » est limitée au coût du rapatriement des assurés à leur domicile. Elle s'applique pour autant que les autres assurés ne puissent pas utiliser le même moyen de transport qu'au voyage aller ou celui initialement prévu pour le retour.

2.7.4. Rapatriement du véhicule

En cas de décès d'un assuré à l'étranger et si aucun autre assuré ne peut conduire le véhicule, nous organisons et prenons en charge le retour du véhicule. Le choix du moyen de transport pour le retour du véhicule nous appartient. Les frais éventuels de carburant et de péage restent à charge des assurés.

2.7.5. Rapatriement des bagages

En cas de décès d'un assuré à l'étranger, nous organisons et prenons en charge les frais de transport des bagages du défunt jusqu'à son domicile.

2.8 Retour anticipé d'un assuré

Si l'assuré doit interrompre son voyage à l'étranger pour cause :

- de décès ou d'hospitalisation imprévisible suite à un incident médical dans le pays de résidence de plus de 5 jours ou 48 heures si l'assuré à moins de 16 ans du conjoint, du père, de la mère, d'un frère, d'une sœur ou d'un enfant ;

- de décès d'un associé indispensable pour la gestion journalière de l'entreprise de l'assuré ou du remplaçant de l'assuré dans sa profession libérale;

Nous organisons et prenons en charge jusqu'à leur domicile ou le lieu d'inhumation ou crémation dans le pays de résidence :

- soit, le voyage aller-retour d'un assuré ;
- soit, le voyage retour de deux assurés.

La garantie n'est acquise que sur présentation d'un certificat de décès ou d'hospitalisation.

2.9 Animaux domestiques

En cas de rapatriement, de décès ou de retour anticipé de l'assuré, nous organisons et prenons en charge le retour des animaux domestiques (chien(s) ou chat(s)) accompagnant l'assuré.

2.10 Transmission de messages urgents

Si l'assuré en fait la demande, nous transmettons gratuitement à toute personne les messages urgents en rapport avec les garanties et prestations assurées.

D'une manière générale, la transmission du message est subordonnée à une justification de la demande, une expression claire et explicite du message à transmettre et l'indication précise du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone de la personne à contacter.

Tout texte entraînant une responsabilité pénale, financière, civile ou commerciale est transmis sous la seule responsabilité de son auteur qui doit pouvoir être identifié. Son contenu doit être conforme à la législation belge et internationale et ne peut engager notre responsabilité.

2.11 Caution pénale et honoraires d'avocat à l'étranger

Si à la suite d'un accident, un assuré est ou risque d'être incarcéré, nous ferons l'avance de la caution pénale exigée par les autorités jusqu'à concurrence d'un montant de 12.500 EUR T.T.C. maximum par assuré et prendra en charge les honoraires d'un avocat jusqu'à concurrence de 1.250 EUR T.T.C. maximum par assuré poursuivi.

Nous accordons, pour le remboursement de la caution, un délai maximum de trois mois à compter du jour de l'avance. En cas de remboursement avant ce délai par les autorités du pays, la caution nous devra naturellement être restituée aussitôt.

Nous ne prenons pas en charge les suites judiciaires dans le Pays de résidence.

Chapitre III. ASSISTANCE VOYAGE

3.1 Informations diverses

EUROP ASSISTANCE donne à l'assuré, par téléphone, des informations concernant un départ vers l'étranger telles que :

- les cours et devises : informations sur les taux de change ;
- les formalités de visa, passeport et autres pièces d'identité ;

- les formalités douanières ;
- les vaccinations ;
- les décalages horaires ;
- les jours fériés ;
- le climat et des conseils en matière d'habillement.

3.2 Assistance en cas de perte ou de vol des pièces d'identité ou des documents de voyage

En cas de perte ou de vol des pièces d'identité ou des documents de voyage, nous communiquons à l'assuré les coordonnées des offices de tourisme, des ambassades et consulats les plus proches.

3.3 Assistance en cas de perte ou de vol des titres de transport

En cas de perte ou de vol des titres de transport et après déclaration des faits par l'assuré auprès des autorités locales, nous mettons à la disposition de l'assuré les billets nécessaires à la continuation de son voyage ou au retour à son domicile à charge pour ce dernier de nous rembourser le prix des billets dans les deux mois de la mise à disposition.

3.4 Assistance en cas de perte ou de vol des bagages

En cas de perte ou de vol des bagages, nous communiquons à l'assuré les informations sur les formalités à accomplir pour la déclaration du vol ou de la perte des bagages.

A la demande de l'assuré, nous organisons et prenons également en charge l'envoi d'une valise d'objets personnels de remplacement dont le poids est limité à 20 kg. La valise doit être déposée au préalable à notre siège social et être accompagnée d'un inventaire précis de son contenu.

3.5 Assistance en cas de perte ou de vol de chèques, de cartes de banque ou de crédit

En cas de perte ou de vol de chèques, cartes de banque ou de crédit et après déclaration des faits par l'assuré aux autorités locales, nous intervenons auprès des institutions financières pour qu'elles prennent les mesures de protection nécessaires.

Sous peine de déchéance de la garantie, l'assuré doit impérativement déclarer la perte ou le vol aux autorités locales compétentes.

En aucun cas, nous ne pouvons être tenue pour responsable de la transmission fautive ou erronée des renseignements fournis par l'assuré.

3.6 Assistance en cas de perte, bris ou vol de prothèses

Si en cas de bris, perte ou vol de prothèse (lunettes, verres de contact,...) l'assuré se trouve dépourvu de ses prothèses, nous mettons tout en œuvre afin d'organiser et de prendre en charge l'envoi de ces dernières par les moyens les plus rapides sous réserve des législations locales et internationales et des disponibilités des moyens de transport.

L'assuré s'engage à nous rembourser le prix des prothèses qui sont mis à sa disposition, majorés des frais éventuels de dédouanement, dans un délai de deux mois à partir de la date d'expédition.

3.7 Envoi de médicaments indispensables

Nous mettons tout en œuvre pour organiser et prendre en charge la recherche et la mise à disposition des médicaments indispensables, prescrits par une autorité médicale compétente, introuvables sur place mais disponibles dans le pays de résidence. Leur mise à disposition doit être accordée par notre service. Leur envoi est soumis aux disponibilités des moyens de transport et doit être conforme aux législations locales et internationales. L'assuré s'engage à nous rembourser le prix des médicaments qui sont mis à sa disposition, majorés des frais éventuels de dédouanement dans un délai de deux mois à partir de la date d'expédition.

3.8 Assistance linguistique

Si l'assuré rencontre des difficultés linguistiques à l'étranger en rapport avec les prestations d'assistance en cours, nous effectuons par téléphone les traductions nécessaires à la bonne compréhension des événements.

Dans la mesure où la traduction porte sur d'autres sujets que les prestations d'assistance, nous communiquons à l'assuré les coordonnées d'un traducteur-interprète. Les honoraires de ce dernier restent à charge de l'assuré.

3.9 Avance de fonds

En cas de survenance à l'étranger d'un événement couvert ayant fait l'objet d'une demande d'intervention auprès de nous et, le cas échéant, après déclaration aux autorités locales, nous mettons à la demande de l'assuré, tout en œuvre pour lui faire parvenir la contre-valeur de maximum 2.500 EUR. Cette somme devra préalablement nous être versée en liquide ou sous forme de chèque bancaire certifié conforme.

Chapitre IV. ASSISTANCE A DOMICILE (Valable uniquement au Grand-Duché de Luxembourg et en Belgique)

4.1 Service de renseignements 24h sur 24

Nous mettons à la disposition de l'assuré un service de renseignements 24 heures sur 24, destiné à communiquer:

- les coordonnées des différents centres hospitaliers et des services d'ambulance proches du domicile;
- les coordonnées de la pharmacie et du médecin de garde à contacter;
- les coordonnées des services publics concernés dans les cas d'un problème lié à l'habitation garantie.
- les coordonnées des services de dépannage ou de réparation ayant une permanence 24 heures sur 24 ou un service de dépannage rapide dans les domaines suivants: plomberie, menuiserie, électricité, réparation de téléviseurs, serrurerie, vitrerie...

Toutefois notre responsabilité ne saurait en aucun cas être invoquée si, à la recherche d'un numéro d'urgence (pompiers, police secours, ...), l'assuré s'adressait à nous au lieu de contacter le ou les service(s) concerné(s). Nous ne pouvons être tenue pour responsable des interventions effectuées par le(s) prestataire(s) contacté(s) par l'assuré, notre intervention a pour seul but de communiquer à l'assuré un ou plusieurs numéros de téléphone

utiles dans les circonstances décrites ci- dessus.

4.2 Assistance médicale aux assurés blessés

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

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

4.3 Hospitalisation d'un enfant lorsque le père et la mère sont en déplacement

Si un assuré de moins de 15 ans doit être hospitalisé pour quelque cause que ce soit, lorsque les parents sont en déplacement, nous organisons à la demande des parents, en accord avec le médecin traitant, l'hospitalisation et prenons en charge les frais de transport vers le lieu d'hospitalisation à l'exclusion des frais d'hospitalisation.. Lorsque l'hospitalisation doit se prolonger plus de 48 heures, nous organisons et prenons en charge le retour au domicile du père et de la mère se trouvant à l'étranger soit en chemin de fer première classe, soit en avion classe économique.

4.4 Aide- ménagère

Si, à la suite d'un accident, l'assuré, mère d'enfants de moins de 15 ans, doit être hospitalisée pour une durée d'au moins 7 jours, nous prenons en charge les frais d'une aide- ménagère à concurrence de 12,50 EUR T.T.C. par jour pour une durée maximum 8 jours.

4.5 Garde d'enfants de moins de 15ans

Si, à la suite d'un accident survenu dans l'habitation garantie, un assuré, père ou mère d'enfants de moins de 15 ans, doit être hospitalisé pour une durée de 2 jours, nous prenons en charge les frais de garde des enfants à concurrence de 50 EUR T.T.C par jour pendant 2 jours maximum.

4.6 Domicile inhabitable

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

a) les frais d'hôtel (chambre + petit-déjeuner) pendant deux nuits engagés par l'assuré à concurrence de 62 EUR.T.T.C par nuit et par assuré. Nous nous chargeons également de la réservation auprès du ou des hôtels concernés, et prend en charge les frais de déplacement de l'assuré dans le cas où il serait dans l'impossibilité d'effectuer le déplacement par ses propres moyens.

b) les frais de gardiennage. Si l'habitation doit faire l'objet d'une surveillance afin de préserver d'un vol des biens restés sur place, nous recherchons un vigile ou un gardien chargé de surveiller les lieux et prend en

charge les frais occasionnés par cette présence pendant 48 heures maximum.

c) les frais de transfert du mobilier. Nous recherchons et prenons en charge la location d'un véhicule du type utilitaire se conduisant avec un permis B, afin de permettre à l'assuré d'effectuer le déménagement des objets restés dans l'habitation sinistrée. Cette prise en charge est limitée à 250 EUR T.T.C.

d) les frais de déménagement. Pour autant que l'habitation ne soit pas habitable dans les 30 jours qui suivent la date de survenance du sinistre. En accord avec l'assuré, nous organisons et prenons en charge les frais de déménagement du mobilier à concurrence de 250 EUR T.T.C. vers le nouveau lieu de résidence dans le pays de résidence. Il est cependant précisé que le déménagement doit être effectué au maximum dans les 60 jours qui suivent la date du sinistre.

e) les frais de retour au domicile. Dans le cas où l'assuré se trouvant en dehors du rayon de 10 km doit regagner l'habitation garantie inoccupée au moment de la survenance des dommages et si sa présence est indispensable, nous mettons à sa disposition et prenons en charge un billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique du lieu où séjourne l'assuré à celui de l'habitation garantie sinistrée au Grand-Duché de Luxembourg ou en Belgique.

Nous nous réservons le droit de demander les titres de transport non utilisés. Dans le cas où l'assuré est dans l'obligation de retourner sur place pour récupérer son véhicule assuré, nous prenons en charge dans les mêmes conditions un billet simple.

4.7 Dépannage serrurerie

Si à la suite de la perte ou du vol de ses clefs, l'assuré ne peut pénétrer dans l'habitation garantie, nous prendrons en charge les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier pour un montant de 50 EUR T.T.C. maximum. Une seule intervention par an sera accordée par habitation garantie.

Chapitre V. EXCLUSIONS COMMUNES ET LIMITATIONS

5.1 Exclusions

La garantie du contrat n'est pas acquise:

1. pour des prestations qui ne sont pas demandées au moment de l'événement et qui ne sont pas effectuées par nous ou avec notre accord. Toutefois, les frais de consultations médicales ordinaires et les frais pharmaceutiques ambulatoires consécutifs sont remboursés tout en respectant les limites de ce contrat ;
2. à moins de 10 km du domicile de l'assuré ou du lieu de résidence des enfants hormis les prestations d'assistance au domicile ;
3. en cas de suicide,;
4. en cas d'événements comme: guerre civile ou étrangère, grèves, émeutes ou mouvements populaires, terrorisme ou sabotage; à moins que l'assuré démontre qu'il n'a pas participé à cet événement;
5. en cas d'accidents nucléaires tels que définis par la Convention de Paris du 29 juillet 1960 et les Protocoles additionnels, ou résultant de radiations provenant de radio-isotopes;
6. les faits découlant d'un acte de terrorisme
7. pour:

- les affections ou lésions bénignes qui n'empêchent pas le patient de poursuivre son voyage;
 - les maladies mentales ayant déjà fait l'objet d'un traitement;
 - la grossesse de plus de 28 semaines pour les voyages en avion, à l'exception de ceux pour lesquels une autorisation écrite a été donnée par le gynécologue (traitant) et confirmée par le médecin de la compagnie aérienne concernée (et ce en vue du bien-être de la mère et de l'enfant à naître) ;
 - les maladies chroniques ayant provoquées des altérations neurologiques, respiratoires, circulatoires, sanguines ou rénales;
 - les rechutes et les convalescences de toutes affections révélées, non encore consolidées et en cours de traitement avant la date de départ en voyage et comportant un danger réel d'aggravation rapide;
 - les frais de médecine préventive et les cures thermales ;
 - les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par la Sécurité Sociale.
8. pour l'achat et la réparation de prothèses en général, y compris lunettes, verres de contact, etc.;
 9. lors de la pratique de sports de compétition motorisés et de la pratique des sports à titre professionnel;
 10. l'assistance au véhicule ;
 11. pour les frais en vue de traitements médicaux et chirurgicaux et de médicaments, prescrits et/ou engagés dans le pays de résidence, même ceux suite à une maladie ou un accident survenu à l'étranger;
 12. pour des conséquences d'actes notoirement téméraires ;
 13. pour le remboursement des frais d'annulation de séjour ou les conséquences de faits de grève ;
 14. les garanties du contrat peuvent également être refusées à la suite de cataclysmes naturels lorsque l'intervention s'avère impossible pour des raisons indépendantes de la volonté d'EUROP ASSISTANCE.

5.2 Circonstances exceptionnelles

Nous ne sommes pas responsables des retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne nous sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure.

Chapitre VI. DISPOSITIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

6.1 Vos engagements

6.1.1 Vos engagements

Lors d'un appel aux prestations garanties, vous vous engagez :

- à nous appeler dans les plus brefs délais, sauf cas de force majeure, pour que nous puissions organiser de manière optimale l'assistance demandée et pour vous autoriser à exposer les débours garantis;
- à respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et qui sont énoncées dans la présente convention;
- à répondre exactement à nos questions en rapport avec la survenance des événements garantis et à nous transmettre toutes informations et/ou documents utiles;
- à prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir ou atténuer les conséquences du sinistre;
- à nous déclarer les éventuelles autres assurances ayant le même objet et portant sur les mêmes risques que ceux

couverts par le présent contrat;

- à fournir les justificatifs originaux de vos débours garantis; à nous remettre le récépissé de votre déclaration de vol aux autorités lorsque le vol génère une assistance garantie;
- à nous céder les titres de transport que vous n'avez pas utilisés lorsque nous avons pris en charge ces transports.

6.1.2 Non-respect de vos engagements

En cas de non-respect des obligations visées en 4.1.1, nous pouvons :

- réduire la prestation due ou vous réclamer nos débours, à concurrence de notre préjudice;
- décliner la prestation due ou vous réclamer la totalité de nos débours, si votre manquement a lieu dans une intention frauduleuse.

6.2 Nos Engagements

6.2.1 Remboursement de vos débours garantis

§ 1 Nous nous engageons à vous rembourser vos débours garantis par le présent contrat sur base des pièces justificatives originales.

§ 2 Si nous vous autorisons à avancer vous-même les frais de prestations garanties, ces frais vous seront remboursés dans la limite de ceux que nous aurions consentis si nous avions nous-mêmes fourni ces prestations.

6.2.2 Remboursement des frais d'appel

Nous prenons en charge les frais de téléphone, de télégramme, de télécopie, d'E-mail et de télex que vous avez consentis à l'étranger pour nous atteindre lorsque votre appel est suivi d'une assistance garantie par le contrat.

6.2.3 Limitation aux prestations d'assistance

Nos prestations ne peuvent en aucun cas constituer pour vous une source d'enrichissement.

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

6.3 Pluralité de contrats d'assistance

6.3.1 Pluralité de contrats auprès de nous

Si le même risque est couvert par plusieurs contrats souscrits auprès de nous, les garanties des différents contrats ne sont pas cumulables. Seront d'application, les conditions du contrat offrant les garanties les plus élevées.

6.3.2 Pluralité de contrats auprès de plusieurs assureurs

Si le même risque est couvert par plusieurs assureurs, vous pouvez, en cas de sinistre, demander l'indemnisation à chaque assureur, dans les limites des obligations de chacun d'eux. Aucun des assureurs ne peut se prévaloir de l'existence d'autres contrats couvrant le même risque pour refuser sa garantie. La charge du sinistre se répartit entre les divers assureurs suivant l'article 55§ 2 de la Loi du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.

6.4 Cadre juridique

6.4.1 Subrogation

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions contre tout tiers responsable à concurrence de nos débours. Sauf en cas de malveillance, nous n'avons aucun recours contre vos descendants, ascendants, conjoint et alliés en ligne directe, ni contre les personnes vivant sous votre toit, vos hôtes et les membres de votre personnel domestique. Nous pouvons toutefois exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur

responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance ou en cas de malveillance de leur part.

6.4.2 Reconnaissance de dette

Vous vous engagez à nous rembourser dans un délai d'un mois le coût des prestations qui ne sont pas garanties par la convention et que nous vous avons consenti à titre d'avance.

6.4.3 Prescription

Toute action dérivant de la présente convention est prescrite dans un délai de 3 ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

6.4.4 Attribution de juridiction

Tout litige relatif à la présente convention est de la compétence exclusive des tribunaux luxembourgeois.

6.4.5 Loi du contrat

Le présent contrat est régi par la Loi du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.

6.4.6 Plaintes

Toute plainte relative au contrat doit être adressée à Europ Assistance Belgium, à l'attention du Complaints Officer, Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles, (complaints@europ-assistance.be), Tél. : . 32 2 541 90 48 du lundi au jeudi de 10h à 12h et de 14h à 16h

6.4.7 Protection de la Vie Privée

Conformément à la loi du 02 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, le preneur d'assurance autorise la compagnie d'assurances Europ Assistance Belgium SA à enregistrer et à traiter les données qu'il lui a communiquées, ainsi que celles qu'il lui communiquera ultérieurement, en vue d'apprécier les risques, de préparer, d'établir, de gérer, d'exécuter les contrats d'assurance, de régler d'éventuels sinistres et de prévenir toute fraude.

Le responsable du traitement est BIL. Il peut communiquer ces données à des tierces personnes dans les cas et conformément aux modalités et conditions énoncées à l'article 111-1 de la loi modifiée du 6.12.1991 sur le secteur des assurances consacrant le secret professionnel en matière d'assurances.

Le preneur d'assurance dispose d'un droit d'accès et de rectification concernant ses données qu'il pourra exercer en adressant une demande écrite à l'adresse du responsable du traitement.

6.4.8 Clause de consentement

Vous nous permettez de traiter les données médicales ou sensibles qui concernent tant votre personne que celles des bénéficiaires, dans la mesure nécessaire à la poursuite des finalités d'utilisation suivantes : la gestion de l'assistance, la gestion des frais et décomptes de l'assistance et la gestion d'un éventuel contentieux.