



# Conditions générales BIL VISA BUSINESS

---

## TABLE DES MATIERES

<b>Préambule</b> .....	<b>3</b>
<b>Chapitre I – CONDITIONS D'APPLICATION</b> .....	<b>3</b>
1.1 Définitions générales .....	3
1.2 Objet .....	5
1.3 Définitions géographiques .....	5
1.4 Nature des déplacements .....	5
1.5 Validité .....	6
1.6 Modalités d'appel aux prestations .....	6
<b>Chapitre II. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX PERSONNES</b> .....	<b>6</b>
2.1. Transport/Rapatriement du malade ou du blessé (D/E).....	6
2.2. Rapatriement des autres Assurés en cas de rapatriement ou d'évacuation sanitaire définis à l'article 2.1. (D/E) .....	6
2.3. Hospitalisation de plus de 10 jours (D/E).....	7
2.4. Impossibilité de s'occuper des enfants de moins de 15 ans (D/E) .....	7
2.5. Décès d'un Assuré au cours d'un voyage (D/E) .....	7
2.6. Retour anticipé urgent d'un Assuré (D/E).....	7
2.7. Frais de recherche et de sauvetage (D/E) .....	7
2.8. Caution pénale et honoraires d'avocat (E).....	8
2.9. Transmission de messages urgents (D/E) .....	8
2.10 Informations en cas de problèmes en cours de voyage (E) .....	8
2.11 Informations médicales en cas d'urgence (D/E) .....	8
2.12. Envoi de médicaments indispensables (E) .....	8
2.13. Dommages graves au Domicile (D/E).....	9
2.14 Voyage retardé de plus de 4 heures (D/E).....	9
2.15 Retard imprévisible (D/E).....	9
2.16. Assistance Bagages (E) .....	9
2.17. Recherche de Bagages (E) .....	9
2.18. Avance de fonds (E) .....	9
2.19. Transmission de documents (D/E) .....	9
2.20. Retour vers le lieu de travail (D/E).....	10
2.21. Frais médicaux suite à une Maladie ou Accident corporel (E) .....	10
<b>Chapitre III. EXCLUSIONS COMMUNES ET LIMITATIONS</b> .....	<b>10</b>
3.1 Exclusions.....	10
3.2 Circonstances exceptionnelles.....	11
<b>Chapitre IV – DISPOSITIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES</b> .....	<b>11</b>
4.1 Engagements de l'Assuré .....	11
4.2 Nos Engagements.....	11
4.3 Pluralité de contrats d'assistance .....	12
4.4 Cadre juridique.....	12

# CONDITIONS GENERALES CONTRAT

## BIL VISA BUSINESS

### Préambule

Les conditions générales détaillées ci-dessous définissent et détaillent l'ensemble de l'assistance offerte par EUROP ASSISTANCE dans le cadre du contrat BIL VISA BUSINESS.  
Pourront seules être invoquées les couvertures dont le détail est mentionné aux conditions particulières signées par le preneur d'assurance.

Note préliminaire : Europ Assistance n'offrira pas de couverture, ne fera aucun paiement ou ne fournira pas des prestations ou services décrits dans le présent contrat si cela l'expose à une quelconque sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions de l'Organisation des Nations Unies, ou à des sanctions commerciales ou économiques en vertu des lois ou règlements de l'Union européenne et des États-Unis d'Amérique.

### Chapitre I – CONDITIONS D'APPLICATION

#### 1.1 Définitions générales

##### **Nous**

EUROP ASSISTANCE SA, Société anonyme régie par le Code des Assurances, dont le siège social est situé au 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, agissant par le biais de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé au 4ème étage 4-8, Eden Quay, Dublin 1, Irlande, D01 N5W8 et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089. Europ Assistance S.A. est supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sise 61, rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09, France. La succursale irlandaise opère conformément au Code de Conduite des Entreprises d'Assurance (code de déontologie des compagnies d'assurance) publié par la Banque centrale d'Irlande, elle est enregistrée en République d'Irlande sous le numéro 907089 et exerce au Grand-Duché de Luxembourg sous le régime de la liberté de prestation de service. L'Assistance et le traitement des plaintes sont effectués par Europ Assistance Belgium, dont le siège est situé Boulevard du Triomphe 172, 1160 Bruxelles et qui est une succursale d'Europ Assistance S.A.

##### **Preneur d'assurance**

BANQUE INTERNATIONALE A LUXEMBOURG SA., 69, route d'Esch L- 2953 Luxembourg, au bénéfice du titulaire de la carte Visa Business.

##### **Accident (corporel)**

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

**Assuré**

Les personnes assurées (dénommées ci-après « les Assurés ») sont, pour autant qu'elles soient domiciliées dans un des pays repris 1.3.1 et qu'elles y résident habituellement :

Le titulaire de la carte Visa Business valide ou dans le cas d'une souscription par une personne morale, la notion d'Assuré est applicable à la personne physique reprise aux Conditions Particulières ;

Le conjoint de droit ou de fait cohabitant du titulaire de la carte Visa Business ;

Toute personne vivant habituellement au foyer du titulaire de la carte Visa Business. Les descendants non mariés et les ascendants au 1er degré vivant au foyer du titulaire de la carte Visa Business ;

Les enfants non-mariés (miliciens, étudiants,...) résidant ailleurs mais domicilié chez le titulaire de la carte Visa Business gardent la qualité d'Assuré.

Les enfants non-mariés en règle avec la Sécurité Sociale, étudiant à l'étranger dans un des pays repris en 1.3.1, mais domicilié chez le titulaire de la carte Visa Business.

**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.

**Catastrophe naturelle**

Une catastrophe naturelle est un événement brutal et soudain d'origine naturelle ayant des conséquences destructives à grande échelle. Les catastrophes naturelles sont des événements de l'atmosphère ou du sol et affectant le sol : débordements d'eau, raz de marée, assèchements et dilatations de terrain (sécheresses extrêmes), tremblements de terre, éboulements, éruptions volcaniques, glissements de terrain, effondrements de terrain ainsi que les événements qui en résultent directement. Dans la présente convention, les tempêtes de pluie et de neige ne sont pas considérées comme catastrophes naturelles.

**Domicile**

Le lieu d'inscription de l'Assuré aux registres de la population ou de tout autre registre administratif en tenant lieu.

**Frais d'hôtel**

Les frais de la chambre et du petit-déjeuner, à concurrence des montants prévus aux conditions générales ci-dessous et à l'exclusion de tout autres frais.

**Franchise**

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

**Maladie**

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

**Pays de domicile**

Le pays où l'Assuré a son Domicile, à moins que ce pays soit repris dans l'article 1.3.1.

**Sinistre**

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

**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'impressionner le public, de créer un climat d'insécurité ou de faire pression sur les autorités, 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 tels que définis ci-après.

## *1.3 Définitions géographiques*

---

### **1.3.1 Les pays où le Domicile de l'Assuré doit être situé**

Les pays de la Communauté Européenne, plus la Norvège, Monaco, Andorre, le Liechtenstein et la Suisse. Les îles et les départements non situés sur le continent européen sont exclus.

### **1.3.2 Etendue géographique des prestations d'assistance**

#### **1.3.2.1 Pays où s'applique l'assistance aux personnes (ch. II)**

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

D = au pays du Domicile de l'Assuré, comme défini à l'article 1.1 ;

E = à l'étranger c-à-d dans le monde entier à l'exception des pays exclus (mentionnés ci-après) et du pays du Domicile de l'Assuré.

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

#### **1.3.2.2 Pays et Régions exclus de toute assistance**

- Afghanistan, Antarctique, Bouvet, Christmas, Cocos, Corée du Nord, Crimée, Falkland, Heard et MacDonald, Mineures, Salomon, Kiribati, Marshall, Micronésie, Nauru, Niue, Palau, Pitcairn, Sahara occidental, Ste Hélène, Samoa, Somalie, Syrie, Terres australes françaises, Timor oriental, Tokelaou, Tonga, Tuvalu, Wallis et Fortuna, British Indian Ocean Terr., South Georgia & S. Sandwich, U.S. Minor Outlying Islands, Vanuatu. La garantie responsabilité civile personnelle ne s'applique pas si l'Assuré voyage en Iran.
- Les pays et régions en état de guerres civiles ou étrangères et ceux où la sécurité est troublée par des émeutes, mouvements populaires, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention.

## *1.4 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

---

Les déplacements à l'étranger sont couverts par le présent contrat. Lorsque le déplacement à l'étranger excède trois (3) mois consécutifs, les événements donnant lieu aux prestations garanties sont exclusivement ceux qui surviennent avant l'expiration des premiers trois (3) mois. Les retours de moins de quinze (15) jours ne seront pas considérés comme interruptifs de la période de trois (3) mois.

La garantie est acquise quel que soit le moyen de transport utilisé. Si pour une raison indépendante de la volonté des parties, l'assistance ne peut être procurée sur place, les frais exposés par l'Assuré seront remboursés dans les limites des garanties du contrat.

### 1.6 Modalités d'appel aux prestations

---

Nos services d'assistance sont au service de l'Assuré 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 :

Par téléphone : +32 2 541 90 45

Par mail : [help@europ-assistance.be](mailto:help@europ-assistance.be)

Par fax : + 32 2 533 77 75

## **Chapitre II. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX PERSONNES**

Les prestations du chapitre II s'appliquent en cas de Maladie – Accident corporel - décès, survenus à l'Assuré au cours d'un déplacement.

- Nos prestations ne peuvent pas se substituer aux interventions des services publics, surtout en matière de secours d'urgence.
- Lorsque l'Assuré est malade ou blessé lors d'un déplacement, il doit faire appel en priorité aux secours locaux (ambulance, hôpital, médecin) et Nous donner ensuite un rapport médical du médecin qui s'occupe de lui.

### 2.1. Transport/Rapatriement du malade ou du blessé (D/E)

---

Selon la gravité du cas et en accord avec le médecin traitant et/ou le médecin de famille, Nous convenons de la meilleure conduite à tenir. Si le rapatriement de l'Assuré ou un transport sanitaire est préconisé, nous le prenons en charge, éventuellement sous surveillance médicale, par :

- Avion sanitaire ;
- Avion de ligne régulière ;
- Train première classe ;
- Ambulance

Jusque dans un service hospitalier proche du Domicile ou jusqu'au Domicile suivant le cas.

Pour définir le choix du moyen de transport et du lieu d'hospitalisation, seul l'intérêt médical de l'Assuré est pris en considération.

**Dans tous les cas, la décision du transport ou du rapatriement est subordonnée à l'accord de notre service médical.**

### 2.2. Rapatriement des autres Assurés en cas de rapatriement ou d'évacuation sanitaire définis à l'article 2.1. (D/E)

---

Dans le cas où Nous rapatrions l'Assuré dans les conditions prévues à l'article 2.1, Nous organiserons et prendrons en charge le transport d'un autre Assuré jusqu'à son Domicile.

### 2.3. Hospitalisation de plus de 10 jours (D/E)

---

Lorsque l'Assuré est hospitalisé au cours d'un déplacement sans être accompagné par un proche et si les médecins n'autorisent pas son transport ou son rapatriement dans les dix (10) jours de son hospitalisation :

- Nous organisons et prenons en charge le déplacement aller et retour d'une personne proche du choix de l'Assuré depuis son Pays de domicile ou de résidence pour lui permettre de se rendre au chevet de l'Assuré ;
- Nous lui réservons dans les limites des disponibilités locales une chambre d'hôtel située près de l'hôpital et prenons en charge les frais d'hôtel à concurrence de 40 EUR par nuit pendant dix (10) nuits maximums pendant la durée de l'hospitalisation.

### 2.4. Impossibilité de s'occuper des enfants de moins de 15 ans (D/E)

---

Si ni l'Assuré malade ou blessé, ni aucun autre Assuré ne peut s'occuper des enfants assurés de moins de 15 ans qui les accompagnent, Nous prendrons en charge les frais de déplacement, à l'exclusion des frais de séjour, d'une personne désignée par la famille pour prendre les enfants en charge et les ramener à leur Domicile.

### 2.5. Décès d'un Assuré au cours d'un voyage (D/E)

---

§ 1. Si l'Assuré décède au cours d'un déplacement et si l'inhumation ou l'incinération a lieu dans son pays du Domicile ou dans son pays d'origine, Nous organisons le rapatriement de la dépouille mortelle depuis l'hôpital ou la morgue jusqu'au pays du Domicile ou d'origine. Nous prenons en charge :

- les frais de traitement funéraire et de mise en bière ;
- les frais de cercueil et autres aménagements spéciaux requis pour son transport à concurrence de 500 EUR ;
- les frais de transport du cercueil à l'exclusion des frais de cérémonie et d'inhumation.

§ 2. Si l'inhumation ou l'incinération a lieu dans le pays où l'Assuré est décédé, Nous prenons en charge les frais ci-après, à concurrence du total des débours que nous aurions consentis en vertu du § 1.

### 2.6. Retour anticipé urgent d'un Assuré (D/E)

---

Lorsqu'un membre de la famille de l'Assuré (à savoir : conjoint, parents, beaux-parents, enfants, beaux-enfants, frères, beaux-frères, sœurs, belles-sœurs, grands-parents paternels et maternels, grands-parents paternels et maternels de son conjoint, petits-enfants et petits-enfants de son conjoint) décède inopinément ou est hospitalisé pendant au moins cinq (5) jours pendant que l'Assuré est en déplacement privé, Nous organisons et prenons en charge le retour simple ou un aller-retour d'un Assuré ayant avec le défunt ce même lien de parenté requis. Un certificat de décès ou une preuve d'hospitalisation et un justificatif du lien de parenté devra Nous être transmis dans les plus brefs délais.

### 2.7. Frais de recherche et de sauvetage (D/E)

---

Nous remboursons l'Assuré à concurrence de 2.500 EUR les frais de recherche et de sauvetage en montagne exposés en vue de sauvegarder sa vie ou son intégrité physique, pour autant, que le sauvetage résulte d'une décision prise par les autorités locales compétentes ou par les organismes de secours officiels.

Nous demandons à l'Assuré, outre la facture des frais, une attestation des services de secours ou de la gendarmerie locale certifiant l'identité de la personne accidentée.

## 2.8. Caution pénale et honoraires d'avocat (E)

---

Si l'Assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger à la suite d'un Accident de la circulation, Nous avançons l'Assuré, dès la mise en place d'une garantie ou d'une caution d'un montant équivalent à notre profit :

- le montant de la caution pénale exigée par les autorités, à concurrence de maximum 12.500 EUR par Assuré poursuivi. Pour l'application de cette prestation, Nous demandons à l'Assuré une copie certifiée conforme de la décision des autorités ;
- les honoraires d'un avocat que l'Assuré choisit librement à l'étranger, à concurrence de maximum 1.250 EUR.

L'Assuré s'engage à Nous rembourser ces avances au plus tard trente (30) jours après Notre versement. Nous n'intervenons pas pour les suites judiciaires dans le Pays de résidence d'une action entreprise contre l'Assuré à l'étranger.

## 2.9. Transmission de messages urgents (D/E)

---

Si l'Assuré est dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans son Pays de domicile, Nous transmettons à Nos frais ses messages nationaux et internationaux urgents à la suite d'un événement grave (Maladie, blessures ou Accident).

Le contenu du message ne peut engager Notre responsabilité et doit respecter la législation luxembourgeoise et internationale.

## 2.10 Informations en cas de problèmes en cours de voyage (E)

---

En cas de problèmes sérieux et imprévus en cours de voyage tels que perte ou vol de documents de voyage (carte d'identité passeport, permis de conduire, etc.), d'argent, de titres de transport, Nous donnons à l'Assuré toutes informations utiles concernant les démarches urgentes et indispensables à entreprendre auprès des autorités ou organisations locales.

## 2.11 Informations médicales en cas d'urgence (D/E)

---

Nous fournirons sur demande les informations nécessaires telles que : noms de médecins, spécialistes, dentistes ou paramédicaux, adresses de centres hospitaliers, d'ambulanciers... Nous donnerons des conseils quant à la marche à suivre, à l'exclusion toutefois de tout diagnostic médical.

A la demande de l'Assuré, nous enverrons un médecin à son chevet. Dans ce cas, les honoraires seront pris en charge directement par l'Assuré.

## 2.12. Envoi de médicaments indispensables (E)

---

Lorsque l'Assuré est en déplacement et s'il ne trouve pas sur place le semblable ou l'équivalent de ses médicaments et à la condition d'être indispensables et prescrits par un praticien, Nous les commandons dans son Pays de domicile sur base de ses indications et les lui acheminons par le moyen de Notre choix. Cette prestation reste soumise à l'accord de Nos médecins, à la législation locale, et pour autant que l'équivalent en EUR du montant de l'objet Nous soit remis au préalable dans le Pays de domicile de l'Assuré par le moyen de son choix. Nous prenons en charge les frais d'envoi de ces objets, le prix d'achat restant à sa charge.



### 2.13. Dommage grave au Domicile (D/E)

---

Mise à disposition d'un billet simple de train 1ère classe ou avion classe économique pour le retour au Domicile du titulaire de la carte en cas d'incendie, dégât des eaux, tempête, grêle, explosion, implosion ou vol avec effraction qui nécessite son retour immédiat à son Domicile ou à son exploitation. La preuve du sinistre émanant des autorités locales doit nous être transmise dans les plus brefs délais.

### 2.14 Voyage retardé de plus de 4 heures (D/E)

---

Nous remboursons l'Assuré les frais supplémentaires d'hôtel à concurrence de 125 EUR par nuit avec un maximum de deux (2) nuits et le remboursement dans les frais de repas à concurrence de 50 EUR par jour avec un maximum de deux (2) jours, si son voyage doit être interrompu ou retardé de 4 heures à la suite d'une grève soudaine, d'une catastrophe ou d'un autre événement imprévu dans la mesure où le voyage aura été payé avec la carte VISA BUSINESS.

L'intervention maximale pour l'ensemble des garanties énumérées ci-avant est limitée à 250 EUR au total par événement.

### 2.15 Retard imprévisible (D/E)

---

Lorsqu'un retard imprévisible interrompt ou modifie le plan de voyage de l'Assuré initialement prévu, Nous nous chargeons de communiquer à l'Assuré les informations permettant la réorganisation de la poursuite du voyage et sur demande Nous nous chargeons de la recherche d'une chambre d'hôtel. Les frais d'hôtel restent à charge de l'Assuré.

### 2.16. Assistance Bagages (E)

---

En cas de perte ou de vol des Bagages de l'Assuré lors d'un déplacement et à condition qu'il ait porté plainte auprès des autorités locales, Nous organisons et prenons en charge l'envoi d'une valise contenant des effets personnels. Nous venons chercher cette valise au Domicile de l'Assuré pour l'expédier à son lieu de séjour.

### 2.17. Recherche de Bagages (E)

---

En cas de vol ou de perte de Bagages lors d'un transfert aérien, Nous aidons l'Assuré à remplir les formalités auprès des autorités compétentes qui se chargent de la recherche des Bagages égarés ou volés et du réacheminement des Bagages retrouvés.

### 2.18. Avance de fonds (E)

---

Nous mettrons à la demande de l'Assuré, à sa disposition le montant en devises dont il a besoin à concurrence d'un montant maximal de 1.250 EUR afin de couvrir ses dépenses :

- en cas d'hospitalisation urgente ;
- dans toute situation imprévue et urgente, là où suite à la perte ou au vol déclaré aux autorités, la carte VISA BUSINESS ne peut être utilisée pour le paiement.

Une garantie de remboursement sera exigée avant l'avance de ces fonds.

### 2.19. Transmission de documents (D/E)

---

Nous effectuerons la transmission de documents importants (max. 5 kg) en cas de destruction des originaux.

## 2.20. Retour vers le lieu de travail (D/E)

---

Nous mettons à disposition un billet aller simple pour le remplacement du titulaire rapatrié ou pour le retour de l'Assuré à son lieu de mission si le rapatriement a été décidé et effectué par Nos soins.

## 2.21. Frais médicaux suite à une Maladie ou Accident corporel (E)

---

Remboursement des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation engagés par l'Assuré s'ils sont suivis d'un transport médicalisé de l'Assuré et organisé par Nous. L'intervention maximale par Assuré et par période de garantie d'un an est plafonnée à 5.000 EUR.

La franchise par sinistre est de 50 EUR.

Cette garantie n'est pas acquise dans le Pays de domicile repris à l'article 1.3.1.

## **Chapitre III. EXCLUSIONS COMMUNES ET LIMITATIONS**

### 3.1 Exclusions

---

Sont exclus de la garantie :

- Les incidents ou Accidents survenus au cours d'épreuves motorisées, (courses, compétitions, rallyes, raids) lorsque l'Assuré y participe en qualité de concurrent ou d'assistant du concurrent et de manière générale les incidents ou Accidents résultant de l'usage d'un véhicule autrement qu'en bon père de famille ;
- Lors de la pratique de sports à titre professionnel ;
- Les diagnostics et les traitements ordonnés dans le Pays de domicile ;
- Les frais médicaux, paramédicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et hospitaliers résultant de soins reçus dans le Pays de domicile, qu'ils soient ou non consécutifs à une Maladie ou à un Accident survenu à l'étranger ou relatifs à un diagnostic posé avant le déplacement ;
- Les frais de lunettes, verres de contact, appareillages médicaux et les achats ou réparations de prothèses ;
- Les bilans de santé, les examens périodiques de contrôle ou d'observation ainsi que la médecine préventive ;
- Les cures de santé, les séjours et soins de convalescence, de rééducation et de physiothérapie ;
- Les traitements esthétiques, diététiques ainsi que tous les frais de diagnostic et de traitement non reconnus par l'INAMI (homéopathie, acupuncture, chiropraxie...) ;
- Les vaccins et les vaccinations ;
- Les frais d'ambulance dans le Pays de domicile, sauf s'ils sont expressément prévus par l'une des dispositions du présent contrat ;
- Le rapatriement pour affections ou lésions bénignes pouvant être traitées sur place et n'empêchant pas l'Assuré de poursuivre son déplacement ou séjour ;
- Les états dépressifs et les Maladies mentales sauf s'il s'agit d'une première manifestation ;
- Les états pathologiques connus avant le départ ;
- Les rechutes ou aggravations d'une Maladie ou d'un état pathologique existant avant le déplacement ;
- Le rapatriement pour transplantation d'organe ;
- Les états consécutifs à une tentative de suicide ;
- Des affectations ou des événements consécutifs à :

L'usage d'alcool, pour autant que le taux d'alcoolémie dans le sang de la personne concernée excède 1,2 gramme/litre de sang, sans que l'usage de l'alcool soit la seule cause de l'affectation ou de l'événement, ou

d'un usage aigu ou chronique de drogue ou de toute autre substance non prescrite par un médecin et modifiant le comportement ;

- Les frais de restaurant et de boissons ;
- Les faits découlant des suites d'un accident nucléaire, de terrorisme ou de catastrophes naturelles ;
- Et, en général, tous les frais non expressément prévus par la convention.

### *3.2 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 IV – DISPOSITIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES**

### *4.1 Engagements de l'Assuré*

---

#### **4.1.1 Engagements de l'Assuré**

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

- 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 lui 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 ses débours garantis ;
- à Nous remettre le récépissé de sa déclaration de vol aux autorités lorsque le vol génère une assistance garantie ;
- à nous céder les titres de transport qu'il n'a pas utilisés lorsque Nous avons pris en charge ces transports.

#### **4.1.2 Non-respect des engagements de l'Assuré**

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

- réduire la prestation due ou réclamer à l'Assuré nos débours, à concurrence de notre préjudice ;
- décliner la prestation due ou réclamer à l'Assuré la totalité de Nos débours, si son manquement a lieu dans une intention frauduleuse.

### *4.2 Nos Engagements*

---

#### **4.2.1 Remboursement des débours garantis de l'Assuré**

§ 1 Nous nous engageons à rembourser l'Assuré ses débours garantis par le présent contrat sur base des

pièces justificatives originales.

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

#### **4.2.2 Remboursement des frais d'appel**

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

#### **4.2.3 Limitation aux prestations d'assistance**

Nos prestations ne peuvent en aucun cas constituer pour l'Assuré une source d'enrichissement. Elles sont destinées à aider l'Assuré lors d'événements incertains ou fortuits survenant pendant la période de garantie.

### *4.3 Pluralité de contrats d'assistance*

---

#### **4.3.1 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.

#### **4.3.2 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.

### *4.4 Cadre juridique*

---

#### **4.4.1 Subrogation**

Nous sommes subrogés dans les droits et actions de l'Assuré contre tout tiers responsable à concurrence de Nos débours. Sauf en cas de malveillance, Nous n'avons aucun recours contre les descendants, ascendants, conjoints et alliés en ligne directe de l'Assuré, ni contre les personnes vivant sous son toit, ses hôtes et les membres de son 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.

#### **4.4.2 Reconnaissance de dette**

L'Assuré s'engage à Nous rembourser dans un délai d'un (1) mois le coût des prestations qui ne sont pas garanties par la convention et que Nous lui avons consenties à titre d'avance ou d'intervention bénévole.

#### **4.4.3 Prescription**

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

#### **4.4.4 Attribution de juridiction**

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

#### **4.4.5 Loi du contrat**

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

#### **4.4.6 Plaintes**

Toute plainte au sujet du contrat peut être adressée à :

Europ Assistance S.A. à l'attention du Complaints Officer,  
Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles  
E-Mail : [complaints@europ-assistance.be](mailto:complaints@europ-assistance.be)  
Tél. : +32 (0)2 541 90 48

Ou à :

L'Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles ( [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as) ) sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

#### **4.4.7 Protection de la vie privée**

Nous traitons les données de l'Assuré conformément aux réglementations et directives nationales et européennes. L'Assuré trouvera toutes les informations concernant le traitement de ses données personnelles dans notre déclaration de confidentialité. L'Assuré les trouvera à l'adresse suivante : [www.europ-assistance.lu/privacy](http://www.europ-assistance.lu/privacy) . Cette déclaration de confidentialité contient, entre autres, les informations suivantes :

- Les coordonnées du Délégué à la Protection des Données (DPD) ;
- Les finalités du traitement des données personnelles de l'Assuré ;
- Les intérêts légitimes pour le traitement des données personnelles de l'Assuré ;
- Les tiers qui peuvent recevoir les données personnelles de l'Assuré ;
- La durée de conservation des données personnelles de l'Assuré ;
- La description de ses droits en ce qui concerne les données personnelles de l'Assuré ;
- La possibilité d'introduire une réclamation concernant le traitement des données personnelles de l'Assuré.

#### **4.4.8 Fraude**

Toute fraude de la part de l'Assuré dans l'établissement de la déclaration de sinistre ou dans les réponses aux questionnaires a pour conséquence qu'il est déchu de ses droits vis-à-vis de nous. Tout document devra donc être rempli de manière complète et minutieuse. Nous nous réservons le droit de poursuivre l'Assuré fraudeur devant les tribunaux compétents.