



# LA BANQUE NAGELMACKERS S.A.

*ASSURANCE VOYAGE*





# TABLE DES MATIÈRES

<b>TABLEAU DES GARANTIES</b>	<b>1</b>
<b>VOS GARANTIES DE VOYAGE</b>	<b>3</b>
PRÉSENTATION	3
EXIGENCES IMPORTANTES EN MATIÈRE DE SANTÉ	3
LIMITES D'ÂGE	4
ASSISTANCE D'URGENCE	4
CONVENTIONS DE SANTÉ RÉCIPROQUES/CARTE EUROPÉENNE D'ASSURANCE MALADIE	5
INFORMATIONS IMPORTANTES	5
LIMITES IMPORTANTES EN CAS D'ANNULATION DE VOYAGE	6
DÉFINITIONS	6
CONDITIONS GÉNÉRALES	10
EXCLUSIONS GÉNÉRALES	11
<b>SPORTS ET ACTIVITÉS</b>	<b>13</b>
<b>SECTIONS DES GARANTIES</b>	<b>14</b>
RETARD DES BAGAGES	14
DÉPART RETARDÉ	14
REFUS D'EMBARQUEMENT	15
EXTENSION DE GARANTIE	16
MATÉRIEL DE GOLF	18
CLÉS ET DOCUMENTS	18
SERRURE ET CLÉ	19
BAGAGES	20
FRAIS MÉDICAUX ET ASSISTANCE D'URGENCE	22
CORRESPONDANCE MANQUÉE	24
DÉPART MANQUÉ	25
VOL DES AFFAIRES PERSONNELLES	26
PROTECTION DES ACHATS	27
MATÉRIEL DE SPORT	29
ANNULATION DE BILLETS POUR ÉVÉNEMENTS	30
ACCIDENT DE VOYAGE	31
ANNULATION DE VOYAGE	32
SPORTS D'HIVER	34
<b>NOUS CONTACTER</b>	<b>37</b>
COMMENT DECLARER UN SINISTRE	37
PROCÉDURE DE RÉCLAMATION	39
UTILISATION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL	39



# TABLEAU DES GARANTIES

Garantie	Limite de garantie
Tous les montants représentent la limite maximale par <b>bénéficiaire</b> et par sinistre, sauf indication contraire.	
<b>Retard des bagages</b>	
Retard des bagages, après 4 heures, maximum au total pour tous les bénéficiaires voyageant ensemble	1000€ maximum
<b>Départ différé</b>	
Départ différé, après 4 heures, maximum au total pour l'ensemble des <b>bénéficiaires</b> voyageant ensemble	500€ maximum
<b>Refus d'embarquement</b>	
Refus d'embarquement, maximum après 4 heures	1500€ maximum
<b>Extension de garantie</b>	
Extension de garantie, par période de 365 jours maximum	5000€ maximum
- extension de la garantie initiale du fabricant	1 an
<b>Matériel de golf</b>	
Matériel de golf, maximum par période de 365 jours	5000€ maximum
Matériel de golf, maximum par incident	1500€ maximum
- Limite par article individuel	500€ maximum
- Limite minimale par article individuel	50€ maximum
<b>Clés et documents</b>	
Clés et documents, par incident et par période de 365 jours	500€ maximum
<b>Serrure et clé</b>	
Frais de voiture de location et autres moyens de transport raisonnables, maximum	500€ maximum (3 jours maximum)
<b>Bagages</b>	
Bagages, maximum au total pour l'ensemble des <b>bénéficiaires</b> voyageant ensemble	5000€ maximum
Bagages, maximum par personne	2000€ maximum
- Limite par article individuel	500€ maximum
- Limite pour les objets de valeurs	500€ maximum
<b>Argent personnel</b> , maximum	500€ maximum
- Limite pour les espèces	100€ maximum
- Limite pour les espèces, moins de 16 ans	50€ maximum
Documents de voyage	500€ maximum
<b>Frais médicaux et assistance d'urgence</b>	
Frais médicaux et frais de rapatriement	1,000,000€ maximum
Nourrissons nés après complications lors de la grossesse	1,000,000€ maximum
Traitement dentaire d'urgence	1000€ maximum
Présence d'un proche en cas d'hospitalisation	jusqu'à 150€ par jour, maximum 10 jours + vol en classe économique
Séjour prolongé du bénéficiaire/compagnon	jusqu'à 150€ par jour, maximum 10 jours + vol en classe économique

Frais funéraires et rapatriement des dépouilles	4500€ maximum
<b>Correspondance manquée</b>	
Correspondance manquée	1000€ maximum
<b>Départ manqué</b>	
Départ manqué, maximum au total pour l'ensemble des <b>bénéficiaires</b> voyageant ensemble	1000€ maximum
<b>Vol des affaires personnelles</b>	
Vol des affaires personnelles, maximum par incident et par an	1000€ maximum
Clés et documents	1000€ maximum
Sac à main/portefeuille	1000€ maximum
Contenu du sac à main	250€ maximum
Appareils électroniques portables	250€ maximum
<b>Protection des achats</b>	
Protection des achats, maximum par incident et par période de 365 jours	5000€ maximum
- Montant minimum d'achat par article	25€
<b>Matériel de sport</b>	
Matériel de sport, par période de 365 jours maximum	5000€ maximum
Matériel de sport, maximum par incident	1500€ maximum
- Limite par article individuel	500€ maximum
- Limite minimale par article individuel	50€ maximum
<b>Annulation de billets pour événements</b>	
Annulation de billet pour événements, maximum par incident	1000€ maximum
- par billet, limite maximale	150€ maximum
<b>Accident lors d'un voyage</b>	
Accident lors d'un voyage	500,000€ maximum
- Décès (moins de 18 ans ou plus de 71 ans)	10,000€ maximum
- Toutes les garanties (71 ans et plus)	10,000€ maximum
<b>Annulation de voyage</b>	
Annulation de voyage, maximum au total pour l'ensemble des <b>bénéficiaires</b> voyageant ensemble	7500€ maximum
<b>Sports d'hiver</b>	
Matériel de ski personnel	1000€ maximum
Matériel de ski loué	500€ maximum
- Limite par article individuel	500€ maximum
Location de skis	1000€ maximum
Location de skis, par jour	100€ maximum
Forfait ski	1000€ maximum
Forfait ski, par jour	100€ maximum
Fermeture des pistes (dont avalanche)	1000€ maximum
Fermeture des pistes (dont Avalanche), par jour	100€ maximum



# VOS GARANTIES DE VOYAGE

## PRÉSENTATION

Ce document ne constitue pas un contrat d'assurance, mais résume les garanties qui **vous** sont offertes au titre de la **possession** d'une carte World Elite par l'entremise de La Banque Nagelmackers S.A.. La fourniture de ces garanties est liée à la détention d'une police d'assurance délivrée à Mastercard Europe S.A. par Inter Partner Assistance.

Mastercard Europe S.A. est seul Preneur d'assurance au titre de la Police d'assurance et bénéficie seul de droits directs auprès de l'assureur en vertu de la police. Cet accord ne **vous** confère pas de droits directs en vertu de la Police d'assurance, mais **vous** permet, en tant que **Titulaire de carte** La Banque Nagelmackers S.A. World Elite de bénéficier de ses garanties. Le strict respect des conditions générales de cet accord est nécessaire si **vous** souhaitez en bénéficier.

## ADMISSIBILITÉ

**Vous** ne pouvez bénéficier des garanties présentées dans ce document que si **vous** êtes TITULAIRE D'UNE CARTE La Banque Nagelmackers S.A. World Elite valide au moment de tout incident donnant lieu à une demande d'indemnisation. La Banque Nagelmackers S.A. **vous** informera en cas de changements importants apportés à ces conditions générales ou si la Police qui reprend les garanties offertes en vertu du présent contrat est annulée ou expire sans renouvellement à des conditions équivalentes.

Ceci est **votre** guide des garanties et **notre** contrat. Il contient des détails sur les garanties, les conditions et les exclusions relatives aux titulaires de carte La Banque Nagelmackers S.A. World Elite et constitue la base de résolution de toutes **vos** demandes d'indemnisation.

## LA COMPAGNIE D'ASSURANCE

Inter Partner Assistance SA, directement et via ses filiales (et toutes les sociétés du groupe AXA nommées par IPA), s'engage à fournir et administrer les Garanties et les Services disponibles dans le cadre de la présente police. INTER PARTNER ASSISTANCE SA, société de droit belge, dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, 7 Boulevard du Régent, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0415.591.055, entreprise d'assurances agréée par le BNB sous le numéro 0487.

## PRENEUR D'ASSURANCE

Mastercard Europe S.A., Chaussée de Tervuren 198, 1410 Waterloo, Belgique.

## ASSURANCE MULTIPLE

Si, au moment d'un incident donnant lieu à une demande d'indemnisation en vertu de la présente police, une autre assurance couvre les mêmes perte, dommage, dépense ou responsabilité, **nous** ne paierons pas au-delà de **notre** part proportionnelle (non applicable aux ACCIDENT LORS D'UN VOYAGE).

## ANNULATION DES GARANTIES

Ces garanties sont comprises dans **votre carte couverte**, elles ne peuvent donc pas être résiliées séparément. Si **vous** résiliez la **carte couverte**, la couverture prendra fin, tout comme les garanties. Veuillez consulter le contrat de **votre** carte de crédit pour plus obtenir de plus amples informations quant au mode de résiliation de la **carte couverte**.

## EXIGENCES IMPORTANTES EN MATIERE DE SANTE

**Vous** devez satisfaire aux conditions suivantes pour pouvoir bénéficier d'une couverture complète dans le cadre de ces garanties. Si **vous** ne **vous** y conformez pas, **nous** pourrions refuser de traiter **votre** demande d'indemnisation ou réduire le montant de tout paiement de demande d'indemnisation.

**Vous** ne bénéficierez pas de ces garanties si **vous** :

- voyagez contre l'avis d'un **médecin** (ou voyageriez contre l'avis d'un **médecin** si **vous** aviez demandé son avis) ;
- voyagez dans l'intention d'obtenir un traitement médical ou une consultation à l'étranger.

En outre, **vous** ne serez pas couvert au titre des FRAIS MÉDICAUX ET DE L'ASSISTANCE D'URGENCE, ni au titre de L'ANNULATION DE VOYAGE pour motif médical, si **vous** :

- avez des symptômes non diagnostiqués qui nécessitent une attention ou un examen à l'avenir (autrement dit, des symptômes pour lesquels **vous** êtes en attente d'examens/de consultations ou de résultats d'examens lorsque la cause sous-jacente n'a pas été établie) ;
- n'êtes pas un résident permanent et, le cas échéant, n'avez pas déclaré de **médecin** traitant dans **votre pays de domicile**.

**Remarque:** Aucune demande d'indemnisation découlant directement ou indirectement d'une **condition médicale préexistante** dont **vous** souffrez ne sera couverte.

## CONDITIONS INDIRECTEMENT LIÉES

Pour **votre** information, voici des exemples d'affections susceptibles d'être indirectement liées à une **pathologie** dont **vous** souffrez ou avez souffert :

- une personne présentant des difficultés respiratoires et qui souffre ensuite d'une infection pulmonaire ;
- une personne qui souffre d'hypertension artérielle ou de diabète et qui a ensuite une crise cardiaque, un accident vasculaire cérébral ou un mini-AVC ;
- une personne qui a ou a eu un cancer et qui souffre d'un cancer secondaire ;
- une personne atteinte d'ostéoporose et qui a ensuite une fracture.

## LIMITES D'ÂGE

La limite d'âge pour bénéficier des garanties en matière de FRAIS MÉDICAUX ET D'ASSISTANCE D'URGENCE ainsi que des garanties liées à une **pathologie** dans la section ANNULATION DE VOYAGE est de 80 ans inclus.

La limite d'âge maximale pour les enfants couverts par ces garanties est de 24 ans inclus au début du **voyage**.

## ASSISTANCE D'URGENCE

Contactez-**nous** par téléphone au : +3224003461

Si **vous** souffrez d'une maladie ou d'un accident grave susceptible d'entraîner **votre** hospitalisation avant que des dispositions soient prises pour **votre** rapatriement, **vous** devez **nous** contacter. **Nous** sommes joignables 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et **nous** pourrons **vous** aider à organiser le rapatriement et à régler les frais médicaux directement avec l'établissement traitant. Tout traitement dans un établissement privé n'est pas couvert, sauf autorisation préalable de **notre** part. Si **vous** êtes dans l'incapacité de **nous** contacter avant le début d'un traitement (pour tout traitement d'urgence immédiat), veuillez **nous** appeler dès que possible. Pour tout traitement ambulatoire (sans hospitalisation), maladie ou blessure mineure (à l'exception des fractures), **vous** devez acquitter le montant du traitement et **nous** demander son remboursement au retour à **votre domicile**.

## ASSISTANCE MÉDICALE

**Nous** assurerons **votre** transport à **votre domicile** si cela s'avère **nécessaire d'un point de vue médical** ou si **vous** avez été informé d'une maladie, d'une blessure grave ou du décès d'un **parent proche** dans **votre pays de domicile**.

## PAIEMENT POUR TRAITEMENT MÉDICAL À L'ÉTRANGER

Si **vous** êtes admis dans un hôpital ou une clinique en dehors de **votre pays de domicile**, **nous** prendrons les dispositions nécessaires pour que les frais médicaux couverts par la police soient versés directement à l'hôpital ou la clinique. **Nous** assurerons également **votre** transport à **votre domicile** si cela est **nécessaire d'un point de vue médical** ou lorsque **vous** avez été informé d'une maladie ou d'une blessure grave ou du décès d'un **parent proche** dans **votre pays de domicile**. Veuillez **nous** contacter au +3224003461 à **ce** sujet dès que possible. Pour un simple traitement ambulatoire, **vous** devez payer l'hôpital/la clinique **vous-même** et **nous** réclamer les frais médicaux à **votre** retour dans **votre pays de domicile**. Prenez garde de ne rien signer qui confirme que **vous** paierez pour un traitement ou des frais exorbitants. En cas de doute concernant toute demande, veuillez **nous** appeler pour **nous** demander conseil.

# CONVENTIONS DE SOINS DE SANTÉ RÉCIPROQUES/CARTE EUROPÉENNE D'ASSURANCE MALADIE

## UNION EUROPÉENNE (UE), ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN (EEE) ET SUISSE

Avant de **vous** rendre dans un pays de l'Union européenne (UE), de l'Espace économique européen (EEE) ou en Suisse, **nous vous** recommandons de demander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM). Cette carte **vous** permet de bénéficier de certaines dispositions en matière de couverture médicale gratuite ou à frais réduits dans l'UE, l'EEE ou la Suisse.

## AUSTRALIE

**Vous** devez **vous** inscrire auprès des bureaux de l'assurance-maladie australienne si **vous** souhaitez recevoir un traitement. Si **vous** recevez un traitement avant de **vous** inscrire et si **vous** êtes éligible, les garanties de l'assurance-maladie peuvent être antidatées. Pour être éligible, **vous** devez résider en Belgique/Finlande/Italie/Malte/Nouvelle-Zélande/Pays-Bas/Norvège/République d'Irlande/Slovénie/Suède/Royaume-Uni et **vous** devrez présenter **vos** passeport muni d'un visa approprié. Si **vous ne vous** inscrivez pas auprès des bureaux de l'assurance-maladie, **nous** pouvons rejeter **vos** demande d'indemnisation ou réduire le montant qui **vous** sera remboursé. Si **vous** avez besoin d'un traitement non couvert par l'assurance-maladie, **vous** devez **nous** contacter avant de faire appel à un traitement privé. Dans le cas contraire, **nous** pouvons rejeter **vos** demande d'indemnisation ou réduire le montant qui **vous** sera remboursé.

Pour de plus amples renseignements, veuillez **vous** adresser à : Health Insurance Commission, PO Box 1001, Tuggeranong, ACT 2901, Australie ou visiter leur site Web à l'adresse suivante : <http://www.humanservices.gov.au>

## INFORMATIONS IMPORTANTES

1. Les demandes d'indemnisation découlant directement ou indirectement d'une **conditions médicales préexistantes** quelconque ne sont pas couvertes.
2. Les demandes d'indemnisation qui surviennent si **vous** voyagez contre l'avis d'un **médecin** (ou voyageriez contre l'avis d'un **médecin** si **vous** aviez demandé son avis) ne sont pas couvertes.
3. Les demandes d'indemnisation qui surviennent si **vous** voyagez dans l'intention d'obtenir un traitement médical ou une consultation à l'étranger ne sont pas couvertes.
4. Les demandes d'indemnisation ne sont pas couvertes si elles surviennent quand **vous** avez des symptômes non diagnostiqués qui nécessitent une attention ou un examen à l'avenir (autrement dit des symptômes pour lesquels **vous** êtes en attente d'examens ou de consultations ou en attente de résultats d'examens, lorsque la cause sous-jacente n'a pas été établie).
5. En cas d'**urgence médicale**, **vous** ou l'établissement traitant devez **nous** contacter au +3224003461 dès que possible. **Vous** devez également **nous** contacter pour **nous** signaler toute perte, tout **vol** ou toute détérioration.
6. Cette police sera régie par les lois de Belgique.
7. **Nous** ne paierons pas au-delà de la limite par article pour tout **bagage** ou objet de valeur (matériel de ski/**golf inclus**).
8. La durée de tout **voyage** ne peut excéder 60 jours consécutifs avec un maximum de 180 jours de **voyage** sur une période de 12 mois. Veuillez noter que si **vos** voyage dépasse la durée maximale, les garanties ne s'appliqueront à aucune partie de ce **voyage**. Les **voyages** doivent commencer et se terminer dans le **pays de domicile**. Les **voyages** effectués avec des billets en aller simple ou des billets ouverts ne sont pas couverts, à moins que des billets aller et retour n'aient été achetés avant le début du **voyage**. Tout **voyage** effectué uniquement dans le **pays de domicile** n'est couvert que si **vous** voyagez à plus de 100 kilomètres de **vos** domicile ou avez réservé un transport ou un hébergement.
9. Afin de pouvoir bénéficier des garanties contenues dans ce **tableau des garanties**, **vous** devez payer la totalité de **vos** voyage avec **vos** carte World Elite et tout acompte du **voyage** ou de logement doit être payé avec **vos** carte couverte.
10. La couverture de Garanties en cas de CORRESPONDANCE MANQUEE est exclue dans le **pays de domicile**.

## LIMITES IMPORTANTES EN CAS D'ANNULATION DU VOYAGE

Cette police ne couvrira pas les demandes d'indemnisation au titre de la section ANNULATION DE VOYAGE découlant d'une **conditions médicales préexistantes** connue de **vous** avant l'activation de **votre carte couverte** ou la réservation de tout **voyage** (l'évènement le plus tardif étant retenu), qui toucherait tout **parent proche**, toute personne avec qui **vous** voyagez ou toute personne avec qui **vous** prévoyez de séjourner, si :

1. un **médecin** a établi un diagnostic de phase terminale ;
2. la personne figurait sur une liste d'attente ou avait connaissance de la nécessité d'une intervention chirurgicale, d'un traitement nécessitant une hospitalisation ou d'un examen à l'hôpital ou en clinique ;
3. dans les 90 jours précédant immédiatement l'entrée en vigueur de ces garanties ou avant la réservation d'un **voyage** (l'évènement le plus tardif étant retenu), la personne a dû subir une intervention chirurgicale, recevoir un traitement ou des consultations à l'hôpital.

## DÉFINITIONS

Chaque mot ou expression se rapportant à une définition a le même sens tout au long des présents tableaux des garanties et apparaît en gras. Il peut également y avoir des définitions spécifiques relatives à certaines sections de la police. Celles-ci sont toutes répertoriées au début de la section en question.

### ARGENT PERSONNEL

Billets de banque, billets de monnaie et pièces de monnaie en usage, chèques de **voyage** et autres chèques, mandats postaux ou monétaires, coupons ou bons d'achat prépayés, titres de transport, bons d'hébergement, tous détenus à des fins privées.

### BAGAGES

Vêtements, effets personnels, **bagages** et autres objets qui **vous** appartiennent (à l'exception des **objets de valeur**, du **matériel de ski**, du **matériel de golf**, de **l'argent personnel** et des documents de tout genre) et que **vous** portez, utilisez ou transportez lors d'un **voyage**.

### CARTE COUVERTE

Toute World Elite carte, émise par La Banque Nagelmackers S.A., qui est valide et activée au moment de la survenance de tout incident donnant lieu à une demande d'indemnisation.

### COMPLICATIONS DE GROSSESSE

Les **complications imprévues de la grossesse** ci-dessous telles que certifiées par un **médecin** : toxémie, hypertension gestationnelle, pré-éclampsie, grossesse extra-utérine, môle hydatiforme (grossesse molaire), hyperémèse gravidique, hémorragie antepartum, rupture du placenta, placenta praevia, hémorragie postpartum, membrane placentaire conservée, fausse couche, enfants mort-nés, césariennes d'urgence **nécessaires d'un point de vue médical**/interruptions de grossesse **nécessaires d'un point de vue médical** et toutes les naissances prématurées ou toute menace d'accouchement prématuré à plus de 8 semaines (ou 16 semaines dans le cas d'une grossesse multiple) avant la date d'accouchement prévue.

### CONDITIONS MEDICALES PRÉEXISTANTES

Toute **pathologie** passée ou présente ayant provoqué des symptômes ou pour laquelle toute forme de traitement ou de prescription, toute consultation médicale, tout examen ou tout suivi/bilan de santé a été requis ou reçu au cours des 2 années précédant la détention de **votre carte couverte** et/ou précédant la réservation et/ou le début de tout **voyage** et

Tout problème cardiovasculaire ou circulatoire (p. ex., problème cardiaque, hypertension, caillots sanguins, taux de cholestérol élevé, accident vasculaire cérébral, anévrisme) survenu à tout moment avant la prise d'effet de la couverture au titre du présent **tableau des garanties** avant tout **voyage**.

### DOMICILE

**Votre** lieu de résidence habituel dans **votre pays de domicile**.

### DOMMAGE CORPOREL

Un **dommage corporel** identifiable causé par une action extérieure, soudaine, violente, inattendue et précise. Une blessure causée par **votre** exposition inévitable aux éléments sera considérée comme un **dommage corporel**.

### ÉQUIPEMENT DE GOLF

Clubs de golf, balles de golf, sac de golf, chariot de golf et chaussures de golf.

### GRÈVE ACTION SYNDICALE

Toute forme d'action collective menée dans l'intention d'arrêter, de restreindre ou d'entraver la production de biens ou la prestation de services.



INCAPACITÉ TOTALE PERMANENTE	Une invalidité qui, ayant duré au moins 12 mois consécutifs à compter de la date de sa survenance, <b>vous</b> empêchera, selon l'avis d'un spécialiste qualifié indépendant, d'exercer une activité commerciale ou professionnelle ou d'y accorder une attention quelconque pour le reste de <b>votre</b> vie.
LIMITES TERRITORIALES	<b>Les voyages</b> vers tous les pays du monde sont couverts. <b>REMARQUE :</b> Les <b>voyages</b> vers un pays, une zone ou pour un événement spécifiques alors que le Service public fédéral Affaires étrangères ou l'autorité réglementaire d'un pays depuis ou vers lequel <b>vous</b> voyagez a déconseillé tout <b>voyage</b> ne sont pas couverts.
MAUVAISES CONDITIONS CLIMATIQUES	Pluie, vent, brouillard, orage, inondation, neige, neige fondue, grêle, ouragan, cyclone, tornade ou tempête tropicale qui ne sont pas causés par, ou ne trouvent pas leur origine dans, un événement géologique ou une catastrophe naturelle comme un tremblement de terre, une éruption volcanique ou un tsunami.
MÉDECIN	Personne titulaire d'un diplôme de médecine dûment autorisée à exercer, reconnue par la loi du pays où le traitement est dispensé et qui, en prodiguant ce traitement, exerce dans le champ d'application de son autorisation et de sa formation et qui n'a aucun lien avec <b>vous</b> , tout <b>compagnon de voyage</b> ou toute personne avec qui <b>vous</b> prévoyez de séjourner.
MOYEN DE TRANSPORT PUBLIC	Tout transport par route, rail, mer ou air avec une compagnie de transport agréée effectuant un service régulier et/ou affrété que <b>vous</b> avez réservé.
NÉCESSAIRE D'UN POINT DE VUE MÉDICAL	Fournitures et services médicaux raisonnables et essentiels prescrits par un <b>médecin</b> émettant un jugement clinique prudent, nécessaires pour diagnostiquer ou traiter une affection, une blessure, une <b>pathologie</b> , une maladie ou ses symptômes et qui se conforment aux bonnes pratiques médicales.
NOUS/NOTRE/NOS	Le prestataire de services, organisé par Inter Partner Assistance S.A.
OBJETS DE VALEUR	Bijoux, métaux précieux ou pierres précieuses ou articles en métaux précieux ou pierres précieuses, montres, fourrures, articles en cuir, jeux photographiques, audio, vidéo, informatiques, de télévision (y compris, sans toutefois s'y limiter, les CD, les DVD, les dispositifs de mémoire et les écouteurs), télescopes, jumelles, ordinateurs portables, tablettes, liseuses.
PAIRE OU ENSEMBLE	Objets faisant partie d'un ensemble ou normalement utilisés en même temps.
PARENT PROCHE	La mère, le père, la sœur, le frère, l'épouse, l'époux, le fiancé ou la fiancée ou le conjoint de fait (tout couple engagé dans une union de fait habitant en permanence à la même adresse), la fille, le fils (y compris adoptifs), le grand-père, la grand-mère, le petit-fils, la petite-fille, le beau-père, la belle-mère, le gendre, la belle-fille, la belle-sœur, le beau-frère, la demi-sœur, le demi-frère, l'enfant placé en famille d'accueil, le tuteur légal ou la tutrice légale.
PATHOLOGIES	Tout trouble de santé, maladie, pathologie, affection ou blessure médicale ou psychologique qui <b>vous</b> a affecté, <b>vous</b> ou un <b>parent proche</b> , un compagnon de <b>voyage</b> ou une personne avec qui <b>vous</b> prévoyez de séjourner pendant <b>votre voyage</b> ou <b>votre proche collaborateur</b> .
PAYS DE DOMICILE	Le pays dans lequel <b>vous</b> résidez légalement et dans lequel la <b>carte couverte</b> a été émise. <b>Vous</b> devez posséder une adresse postale à laquelle <b>vous</b> pouvez <b>vous</b> référer dans ce pays.

La couverture entre en vigueur pour tout **voyage** commençant le ou après le 15/04/2024 ou la date de début de validité de **vosre carte couverte**, l'évènement le plus tardif étant retenu. La couverture prend fin lorsque le compte de la carte est résilié ou lorsque ces garanties sont annulées ou arrivent à expiration. La durée de tout **voyage** ne peut excéder 60 jours consécutifs avec un maximum de 180 jours de **voyage** sur une période de 12 mois. Veuillez noter que si **vosre voyage** dépasse la durée maximale, les garanties ne s'appliqueront à aucune partie de ce **voyage**.

La couverture au titre de la Section ANNULATION DU VOYAGE entre en vigueur à partir de la date de réservation de **vosre voyage** et prend fin au début de **ce voyage**. Pour toutes les autres sections, les garanties entrent en vigueur lorsque **vous** quittez **vosre domicile** ou **vosre** lieu de travail (l'évènement le plus tardif étant retenu) pour entreprendre le **voyage** et prennent fin au retour à **vosre domicile** ou **vosre** bureau (l'évènement le plus tardif étant retenu) à la fin du **voyage**.

Les achats effectués après le 15/04/2024 ou la date de début de **vosre carte couverte** (l'évènement le plus tardif étant retenu) sont couverts par les garanties PROTECTION DE L'ACHAT, EXTENSION DE GARANTIE et ANNULATION DE BILLETS POUR ÉVÉNEMENTS.

#### Extension de la période de couverture

La **période de couverture** est automatiquement étendue à toute la durée du retard si le retour dans **vosre pays de domicile** était inévitablement retardé en raison de circonstances indépendantes de **vosre** volonté et dont **vous** n'aviez pas connaissance avant de commencer **vosre voyage**.

## PÉRIODE DE COUVERTURE

PERTE DE LA VUE	Perte irrémédiable de la totalité de la <b>vue</b> d'un œil ou des deux yeux. Elle est considérée comme effective si le degré de vue restant après correction est de 3/60 ou moins sur l'échelle de Snellen. (Cela signifie voir à 90 cm ou moins ce que <b>vous</b> devriez voir à 18 m.)
PERTE D'UN MEMBRE	Perte par rupture physique ou perte permanente totale et irrémédiable de l'usage ou de la fonction d'un bras, au niveau ou au-dessus du poignet, ou d'une jambe, au niveau ou au-dessus de la cheville.
PROCHE COLLABORATEUR SANS SURVEILLANCE	Toute personne dont l'absence de l'entreprise pendant un ou plusieurs jours pendant <b>vosre</b> absence empêche la bonne continuité des affaires.
SOUS INFLUENCE	Lorsque <b>vous</b> ne voyez pas <b>vosre</b> bien ou véhicule et n'êtes pas en position d'empêcher une interférence non autorisée.
SPORTS ET ACTIVITÉS	Si une toxicologie a été effectuée et donne un résultat supérieur à 0,02 % d'alcoolémie (taux d'alcoolémie) ou si le dépistage de drogues s'avère positif. Si une toxicologie n'a pas été effectuée, tout rapport datant du moment de l'incident et confirmant ou notant tout soupçon de <b>vosre</b> consommation/utilisation de drogues ou d'alcool.
TABLEAU DES GARANTIES	Les activités mentionnées au point <b>Sports et activités</b> à la page 13.
TERRORISME	Le tableau énumérant les montants des garanties à la page 1.
TITULAIRE DE CARTE	Un acte, y compris mais non limité à l'utilisation de la force ou de la violence et/ou de la menace de violence, de toute personne ou groupe de personnes, agissant seul ou au nom ou en relation avec toute organisation ou gouvernement, commis à des fins politiques, religieuses, idéologiques ou similaires, y compris l'intention d'influencer tout gouvernement et/ou de faire peur au public, ou à une partie du public.
TRAJET ALLER	Le titulaire d'une <b>carte couverte</b> .
	<b>Voyage</b> de <b>vosre domicile</b> ou <b>vosre</b> adresse professionnelle dans le <b>pays de domicile</b> jusqu'à la destination de <b>vosre voyage</b> , notamment les vols internationaux, les traversées maritimes ou les voyages en train réservés avant que <b>vous</b> ne quittiez <b>vosre pays de domicile</b> et directement liés au <b>voyage</b> aller.

TRAJET RETOUR	<p><b>Voyage</b> jusqu'à <b> votre domicile</b> dans le <b>pays de domicile</b> depuis la destination de <b> votre voyage</b>.</p>
TRAVAIL MANUEL	<p>Tout travail en hauteur ; les travaux utilisant des outils de coupe, des outils électriques et des machines ; les travaux impliquant une participation directe à l'installation, au montage, à l'entretien ou à la réparation d'installations électriques, mécaniques ou hydrauliques ; les travaux de plombier, d'électricien, de technicien de l'éclairage ou du son, de menuisier, de peintre/décorateur ou de constructeur, ou les travaux manuels de toute nature, à l'exception des travaux de bar et de restaurant, du personnel de service, chalet, femme de ménage, fille au pair et garde d'enfants, et travaux manuels légers occasionnels au niveau du sol y compris le travail au détail et la cueillette des fruits.</p>
URGENCE MÉDICALE	<p><b>Dommage corporel</b> ou maladie soudaine et imprévue que <b> vous</b> avez subis pendant <b> votre voyage</b> en dehors du <b>pays de domicile</b> et pour lesquels un <b>médecin</b> agréé <b> vous</b> indique que <b> vous</b> devez immédiatement recevoir un traitement ou une prise en charge médicale.</p>
VOL	<p>Tout <b>vol</b> commis par le biais de la violence, la menace de violence, une agression, un assaut ou une effraction par un tiers (personne qui n'est pas membre de la famille, un <b>parent proche</b> ou un compagnon de <b> voyage</b>).</p>
VOUS/VOTRE/VOS/ BÉNÉFICIAIRES	<p>Le <b>Titulaire de carte</b> et son époux, épouse ou partenaire légal (tout couple engagé dans une union de fait, habitant en permanence à la même adresse), leurs enfants non mariés, âgés de moins de 25 ans et financièrement dépendants (conformément aux réglementations du <b>pays de résidence</b>) du <b>Titulaire de carte</b>, habitant tous dans le <b>pays de domicile</b> et effectuant un <b> voyage</b>.</p> <p>Les <b>bénéficiaires</b> bénéficient des garanties lorsqu'ils voyagent indépendamment les uns des autres à l'exception de : toute annulation de <b>VOYAGE</b>, RETARD DES BAGAGES, DÉPART RETARDÉ, DÉPART MANQUÉ, CORRESPONDANCE MANQUÉE et BAGAGES où tous les <b>bénéficiaires</b> doivent effectuer le <b> voyage</b> avec le <b> titulaire de la carte</b> et vers la même destination que lui.</p> <p>Afin de pouvoir bénéficier des garanties contenues dans ce <b>tableau des garanties</b>, <b> vous</b> devez payer <b> votre voyage</b> en totalité avec <b> votre carte couverte</b> et tout acompte du <b> voyage</b> ou de logement doit être facturé à <b> votre carte couverte</b>.</p> <p><b>Les garanties suivantes vous</b> couvrent si 100 % du coût total a été imputé sur la <b> carte couverte</b> : PROTECTION DES ACHATS et EXTENSION DE GARANTIE - couverture pour les articles admissibles achetés avec la <b> carte couverte</b> et ANNULATION DE BILLETS POUR ÉVÉNEMENTS - couverture pour les billets achetés avec la <b> carte couverte</b>.</p> <p><b>REMARQUE : Vous</b> ne serez couvert pour la PROTECTION DES ACHATS ou l'EXTENSION DE GARANTIE que si l'<b>article admissible</b> est acheté avec la <b> carte couverte</b>, pour l'ANNULATION DE BILLETS POUR ÉVÉNEMENTS, si les billets sont achetés avec la <b> carte couverte</b> et pour toutes les autres garanties, si 100 % du <b> voyage</b> est acheté avec la <b> carte couverte</b>.</p>
VOYAGE	<p>Tout séjour ou <b> voyage</b> professionnel ou d'agrément que <b> vous</b> effectuez dans le monde entier, dans les <b>limites territoriales</b>, commençant et se terminant dans <b> votre pays de domicile</b>, pendant la <b>période de couverture</b>. Les <b> voyages</b> effectués avec des billets en aller simple ou des billets ouverts ne sont pas couverts, à moins que des billets aller et retour n'aient été achetés avant le début du <b> voyage</b>.</p> <p>Tout <b> voyage effectué</b> uniquement dans le <b>pays de domicile</b> n'est couvert que si <b> vous</b> voyagez au moins à 100 kilomètres de <b> votre domicile</b> ou si <b> vous</b> avez réservé le transport ou l'hébergement.</p> <p>Afin de pouvoir bénéficier des garanties contenues dans ce <b>tableau des garanties</b>, <b> vous</b> devez payer <b> votre voyage</b> en totalité avec <b> votre carte couverte</b> et tout acompte du <b> voyage</b> ou de logement doit être facturé sur <b> votre carte couverte</b>.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Ne sont pas couverts, les <b> voyages</b> vers un pays, une zone ou pour un événement spécifiques alors que le Service public fédéral Affaires étrangères ou l'autorité réglementaire d'un pays depuis ou vers lequel <b> vous</b> voyagez déconseille tout <b> voyage</b>.</p>

# CONDITIONS GÉNÉRALES

**Vous** devez **vous** conformer aux conditions suivantes pour bénéficier de la protection complète prévue par la présente police. Si **vous** ne **vous** y conformez pas, **nous** pourrions, à **notre** entière discrétion, refuser **votre** demande d'indemnisation ou réduire l'indemnisation qui **vous** sera versée.

1. Afin de pouvoir bénéficier des garanties contenues dans ce **tableau des garanties**, **vous** devez payer **votre voyage** en totalité avec **votre carte couverte** et tout acompte du **voyage** ou de logement doit être payé avec **votre carte couverte**.
2. La limite d'âge pour bénéficier des avantages en matière de FRAIS MÉDICAUX ET D'ASSISTANCE D'URGENCE ainsi que des garanties liées à une **pathologie** dans ANNULATION DE VOYAGE est de 80 ans inclus.
3. La couverture de Garanties en cas de CORRESPONDANCE MANQUÉE ne fonctionne pas dans **votre pays de domicile**.
4. **Vous** devez prendre toutes les précautions et tous les soins raisonnables pour éviter toute situation susceptible d'entraîner une demande d'indemnisation. **Vous** devez agir comme si **vous** n'étiez pas couvert et prendre les mesures nécessaires pour minimiser autant que possible **votre** perte et prendre des mesures raisonnables pour prévenir un autre incident et récupérer les biens manquants.
5. **Vous** devez **nous** avertir le plus tôt possible en cas d'urgence ou d'hospitalisation (tous les coûts engendrés par un traitement ambulatoire, une maladie ou blessure bénigne doivent être supportés par **vous**, puis faire l'objet d'une demande d'indemnisation à l'exception des fractures).
6. **Nous vous** prions de **nous** informer dans les 28 jours à compter du moment où **vous** apprenez que **vous** devrez envoyer une demande d'indemnisation. Par ailleurs, **vous** devez **nous** retourner **votre** formulaire de demande d'indemnisation dûment rempli et accompagné de toute information supplémentaire le plus tôt possible.
7. **Vous** devez signaler tout incident aux autorités de police locales du pays où il s'est produit et établir un procès-verbal de délit ou de perte de bien comportant un numéro d'incident.
8. **Vous** ne devez abandonner aucun des biens que **nous** aurons à gérer et conserver tous les articles endommagés, car **nous** pourrions avoir besoin de les examiner.
9. **Vous** devez **nous** fournir toute la documentation requise à la page 37 à **vos** frais. **Il est possible que nous vous** demandions de fournir d'autres documents que ceux énumérés pour étayer **votre** demande d'indemnisation. Si **vous** ne les fournissez pas, **votre** demande d'indemnisation peut se voir rejetée.
10. **Vous** ou **vos** représentants légaux devez **nous** envoyer, à **vos** frais, toutes les informations, toutes les preuves, tous les certificats médicaux, toutes les factures originales, tous les reçus, tous les rapports, toute assistance qui peuvent s'avérer nécessaires, y compris les données d'autres polices d'assurance susceptibles de couvrir l'objet de la demande d'indemnisation. **Nous** pouvons refuser de **vous** indemniser pour les frais pour lesquels **vous** n'êtes pas en mesure de fournir de reçus ou de factures. Veuillez conserver une copie de tous les documents qui **nous** sont envoyés.
11. **Vous** ne devez accepter, refuser, régler, rejeter, négocier ou prendre aucune disposition relative à une demande d'indemnisation sans **notre** permission.
12. En cas de demande d'indemnisation et si besoin est, **vous** devez accepter d'être examiné par un **médecin** de **notre** choix, à **nos** frais, aussi souvent que cela peut être raisonnablement nécessaire avant le versement d'une indemnisation. Si **vous** venez à décéder, **nous** pouvons également être amenés à demander une autopsie à **nos** frais.
13. Si **nous** assurons le transport ou réglons **votre** demande d'indemnisation et qu'en conséquence, il **vous** reste un ou plusieurs titres de transport inutilisés, **vous** êtes tenu de **nous** les remettre. Si **vous** ne le faites pas, **nous** déduirons le montant de ces billets de toute somme qui **vous** sera versée.
14. **Nous** sommes en droit, si **nous** le souhaitons, en **votre** nom mais à **nos** frais :
  - de prendre en charge la résolution de toute demande d'indemnisation,
  - d'intenter une action en justice en **votre** nom pour obtenir un dédommagement de quelqu'un d'autre à **notre** avantage ou pour récupérer d'un tiers des paiements déjà effectués,
  - de prendre des mesures pour récupérer les biens perdus ou supposés tels.
15. Si **vous** ou toute personne agissant en **votre** nom tentez de **vous** procurer des fonds, des informations ou d'autres biens par tromperie ou tout autre moyen illégal, y compris une déclaration ou une omission de faits délibérée afin

de déformer la situation réelle, la présente police sera nulle et non avenue. **Nous** pourrons en informer les forces de l'ordre et **vous** devrez **nous** rembourser tout montant déjà reçu en vertu de la présente police.

16. Si **nous** payons des frais pour lesquels **vous** n'êtes pas couvert, **vous** devrez rembourser cette somme dans le mois suivant **notre** demande.
17. **Nous nous** efforcerons d'appliquer la gamme complète de services dans toutes les circonstances, comme indiqué dans la présente police. Des emplacements géographiques éloignés ou des conditions locales défavorables imprévisibles peuvent empêcher la fourniture de services standard normaux.
18. **Vous** devez d'abord déposer une demande d'indemnisation auprès de **votre** caisse d'assurance-maladie privée, de **votre** prestataire de santé public et/ou d'un autre organisme d'assurance **voyage** pour toute dépense.
19. Si **vous** possédez plusieurs cartes La Banque Nagelmackers S.A., **nous** ne **vous** indemniserons que dans la limite maximale des cartes, les montants des avantages ne pouvant pas être cumulés.

## EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Ces exclusions s'appliquent à la totalité de **votre** police. **Nous** ne paierons aucune demande d'indemnisation découlant directement ou indirectement de :

1. Toute **conditions médicales préexistantes**.
2. Pour toutes les sections, les demandes d'indemnisation découlant d'un motif qui n'apparaît pas dans CE QUI EST COUVERT.
3. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles **vous** n'avez pas fourni tous les documents nécessaires que **nous vous** avons demandés à la page 37, et cela à **vos** frais. **Nous** pouvons également être amenés à **vous** demander d'autres documents que ceux énumérés pour étayer **votre** demande d'indemnisation.
4. De **votre** engagement ou pratique de : **travail manuel, vol** sauf en tant que passager payant d'un avion autorisé pour le transport de passagers, utilisation de véhicules motorisés à deux ou trois roues, sauf si **vous** détenez un permis de conduire autorisant l'utilisation de ce type de véhicules dans **votre pays de domicile** et la destination de **votre voyage** et si **vous** et **vos** passagers portez tous des casques (voir la section SPORTS ET ACTIVITÉS en page 13), profession du spectacle, sports pratiqués de façon professionnelle, course (autre qu'à pied), rallyes ou compétitions de sports mécaniques ou tout test d'endurance ou de vitesse.
5. **Les sports et les activités** ne sont couverts que sur une base occasionnelle, non compétitive et non professionnelle. En aucun cas, une demande d'indemnisation découlant d'une activité non répertoriée ne sera couverte, indépendamment du fait qu'elle soit entreprise dans le cadre d'une excursion ou d'un événement organisé.
6. **De votre** poursuite des activités de sports d'hiver suivantes : du ski à l'encontre des avertissement ou conseils des autorités locales, du ski ou du snowboard hors piste alors qu'une alerte avalanche supérieure à 2 est en place, des cascades à ski, du ski freestyle, du hockey sur glace, du skibobbing, de la luge, de l'hélicski, du ski acrobatique, du **vol** à ski, du saut à ski, du ski de montagne, de la dameuse, du karting sur neige ou de l'utilisation de bobsleighs, de luges ou de skeleton.
7. Toute demande d'indemnisation résultant de la prise de médicaments non prescrits par un **médecin**, de l'addiction, de l'abus ou d'un comportement **sous influence** de drogues ou d'alcool.
8. Toute demande d'indemnisation résultant d'un suicide assisté ou d'une euthanasie.
9. Toute auto-exposition injustifiée à un péril (sauf lorsqu'il s'agit de sauver une vie humaine).
10. Toute demande d'indemnisation résultant de **votre** implication dans une bagarre, sauf en cas de légitime défense.
11. **Tout voyage** effectué à l'encontre de toute prescription sanitaire stipulée par le transporteur, ses agents de manutention ou tout autre fournisseur **de moyen de transport public**.
12. **Tout** agissement illégal ou toute procédure judiciaire entamée à **votre** encontre ou toute perte ou toute détérioration délibérément subie ou causée par **vous**.
13. Toute autre perte, détérioration ou dépense supplémentaire découlant de l'incident pour laquelle **vous** présentez une demande d'indemnisation. Ces pertes, détériorations ou dépenses supplémentaires englobent, par exemple, les frais engagés pour l'élaboration d'une demande d'indemnisation, la perte de

revenus, la perte ou les coûts induits par l'interruption de **votre** activité, un dérangement, une détresse ou encore la perte de jouissance.

14. Des opérations en tant que membre des forces armées, des autorités de police, des pompiers, des services infirmiers ou ambulanciers ou du personnel d'un ministère autres que des demandes d'indemnisation découlant de l'annulation d'un congé autorisé interrompu pour des raisons d'ordre opérationnel, comme prévu à la section Annulation de **voyage**.
15. Toute demande d'indemnisation pour laquelle **vous** avez droit à une compensation au titre d'une autre assurance, y compris tout montant recouvrable de toute autre source, hormis toute franchise dépassant la somme qui aurait été couverte par cette autre assurance, ou tout montant recouvrable de toute autre source si ces garanties n'avaient pas été fournies.
16. **Tout voyage** vers un pays, une zone ou pour un événement spécifiques alors que le Service public fédéral Affaires étrangères ou l'autorité réglementaire d'un pays depuis ou vers lequel **vous** voyagez a déconseillé tout **voyage**.
17. **Toute** escalade ou tout saut d'un balcon, ou tout passage d'un balcon à un autre, quelle que soit la hauteur du balcon.
18. Toute dépense dont il **vous** aurait été demandé de **vous** acquitter ou dont il aurait été attendu que **vous vous** acquittiez, si l'incident entraînant la demande d'indemnisation ne s'était pas produit.
19. Les circonstances dont **vous** aviez connaissance avant l'activation de **votre** carte ou lors de la réservation de tout **voyage** et qui pouvaient raisonnablement mener à une demande d'indemnisation au titre de cette police.
20. Les frais de téléphone, de fax ou d'Internet, sauf s'ils sont justifiés comme frais pour **nous** contacter.
21. Une maladie pour laquelle **vous** ne prenez pas le traitement recommandé ou le médicament prescrit par le **médecin**.
22. La guerre, l'invasion, les actes d'un ennemi étranger, les hostilités ou les opérations belliqueuses (qu'une guerre ait été déclarée ou non), la guerre civile, la rébellion, les actes de **terrorisme**, la révolution, l'insurrection, les troubles à l'ordre public lorsqu'ils prennent les proportions d'un soulèvement, d'un coup d'État militaire ou d'une usurpation de pouvoir. Cependant, cette exclusion ne s'applique pas aux pertes couvertes par les sections FRAIS MÉDICAUX ET ASSISTANCE D'URGENCE, sauf si ces pertes sont le fait d'une attaque nucléaire, chimique ou biologique ou que les troubles existaient déjà lorsque **vous** avez débuté **votre voyage**.
23. Tout rayonnement ionisant ou toute contamination par la radioactivité provenant de tout combustible ou déchet nucléaire, de la combustion d'un combustible nucléaire, des propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres propriétés dangereuses de tout assemblage nucléaire ou composant nucléaire de cet assemblage.
24. Toute perte, destruction ou détérioration directement occasionnée par des ondes de pression causées par des avions et d'autres dispositifs aériens se déplaçant à des vitesses soniques ou supersoniques.
25. Toute demande d'indemnisation dans le **pays de domicile** pour une CORRESPONDANCE MANQUÉE.
26. Toutes les devises virtuelles, y compris, mais sans s'y limiter les cryptomonnaies et la fluctuation de leur valeur.
27. Aucune compagnie d'assurance n'est réputée fournir la couverture, ni n'est tenue de payer une demande d'indemnisation ou une garantie en vertu des présentes dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, le paiement d'une telle demande d'indemnisation ou la prestation d'une telle garantie exposerait la compagnie d'assurance à quelque sanction, interdiction ou restriction, que ce soit en vertu de résolutions des Nations unies ou de sanctions, lois ou réglementations commerciales ou économiques de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.



# SPORTS ET ACTIVITÉS

**Vous** êtes couvert pour les activités suivantes en matière de FRAIS MÉDICAUX ET D'ASSISTANCE D'URGENCE.

**La couverture pour les sports et les activités** est exclue si **votre** pratique de l'une de ces activités constitue la seule raison ou la raison principale de **votre voyage** (hormis les **voyages** de golf et de sports d'hiver).

- Descente en rappel
- Tir à l'arc
- Badminton
- Base-ball
- Basketball
- Bowling
- Promenade en chameau
- Canoë (jusqu'au niveau/à la classe 3)
- Tir aux pigeons
- Cricket
- Ski de fond
- Balades à dos d'éléphant
- Course en montagne
- Escrime
- Pêche
- Football
- Ski de glacier
- Karting
- Golf
- Hockey
- Équitation
- Trekking à cheval
- Montgolfière
- Patinage sur glace (sur des patinoires homologuées)
- Vélo à propulsion
- JetSki
- Kitesurf
- Monoski
- Vélo de montagne sur goudron
- Netball
- Course d'orientation
- Paintball
- Randonnée à poney
- Racquetball
- Cyclisme sur route
- Roller
- Thèque
- Course à pied
- Voile (à moins de 20 miles nautiques des côtes)
- Voile (à plus de 20 miles nautiques des côtes)
- Plongée sous-marine (non qualifiée et à moins de 18 mètres)
- Plongée sous-marine – qualifiée, jusqu'à votre qualification, jusqu'à un maximum de 50 mètres † (voir remarque ci-dessous)
- Ski de randonnée
- Motoneige
- Ski (sur piste ou hors-piste avec un guide)
- Ski patinette
- Snowboard (sur piste ou hors-piste avec un guide)
- Raquettes
- Squash
- Surf
- Tennis de table
- Tennis
- Luge
- Trampoline
- Randonnée (jusqu'à 4 000 mètres sans utiliser de matériel d'escalade)
- Volley-ball
- Jeux de guerre
- Water-polo
- Ski nautique
- Planche à voile
- Navigation de plaisance (à moins de 20 miles nautiques des côtes)
- Navigation de plaisance (à plus de 20 miles nautiques des côtes)
- Zorbing

† Plongée sous-marine - **Vous** n'êtes couvert pour la plongée sous-marine que jusqu'à la profondeur de **votre** qualification. **Vous** devez posséder les qualifications pertinentes et **vous** devez plonger sous la supervision d'un moniteur, instructeur ou guide de plongée accrédité, dans le cadre des directives de l'agence ou de l'organisme de formation ou de plongée concerné.

**Remarque :** La couverture ne **vous** protège pas lorsque **vous** participez à une formation ou à un cours de qualification.



# SECTIONS DES GARANTIES

## RETARD DES BAGAGES

### CE QUI EST COUVERT

**Nous vous** indemnisons, à concurrence du montant total indiqué dans le **tableau des garanties** pour l'ensemble des **bénéficiaires** voyageant ensemble, pour les frais de remplacement d'urgence de vêtements, médicaments et articles de toilette si les **bagages** enregistrés sont temporairement égarés lors du transit du **trajet aller** et ne **vous** sont pas restitués dans les 4 heures suivant **votre** arrivée, à condition d'obtenir une attestation écrite de la compagnie aérienne, confirmant le nombre d'heures de retard des **bagages**.

Si la perte est définitive, le montant sera déduit du montant final à payer au titre de la section BAGAGES.

### CONDITIONS SPÉCIALES EN CAS DE SINISTRE

1. **Vous** devez obtenir de la compagnie de transport une attestation écrite confirmant le nombre d'heures de retard de **vos bagages**. **Vous** devez :
  - obtenir une déclaration de perte de **bagages** (PIR) de la part de la compagnie aérienne ou de ses agents de manutention,
  - envoyer par écrit la déclaration d'incident dans le délai mentionné par la compagnie de transport et en conserver un exemplaire,
  - conserver tous les titres de transport et toutes les étiquettes d'enregistrement afin de réclamer une indemnisation.
2. Tous les montants sont uniquement valables pour les dépenses réelles assorties d'un reçu au-delà de toute indemnisation versée par la compagnie de transport.
3. Les sommes figurant dans le **tableau des garanties** correspondent au total pour chaque retard, quel que soit le nombre de **bénéficiaires** voyageant ensemble.
4. Si la **carte couverte** n'a pas pu être utilisée pour les achats essentiels, les factures détaillées de ces achats doivent être conservées.

Veuillez consulter le point COMMENT DECLARER UN SINISTRE pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

### CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les sinistres qui ne concernent pas **votre voyage aller**.
2. Les sinistres dues au retard, à la confiscation ou à la détention par les douanes ou toute autre autorité.
3. Les sinistres faisant suite à un retard des **bagages** lorsqu'ils sont expédiés en tant que fret ou sous connaissance.
4. Les coûts ou frais pour lesquels toute compagnie de transport ou prestataire doit **vous** indemniser, **vous** a indemnisé ou **vous** indemniserà.
5. Le remboursement des objets achetés postérieurement au retour de **vos bagages**.
6. Le remboursement en l'absence de factures détaillées.
7. Les sinistres pour lesquels **vous** ne disposez pas d'une attestation écrite de la compagnie de transport (ou de ses agents de manutention), confirmant le nombre d'heures de retard de **vos bagages** et le moment où **ils vous** ont été restitués.
8. Tout achat effectué au-delà de 4 jours après l'arrivée effective à destination.

## DÉPART RETARDÉ

### CE QUI EST COUVERT

À hauteur du montant maximal du **tableau des garanties**, si, à **votre** arrivée au terminal, **vous** êtes enregistré ou avez tenté



de le faire pendant **vos trajets aller** ou **retour** et que le départ du **moyen de transport public** pour lequel **vous** avez une réservation est retardé au dernier lieu de départ d'au moins 4 heures à compter de l'heure de départ prévue en raison :

1. **d'une grève ou d'un mouvement social** ;
2. **de mauvaises conditions climatiques** ;
3. d'une panne mécanique ou technique du **moyen de transport public** régulier sur lequel **vous** avez réservé **vos** voyage.

**VEUILLEZ NOTER** : Si, après un retard d'au moins 24 heures sur **vos** voyage aller et que la durée de **vos** voyage est réduite de plus de 25 % de la durée initialement prévue, **vous** pouvez choisir d'introduire une demande d'annulation sous la rubrique ANNULATION DE VOYAGE. Un remboursement ou une autre indemnisation doit d'abord être demandé au prestataire de services de **vos** voyage.

Veillez consulter le point COMMENT DECLARER UN SINISTRE pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

## CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Tous les coûts ou frais pour lesquels toute compagnie de transport ou prestataire doit **vous** rembourser, **vous** a remboursé ou **vous** remboursera, ainsi que toutes les sommes payées à titre de dédommagement par la compagnie de transport.
2. Les sinistres pour lesquels **vous** n'avez pas effectué ou tenté d'effectuer **vos** enregistrement conformément à l'itinéraire qui **vous** a été fourni. **Vous** devez également **vous** présenter sur le lieu de départ avant l'heure de départ prévue.
3. Les sinistres lorsque **vous** n'avez pas respecté les conditions contractuelles de l'agence de voyages, du voyageur ou de la compagnie de transport.
4. Les sinistres lorsque **vous** n'avez pas obtenu d'attestation écrite de la part de la compagnie de transport (ou de ses agences de manutention) confirmant la durée et la raison du retard.
5. **Une grève, un mouvement social** ou un retard dû au contrôle aérien en cours ou annoncé avant la date à laquelle **vous** avez pris **vos** dispositions de **vos** voyage et/ou avant la date à laquelle **vous** avez souscrit la présente police.
6. Le retrait (temporaire ou autre) d'un **transport public** sur recommandation de l'autorité portuaire ou aéronautique ou d'une autre entité similaire de quelque pays que ce soit.
7. Tout sinistre lorsque **vous** avez été retardé moins de 4 heures par rapport à l'heure de départ prévue.
8. Tout sinistre en cas de départ retardé au titre de la présente section si **vous** avez présenté une demande au titre DE LA SECTION DÉPART MANQUÉ, CORRESPONDANCE MANQUÉE ou ANNULATION DE VOYAGE.
9. Les vols privés affrétés.

## REFUS À L'EMBARQUEMENT

### CE QUI EST COUVERT

Si **vous** êtes enregistré ou avez tenté de **vous** enregistrer pour un **vol** confirmé et prévu, dans les heures d'enregistrement publiées et que **vous** êtes refusé involontairement à l'embarquement en raison d'une surréservation, **nous** prendrons en charge **vos** frais de restauration et de rafraîchissement consommés après un délai minimum de 4 heures et jusqu'à **vos** heure de départ réelle, à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties**.

### CONDITIONS SPÉCIALES EN CAS DE SINISTRE

1. **Vous** ne pouvez introduire qu'une seule demande d'indemnisation au titre de la section DÉPART RETARDÉ, DÉPART MANQUÉ, CORRESPONDANCE MANQUÉE ou REFUS D'EMBARQUEMENT pour le même événement, pas deux fois ni toutes.

### CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Tous les coûts ou frais pour lesquels la compagnie aérienne **vous** indemniserà.
2. Tous les frais ou charges encourus lorsque le refus d'embarquement n'était pas involontaire et/ou

obligatoire.

3. Toute demande d'indemnisation en l'absence de preuve écrite de la compagnie aérienne confirmant **vos** incapacité à voyager à cause d'une surréservation et la période d'attente jusqu'à confirmation du prochain **vol** disponible.

## EXTENSION DE GARANTIE

### DÉFINITIONS – APPLICABLES À CETTE SECTION

#### APPAREILS « BRUNS »

Le matériel audio et vidéo, notamment les téléviseurs, les projecteurs home cinema, les systèmes de divertissement **familiaux**, les appareils photos, les caméras, les GPS, les téléphones portables, les outils de jardinage électriques, le matériel informatique et de communication (tels que les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables, les écrans, les photocopieurs, les télécopieurs, les scanners, les consoles de jeux, les modems, les notebooks, les tablettes), les logiciels et autres accessoires pour ordinateurs non entièrement assemblés par le fabricant.

#### APPAREILS « BLANCS »

Appareils électroménagers, y compris les machines à laver, les sèche-linge, les lave-vaisselle, les cuisinières, plaques de cuisson, les fours, les réfrigérateurs, les aspirateurs, les fers à repasser, les grille-pain et les brosses à dents électriques.

#### ARTICLE ADMISSIBLE

Un **appareil « brun »** ou un **appareil « blanc »** que **vous** avez acheté neuf pour l'utiliser personnellement, dont le montant a été entièrement (100 %) payé avec **vos** **carte couverte** dans un magasin ou sur un site Internet pour lequel la société commerciale est immatriculée dans l'Union européenne, au Royaume-Uni, en Norvège ou en Suisse (autre que dans une zone hors taxes), l'article étant destiné à un usage personnel dans le **pays de domicile** et n'étant pas repris parmi les articles non couverts. Le fabricant doit fournir une garantie d'origine de 24 mois maximum.

#### PÉRIODE DE GARANTIE PROLONGÉE

La période commençant le jour suivant l'expiration de la garantie d'origine du fabricant (qui ne peut être inférieure à 24 mois) et se terminant 12 mois plus tard.

#### PANNE MÉCANIQUE

Le dysfonctionnement interne d'un **article admissible** qui aurait été couvert par les modalités de la garantie d'origine du fabricant, qui est uniquement dû à un défaut matériel ou de fabrication et qui entraîne le non-fonctionnement de **l'article admissible** aux fins pour lesquelles il a été conçu.

## CE QUI EST COUVERT

**Vous** êtes couvert pour les frais de réparation d'un **article admissible** après **une panne mécanique** pendant la **période d'extension de garantie**.

Les frais de réparation sont payés à concurrence du prix d'achat initial payé pour **l'article admissible**, dans les limites prévues dans le **tableau des garanties**. Si les frais de réparation dépassent le prix d'achat initial, **nous** remplaçons **l'article admissible** par un modèle équivalent possédant les mêmes caractéristiques, dont la valeur ne dépasse pas le prix d'achat initial, dans les limites prévues dans le **tableau des garanties**. Si aucun modèle équivalent possédant les mêmes caractéristiques n'est disponible, **vous** serez crédité d'un montant égal au prix d'achat initial, dans les limites prévues dans le **tableau des garanties**. Le montant maximum versé par période de 365 jours est indiqué dans le **tableau des garanties**.

Si un article **admissible** fait partie d'une **paire ou d'un ensemble**, la couverture ne s'étend qu'à **l'article admissible** qui a subi une **panne mécanique** et non au reste de la **paire ou de l'ensemble**.

Veuillez consulter le point COMMENT DECLARER UN SINISTRE pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

## EN CAS DE DEMANDE DE SINISTRE

Si un **article admissible** tombe en panne, veuillez **nous** en informer par téléphone en indiquant **vos** nom, numéro de **carte couverte**, la marque/le modèle de **l'article admissible** et la date de la panne. **Nous** **vous** confirmerons si **l'article admissible** est couvert et **vous** serez redirigé vers un centre de réparation agréé. **Nous** **vous** transmettrons un formulaire de demande d'indemnisation. Veuillez conserver le reçu de la réparation du centre de réparation précisant la **panne mécanique** et son prix. Les formulaires de demande d'indemnisation et tous les documents

doivent **nous** parvenir dans les 90 jours suivant la date de la réparation. Tous les paiements que **nous** effectuons **vous** seront destinés.

## CONDITIONS SPÉCIALES EN CAS DE SINISTRE

1. **Vous** devez conserver la preuve d'achat démontrant que la transaction a été payée en totalité avec la **carte couverte**, ainsi que la carte de garantie d'origine du fabricant.
2. L'EXTENSION DE GARANTIE couvre uniquement les frais de réparation relatifs à une **panne mécanique**, à condition que **votre** produit tombe en panne après l'expiration de la garantie d'origine du fabricant.
3. **Vous** devez **vous** adresser au centre de réparation autorisé par **nous** pour la réparation de **l'article admissible**.
4. **Nous** pouvons désigner un expert ou un enquêteur pour évaluer les circonstances de la demande d'indemnisation et le montant à **vous** verser.
5. Si **nous** remplaçons **l'article admissible**, **celui-ci** devient **notre** propriété et l'article de remplacement n'est pas couvert par ces avantages.

## CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les articles non électriques.
2. Les véhicules motorisés de tout type, les vélos, les appareils de navigation nautique et aérienne, les caravanes, les remorques, les aéroglisseurs, ainsi que les pièces ou accessoires de l'un de ces articles et les produits de consommation nécessaires à leur utilisation et à leur entretien.
3. Les chaudières ou les fours.
4. Les produits garantis d'origine vendus par le biais de canaux non autorisés en concurrence directe avec des distributeurs autorisés.
5. Les articles qui ne bénéficient pas d'une garantie d'origine du fabricant valable dans l'Union européenne, au Royaume-Uni, en Norvège ou en Suisse (autre qu'une zone hors taxes).
6. Les articles qui n'ont pas de spécification ou qui ne sont pas disponibles dans l'Union européenne, le Royaume-Uni, la Norvège ou la Suisse (autres qu'une zone hors taxes).
7. Les articles qui ne sont pas achetés neufs ou les articles modifiés, remis à neuf ou reconditionnés.
8. Les articles achetés pour la revente.
9. Les articles qui sont définis par le fournisseur comme étant des articles consommables ou des articles devant être jetés après usage, y compris, mais sans s'y limiter, les ampoules, les fusibles, les piles, les filtres, les courroies, les sacs et les cartouches d'impression.
10. Les frais d'installation ou de reconstruction ou les changements apportés à un article.
11. Les frais de nettoyage, y compris, mais sans s'y limiter, ceux du filtre d'une machine à laver, des vidéos et des cassettes.
12. Les frais de réparation des blocages (hormis dans le système de refroidissement de l'équipement de réfrigération).
13. Les coûts occasionnés par la mise au rebut d'un article.
14. Tous les frais engagés pour accéder à la réparation d'un appareil qui a été incorporé dans des unités fixées.
15. Les dépenses liées au retrait d'un produit par le fournisseur.
16. Les articles utilisés à des fins commerciales.
17. Les articles fixés de façon permanente au **domicile** ou au bureau.
18. Les dépenses liées aux réparations occasionnées à la suite d'un entretien, d'une inspection ou d'une installation ou celles liées aux frais de rappel lorsqu'un réparateur agréé ne trouve pas la défaillance de l'article.
19. Les dommages causés par le non-respect de l'installation, des instructions ou du manuel du fournisseur ou par l'utilisation d'accessoires non approuvés.
20. La corrosion.

21. Les dommages imputables à des mauvais traitements ou à de la négligence.
22. La foudre, un orage ou une inondation.
23. Les dépenses liées aux réparations non effectuées par des ateliers agréés par **nos soins**.
24. Tous les coûts autres que ceux qui sont spécifiquement couverts par les modalités de la garantie de réparation écrite du fabricant d'origine.

## MATÉRIEL DE GOLF

### DÉFINITIONS – APPLICABLES À CETTE SECTION

**MATÉRIEL DE GOLF** clubs de golf, balles de golf, sac de golf, chariot de golf non motorisé et chaussures de golf faisant partie de **vos bagages**.

### CE QUI EST COUVERT

À concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties** en cas de perte, de **vol** ou de dommage à **votre** propre **matériel de golf**. L'indemnisation est calculée sur la base de la valeur marchande de l'objet concerné, déduction faite de la perte de valeur due à la vétusté du matériel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous (si le **matériel de golf** peut être réparé à moindre coût, **nous** ne prendrons en charge que les frais de réparation).

Le paiement maximum pour chaque article individuel est indiqué dans le **tableau des garanties**.

La location de **matériel de golf** est limitée à **votre** responsabilité, comme spécifiée dans le contrat de location.

<b>Matériel de golf</b> jusqu'à un an d'ancienneté	90 % du prix d'achat
<b>Matériel de golf</b> jusqu'à deux ans d'ancienneté	70 % du prix d'achat
<b>Matériel de golf</b> jusqu'à trois ans d'ancienneté	50 % du prix d'achat
<b>Matériel de golf</b> jusqu'à quatre ans d'ancienneté	30 % du prix d'achat
<b>Matériel de golf</b> jusqu'à cinq ans d'ancienneté	20 % du prix d'achat
<b>Matériel de golf</b> de plus de cinq ans d'ancienneté	Pas d'indemnisation
En l'absence de preuve d'achat	Pas d'indemnisation

Veuillez consulter le point COMMENT DECLARER UN SINISTRE pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

### CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les demandes d'indemnisation découlant du **matériel de golf** laissé **sans surveillance** dans un endroit où le grand public a accès ou laissé sous la garde d'une personne qui n'a pas de responsabilité officielle pour la conservation des biens à tout moment.
2. Les demandes d'indemnisation découlant de la perte, du **vol** ou de l'endommagement du **matériel de golf** transporté sur une galerie de toit du véhicule.
3. Toute demande d'indemnisation pour laquelle **vous** ne fournissez pas de preuve d'achat.
4. Tout ce qui est mentionné dans CE QUI N'EST PAS COUVERT dans la section BAGAGES.

## CLÉS ET DOCUMENTS

### DÉFINITIONS – APPLICABLES À CETTE SECTION

**VOUS/VOTRE/VOS** Le **titulaire de carte**.

**AGRESSION** Toute violence physique ou menace de la part d'un tiers (une personne autre qu'un **parent proche** ou un compagnon de **voyage**) dans le but de **vous** dérober **vos** objets personnels.

**CLÉS COUVERTES** Les clés de **votre domicile** principal et de **votre** véhicule dans le **pays de domicile**.

**DOCUMENTS COUVERTS** **Votre** passeport, carte d'identité nationale, permis de conduire et papiers d'immatriculation du véhicule.

## CE QUI EST COUVERT

Si **vos clés couvertes** et/ou **vos documents couverts** sont volés par **agression** ou effraction en même temps que **votre carte couverte**, nous paierons à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties** pour remplacer **vos clés couvertes**, y compris les serrures associées à ces clés, et/ou **vos documents couverts**.

Veuillez consulter le point COMMENT DECLARER UN SINISTRE pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

## CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. **Vol** de tout véhicule utilitaire.
2. Les demandes d'indemnisation découlant de l'effraction de **votre** véhicule, sauf si un rapport de police confirme l'entrée par effraction.
3. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles **vous** n'avez pas contacté La Banque Nagelmackers S.A. afin de lui signaler la perte de **votre carte couverte** dans les 24 heures suivant la perte.
4. Tout incident non signalé à la police locale dans les 24 heures suivant le **vol** par agression/effraction et qui n'est étayé par aucun rapport écrit.

## SERRURE ET CLÉ

### DÉFINITIONS – APPLICABLE À CETTE SECTION

<b>BUREAU À DOMICILE</b>	une zone située à l'intérieur des murs de <b>votre domicile</b> , spécifiquement désignée comme <b>votre</b> lieu de travail quotidien.
<b>CLÉ</b>	Tout dispositif fabriqué pour ouvrir une serrure spécifique, y compris les dispositifs électroniques antidémarrage.
<b>SERRURE</b>	Tout dispositif de sécurité à <b>clé</b> intégré ou monté en permanence sur les portes extérieures et les portes de garage situées dans <b>votre domicile</b> ou <b>votre bureau à domicile</b> . Il s'agit également des portes, des dispositifs antidémarrage et/ou des alarmes qui équipent <b>votre véhicule</b> .
<b>VÉHICULE</b>	Voiture privée, moto, <b>mobile-home</b> et/ou caravane ou mobile-home remorqué autorisé, en état de marche et immatriculé au nom du <b>titulaire de la carte à votre domicile</b> permanent.
<b>VOUS/VOTRE/VOS</b>	Titulaire d'une <b>carte couverte</b> , la carte étant valable et le compte en règle au moment de l'incident donnant lieu à une demande d'indemnisation.

## CE QUI EST COUVERT

**Nous vous** indemniserons à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties** pour :

1. Les frais de serrurier ou d'assistance automobile pour accéder à et sécuriser **votre domicile** ou **votre véhicule** si **vous** êtes accidentellement bloqué à l'extérieur ou pour accéder à un double des **clés**.
2. Les frais de remplacement des **serrures** et **clés**, y compris l'installation, si les **clés** de **votre domicile** et/ou **véhicule** sont volées ou perdues accidentellement avec (mais non jointes) les données de **votre domicile** et/ou d'immatriculation de **votre véhicule**.
3. La récupération pour **vous** et **votre véhicule** jusqu'à **votre domicile** ou jusqu'à **votre** concessionnaire ou au garage automobile approprié, le plus proche de **vous**, si le serrurier ou l'ingénieur d'assistance automobile ne peut pas entrer dans **votre véhicule**.
4. En cas d'accord préalable de **notre** part, le coût d'une voiture de location et d'autres frais de transport raisonnables jusqu'à un maximum de 3 jours.

## CONDITIONS SPÉCIALES EN CAS DE SINISTRE

1. **Vous** devez déclarer le **vol** à la police et obtenir un numéro de référence du délit et un numéro de référence du bien perdu ainsi que l'adresse et le numéro de téléphone du poste de police.
2. La mise à disposition d'une voiture de location est soumise à la disponibilité et aux conditions de la société de location de voitures.

## CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Plus de 3 sinistres par période de 12 mois continue.
2. Tout montant d'indemnisation supérieur à **notre** limite d'indemnisation maximale.
3. Toute **serrure** ou **clé** non nationale.
4. Toute demande d'indemnisation pour le remplacement des **serrures** et **clés**, y compris l'installation, lorsque la ou les **clés** ou le porte-clés contenant **vos clés** ont été perdus ou volés et sont accompagnés de **votre numéro** d'immatriculation, de l'adresse de **votre domicile** ou de **votre bureau à domicile**.
5. Toute demande d'indemnisation résultant de la perte ou du **vol** de la ou des **clés du véhicule** qui appartiennent à des **véhicules** non enregistrés au nom du **titulaire de la carte**.
6. Les frais de transport alternatifs ou de location de voiture, encourus immédiatement après et en conséquence directe de la perte ou du **vol** de **vos clés de véhicule**, pour toute période supérieure à 3 jours.
7. Les frais de location de voiture ou autres frais de transport raisonnables à moins que **vous** n'ayez reçu **notre** accord préalable pour engager ces frais.
8. Tous les coûts ou responsabilités liés au **véhicule** de location autres que le montant de la location, à l'exclusion, sans toutefois s'y limiter, du carburant, des franchises, des dommages ou des frais de location supplémentaires.
9. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles aucune documentation pertinente n'est fournie.
10. Tous les frais autres que les frais de réparation, de remplacement ou d'installation de la ou des **clés** et de la ou des **serrures**, du **véhicule** de location et/ou des autres frais de transport convenus.
11. Tous les frais d'entrée dans **votre domicile**, **bureau à domicile** ou **véhicule** autres que les frais de serrurier ou d'assistance automobile.
12. Les coûts ou paiements récupérables auprès de toute partie en vertu de toute autre garantie ou assurance.
13. **Serrure(s)** déjà endommagée(s) avant la perte ou le **vol de la ou des clés**.

## BAGAGES

### CE QUI EST COUVERT

#### BAGAGES

**Nous vous** indemnisons, à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties** par **voyage** et pour tous les **bénéficiaires** voyageant ensemble, en cas de perte accidentelle, détérioration ou **vol** de **vos bagages** et **objets de valeur**.

L'indemnisation sera calculée sur la base du montant total de remplacement de vos objets au moment de la perte ou du **vol**, dans la limite indiquée dans le **tableau des garanties**.

Le montant maximum que **nous** verserons pour un article, une **paire** ou un **ensemble** d'articles est égal à la Limite par article individuel indiquée dans le **tableau des garanties**.

Le montant maximum que **nous** verserons pour l'ensemble des **objets de valeur** est égal à la Limite pour les **objets de valeur** indiquée dans le **tableau des garanties**.

#### ARGENT PERSONNEL

**Nous vous** indemniserons, à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties** par **voyage** et pour l'ensemble des **bénéficiaires** voyageant ensemble, en cas de perte accidentelle, détérioration ou **vol** de **votre argent personnel**.

**Nous** verserons jusqu'à concurrence des montants indiqués dans le **tableau des garanties** sous le plafond en espèces pour les billets de banque et les pièces et à concurrence du plafond en espèces pour les moins de 16 ans si **vous** avez moins de 16 ans.

#### DOCUMENTS DE VOYAGE

**Nous vous** indemnisons à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties** pour les frais de déplacement et d'hébergement supplémentaires raisonnables et nécessaires engagés à l'étranger pour remplacer **vos** documents de **voyage** perdus ou volés ainsi que pour le coût au prorata du document perdu ou volé.

Veillez consulter le point COMMENT DECLARER UN SINISTRE pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

## CONDITIONS SPÉCIALES EN CAS DE SINISTRE

1. Si des **bagages** sont perdus, volés ou endommagés lors de la prise en charge par une compagnie de transport, une autorité ou un hôtel, **vous** devez leur communiquer par écrit les détails de l'incident. **Vous** devez obtenir un rapport officiel des autorités de police locales dans les 24 heures.
2. Si des **bagages** sont perdus, volés ou endommagés alors qu'ils étaient confiés à une compagnie aérienne, **vous** devez :
  - obtenir une déclaration de perte de **bagages** (PIR) de la part de la compagnie aérienne,
  - envoyer par écrit le formulaire de demande d'indemnisation dans le délai mentionné par les agents de transport ou de manutention (merci d'en conserver une copie),
  - conserver tous les titres de transport et toutes les étiquettes d'enregistrement afin de réclamer une indemnisation.
3. **Vous** devez fournir un reçu original ou une preuve de propriété pour les objets afin d'étayer **votre** demande d'indemnisation.
4. Tout montant payé au titre de la section RETARD DES BAGAGES sera déduit du montant final dû aux termes de cette section.

## CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les demandes d'indemnisation non étayées par une preuve de propriété ou une estimation de garantie (obtenue avant la perte) des objets perdus, volés ou endommagés.
2. Les incidents de perte ou de **vol** de **bagages** ou d'**objets de valeur** non signalés aux autorités de police locales dans les 24 heures suivant la découverte et pour lesquels aucun rapport écrit n'est obtenu ; un rapport de représentants de centres de vacances n'est pas suffisant.
3. Les objets endommagés pendant **votre voyage** lorsque **vous** ne recevez pas de déclaration de dommages/réparation d'un agent approprié dans les 7 jours suivant **votre** retour dans **votre pays de domicile**.
4. Les pertes ou dommages dus à un retard, à une confiscation ou à une détention par les douanes ou une autre autorité.
5. Les chèques, chèques de **voyage**, mandats postaux ou monétaires, coupons ou bons d'achat prépayés, titres de transport, si **vous** n'avez pas observé les instructions de l'émetteur.
6. Les demandes d'indemnisation d'ordre financier lorsque **vous** ne présentez pas de preuve du retrait.
7. Les pierres précieuses, lentilles cornéennes ou de contact, lunettes ou lunettes de soleil sans ordonnance, appareils auditifs, accessoires dentaires ou médicaux, produits cosmétiques, parfums, tabac, vaporisateurs ou cigarettes électroniques, drones, alcool, antiquités, instruments de musique, actes authentiques, manuscrits, valeurs mobilières, biens périssables, planches de surf/à voile, vélos, matériel marin ou embarcations ou tout équipement ou articles connexes de quelque type que ce soit et dommages aux valises (à moins que les valises ne soient entièrement inutilisables à la suite d'un seul dommage). Dommage aux articles en faïence, verre (autres que le verre des cadrans de montre, lunettes de vue et lunettes de soleil sur ordonnance, appareils photo, jumelles ou télescopes), porcelaine ou autres articles cassants ou fragiles, sauf en cas d'incendie, de **vol** ou d'accident du véhicule ou navire de transport dans lequel ils se trouvent.
8. La perte ou la détérioration due à la casse du matériel de sport ou à la dégradation de vêtements de sport pendant leur utilisation.
9. Tout montant déjà payé au titre de la section RETARD DES BAGAGES.
10. Tous les objets utilisés dans le cadre de **votre** entreprise, commerce, profession ou occupation.
11. Les dommages dus à l'usure, à la dépréciation, à la détérioration, aux conditions atmosphériques ou climatiques, aux mites, aux animaux nuisibles, à toute opération de nettoyage, de réparation ou de restauration, aux pannes mécaniques ou électriques ou à des dommages causés par des liquides.
12. La perte de valeur, les variations de taux de change ou la perte due à une erreur ou une omission de **votre** part ou de la part d'un tiers.

13. Les demandes d'indemnisation découlant de la perte ou du  **cambriolage**  de  **votre**  logement, sauf si un rapport de police confirme l'entrée par effraction.
14.  **Tout objet de valeur, argent personnel**  ou passeport laissé  **sans surveillance**  en tout temps (y compris dans un véhicule ou confié à des transporteurs), sauf s'il est déposé dans un coffre-fort d'hôtel ou un coffre bancaire verrouillé. Si des objets sont volés dans un coffre bancaire ou un coffre-fort d'hôtel, toute demande d'indemnisation pour laquelle  **vous**  n'avez pas signalé l'incident par écrit à l'hôtel et reçu un rapport officiel de l'autorité locale compétente.
15. Toute demande d'indemnisation découlant de dommages causés par une fuite de poudre ou de liquide transporté dans les  **bagages** .
16. Les demandes d'indemnisation découlant de l'expédition de  **bagages**  en fret.
17. Tous les montants déjà payés par la compagnie aérienne.

## FRAIS MÉDICAUX ET ASSISTANCE D'URGENCE

**Il ne s'agit pas d'une assurance médicale privée**

Si  **vous**  tombez malade, si  **vous vous**  blessez ou si  **vous**  rencontrez une  **complication de grossesse**  de façon inopinée pendant  **votre voyage**  en dehors de  **votre pays de domicile**  et que  **vous**  devez être hospitalisé, rapatrié ou qu'il est probable que les coûts dépassent 500 euros, alors  **vous**  devez  **nous**  contacter au +3224003461.

**Nous**  pourrons :

- **vous**  transférer d'un hôpital à un autre ;
- **vous**  rapatrier à  **votre domicile**  dans le  **pays de domicile**  ou  **vous**  transférer dans l'hôpital le plus approprié dans le  **pays de domicile**  ;

à tout moment, si  **nous**  et la ou là  **médecin**  estimons que c'est  **nécessaire d'un point de vue médical**  et sans danger.

Si  **notre médecin** -chef préconise une date à laquelle il est envisageable et pratique de  **vous**  rapatrier, mais que  **vous**  choisissez de ne pas le faire,  **notre**  responsabilité consistant à payer tous les frais supplémentaires en vertu de cette section au-delà de cette date sera limitée à ce que  **nous**  aurions payé si  **votre**  rapatriement avait eu lieu.

## CE QUI EST COUVERT

### LORS D'UN VOYAGE EN DEHORS DE VOTRE PAYS DE DOMICILE

**Nous vous**  indemnisons, à concurrence du montant indiqué dans le  **tableau des garanties**  pour les frais encourus en dehors de  **votre pays de domicile**  pour :

- a. Toutes les dépenses raisonnables et nécessaires qui surviennent comme conséquence d'une  **urgence médicale vous**  concernant. Celles-ci comprennent les honoraires de  **médecin** , les frais d'hôpital, les traitements médicaux et tous les coûts occasionnés pour  **vous**  transporter à l'hôpital approprié le plus proche, lorsque cela est jugé nécessaire par une  **autorité médicale**  reconnue.
- b. Tous les frais médicaux d'urgence raisonnables et nécessaires pour les nourrissons nés à la suite de  **complications de grossesse**  lors d'un  **voyage** . Les demandes d'indemnisation concernant les naissances multiples sont considérées comme un seul et même événement.
- c. Les soins dentaires d'urgence afin de soulager la douleur et/ou les réparations en urgence de dentiers ou de dents artificielles uniquement pour réduire la gêne pendant les repas.
- d. Avec  **notre**  autorisation préalable, les frais de déplacement supplémentaires facturés pour  **vous**  rapatrier à  **votre domicile**  lorsque cela est recommandé par  **notre médecin** -chef, y compris le coût d'une escorte médicale si nécessaire. Les frais de rapatriement sont calculés sur la base d'une classe de  **voyage**  équivalente à celle utilisée pour le  **trajet aller** , sauf si  **nous**  en convenons autrement.
- e. Avec  **notre**  autorisation préalable et si jugé nécessaire d'un  **point de vue médical**  par  **notre médecin** -chef :
  - Tous les coûts d'hébergement (chambre seulement) et de déplacement nécessaires et raisonnablement engagés, s'il est  **nécessaire d'un point de vue médical**  pour  **vous**  de rester au-delà de  **votre**  date de retour prévue, y compris les frais de  **voyage**  pour retourner dans  **votre pays de domicile**  si  **vous**  ne pouvez pas utiliser  **votre**  billet original.
  - Tous les coûts d'hébergement (chambre seulement) et de déplacement nécessaires et raisonnablement



engagés par une autre personne, sur avis médical, pour **vous** accompagner ou escorter un enfant jusqu'au **domicile** de **votre pays de domicile**.

- Tous les coûts de **voyage** nécessaires et raisonnables (chambre seulement) et les frais de déplacement d'un ami ou d'un **parent proche** dans le **pays de domicile** afin de raccompagner les **bénéficiaires** âgés de moins de 18 ans à **votre domicile** dans le **pays de domicile** si **vous** êtes physiquement incapable de prendre soin d'eux et que **vous** voyagez seul. Si **vous** ne pouvez désigner personne, **nous** choisirons quelqu'un de compétent. Si le ou les billets de retour originaux réservés pour l'enfant ne peuvent pas être utilisés, **nous** paierons un aller simple en classe économique pour le retour de l'enfant au **domicile**. **Nous** ne paierons pas les frais de **voyage** et/ou d'hébergement qui n'ont pas été organisés par **nos** soins ou engagés sans **notre** accord préalable.

f. Si **vous venez à décéder à l'étranger** :

- les frais d'incinération ou d'inhumation dans le pays de **votre** décès ;
- les frais de transport pour le retour de **votre** dépouille ou de **vos** cendres dans **votre pays de domicile**.

## LORS D'UN VOYAGE DANS VOTRE PAYS DE DOMICILE

**Nous vous** indemnisons, à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties** pour les frais encourus dans de **votre pays de domicile** pour :

- Les soins dentaires d'urgence afin de soulager la douleur et/ou les réparations en urgence de dentiers ou de dents artificielles uniquement pour réduire la gêne pendant les repas.
- Avec **notre** autorisation préalable, les frais de déplacement supplémentaires facturés pour **vous** rapatrier à **votre domicile** lorsque c'est recommandé par **notre médecin-chef**, y compris le coût d'une escorte médicale si nécessaire. Les frais de rapatriement sont calculés sur la base d'une classe de **voyage** équivalente à celle utilisée pour le **trajet aller**, sauf si **nous** en convenons autrement.
- Avec **notre** autorisation préalable et si jugé nécessaire d'un **point de vue médical** par **notre médecin-chef** :
  - Tous les coûts d'hébergement (chambre seulement) et de déplacement nécessaires et raisonnablement engagés, s'il est **nécessaire d'un point de vue médical** pour **vous** de rester au-delà de **votre** date de retour prévue, y compris les frais de **voyage** pour retourner dans **votre pays de domicile** si **vous** ne pouvez pas utiliser **votre** billet original.
  - Tous les coûts d'hébergement (chambre seulement) et de déplacement nécessaires et raisonnablement engagés par une autre personne, sur avis médical, pour **vous** accompagner ou escorter un enfant jusqu'au **domicile** de **votre pays de domicile**.
  - Tous les coûts de **voyage** nécessaires et raisonnables (chambre seulement) et les frais de déplacement d'un ami ou d'un **parent proche** dans le **pays de domicile** afin de raccompagner les **bénéficiaires** âgés de moins de 18 ans à **votre domicile** dans le **pays de domicile** si **vous** êtes physiquement incapable de prendre soin d'eux et que **vous** voyagez seul. Si **vous** ne pouvez désigner personne, **nous** choisirons quelqu'un de compétent. Si le ou les billets de retour originaux réservés pour l'enfant ne peuvent pas être utilisés, **nous** paierons un aller simple en classe économique pour le retour de l'enfant au **domicile**. **Nous** ne paierons pas les frais de **voyage** et/ou d'hébergement qui n'ont pas été organisés par **nos** soins ou engagés sans **notre** accord préalable.

Veuillez consulter le point COMMENT DECLARER UN SINISTRE pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

## CE QUI N'EST PAS COUVERT

- Tout sinistre découlant directement ou indirectement d'une **conditions médicales préexistantes**.
- Tout sinistre découlant d'affections liées à la grossesse non imputables à des **complications de grossesse** qui surviennent pour la première fois après **votre** départ en **voyage**. Une grossesse ou un accouchement normal ou un **voyage** lorsque **votre médecin** a signalé que **votre** grossesse présentait un risque élevé d'accouchement prématuré, ne constituerait pas un événement imprévu.
- Les sinistres pour lesquels **vous** refusez de façon injustifiée les services médicaux de rapatriement que **nous** consentons à fournir et à payer au titre de la présente police. Si **vous** choisissez d'autres services médicaux de rapatriement, **vous** devez **nous** en aviser par écrit, et ce, à **vos** propres risques et à **vos** propres frais.
- Tous les frais que **vous** engagez en dehors de **votre pays de domicile** après la date à laquelle **notre médecin-chef vous** prévient que **vous** devriez retourner à **votre domicile** ou après la date à laquelle **nous** arrangeons **votre** retour à **votre domicile**. (**Notre** responsabilité consistant à payer des frais

supplémentaires au titre de la présente section après cette date sera limitée à ce que **nous** aurions payé si **votre** rapatriement avait eu lieu.)

5. Tout traitement qui ne relève pas d'un acte chirurgical ou médical, dans le seul but de soigner ou soulager une maladie ou une blessure grave imprévue.
6. Tous les frais qui ne sont pas habituels, raisonnables ou justifiés pour le traitement de **votre dommage corporel** ou de **votre** maladie.
7. Tout traitement ou test de diagnostic que **vous** avez planifié ou dont **vous** aviez déjà connaissance.
8. Tout traitement ou intervention chirurgicale qui, de l'avis de **notre médecin**-chef, peut raisonnablement être retardé jusqu'à **votre** retour dans le **pays de domicile**.
9. Les frais engagés pour obtenir ou remplacer des médicaments dont on sait à l'heure du départ qu'ils sont nécessaires ou doivent être poursuivis en dehors du **pays de domicile**, sauf **vol** ou détérioration.
10. Les coûts supplémentaires pour une chambre individuelle ou privée.
11. Les traitements ou services dispensés par une clinique privée ou un hôpital, un établissement thermal, une **maison de convalescence**, un centre de convalescence ou de rééducation, sauf accord de **notre** part.
12. Les frais de traitement pour des raisons cosmétiques, à moins que **notre médecin**-chef convienne que ce traitement est nécessaire à la suite d'un accident couvert par la présente police.
13. Les frais engagés après **votre** retour dans **votre pays de domicile**, sauf accord préalable de **notre** part.
14. Tous les sinistres découlant de **votre** non-obtention de vaccins, d'injections ou de médicaments recommandés avant **votre voyage**.
15. Le surcoût des billets d'avion par rapport aux prix en classe économique pour un accompagnant non médical en cas de rapatriement médical (toute augmentation du coût due à une demande de surclassement doit être supportée personnellement par la ou les personnes qui voyagent).
16. Le coût des soins dentaires impliquant la mise en place de dentiers, de dents artificielles ou l'utilisation de métaux précieux et qui ne sont pas destinés à soulager immédiatement la douleur.
17. Tous les frais engagés en Australie alors que **vous** auriez été admissible et que **vous** aviez la possibilité de **vous** inscrire au régime de l'assurance-maladie, mais que **vous** ne l'avez pas fait.
18. Les coûts des appels téléphoniques, autres que les appels destinés à **nous** informer du problème pour lequel **vous** êtes en mesure de fournir un reçu ou d'autres preuves justifiant le coût de l'appel et le numéro de téléphone.
19. Les frais de secours aérien en mer.

## CORRESPONDANCE MANQUÉE

### CE QUI EST COUVERT

Si **votre** transport initial pré réservé est retardé et arrive trop tard à l'aéroport, au port, au terminal de bus ou de train pour que **vous** puissiez embarquer dans **votre** transport de correspondance réservé, **nous vous** rembourserons à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties** par **voyage**, pour l'ensemble des **bénéficiaires** voyageant ensemble, pour l'hébergement supplémentaire (chambre uniquement) et les frais de **voyage** nécessaires engagés pour atteindre **votre** destination à l'étranger ou le transport de correspondance en dehors du **pays de domicile**.

**Remarque :** Pour que la couverture s'applique, **vous** devez prévoir le temps d'arrêt minimal suivant, basé sur la méthode de transport avec correspondances, entre l'arrivée de **votre** moyen de transport d'origine et le départ de **votre** transport de correspondance.

Autobus	45 minutes
Train	
Ferry	
<b>Vol</b> court-courrier (< 1 500 km)	1 heure

Vol moyen-courrier (1 500 – 3 500 km)	2 heures
Vol long-courrier (> 3 500 km)	
Croisière	

Veuillez consulter le point COMMENT DECLARER UN SINISTRE pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

## CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les sinistres pour lesquels **vous** n'avez pas respecté le temps d'arrêt minimal indiqué entre l'arrivée de **vo**tre transport d'origine et le départ de **vo**tre transport de correspondance.
2. Les sinistres pour lesquels **vous** n'avez pas fourni de rapport écrit de la compagnie de transport indiquant le motif et la durée du retard.
3. Les sinistres relatifs aux vols dans **vo**tre pays de domicile.
4. Les coûts excédant les dispositions alternatives proposées par le prestataire d'origine en cas de frais engagés pour prendre un moyen de transport alternatif de **vo**tre choix.
5. Toutes les sommes payées à titre de dédommagement par la compagnie de transport.
6. Les sinistres pour lesquels **vous** n'avez pas conservé et fourni les reçus originaux pour les coûts supérieurs à 5 €.
7. La panne de tout véhicule avec lequel **vous** voyagez s'il **vous** appartient et n'a pas été entretenu correctement et selon les instructions du constructeur.
8. Les sinistres pour lesquels **vous** n'avez pas obtenu de rapport écrit de la police, du service d'urgence ou du garage et/ou un reçu de ce dernier dans un délai de 7 jours après **vo**tre retour à **do**micile si le véhicule avec lequel **vous** voyagez a une panne ou est impliqué dans un accident.
9. Le retrait (temporaire ou autre) d'un **transport public** sur recommandation de l'autorité portuaire ou aéronautique ou d'une autre entité similaire de quelque pays que ce soit.
10. Toute demande d'indemnisation en cas de DÉPART MANQUÉ ou CORRESPONDANCE MANQUÉS au titre de la présente section si **vous** avez présenté une demande d'indemnisation au titre de la rubrique ANNULATION DE VOYAGE ou DÉPART RETARDÉ.
11. Toute dépense lorsque d'autres dispositions de **vo**yage raisonnables ont été proposées par l'opérateur de **transport public** dans les 6 heures suivant l'heure de départ prévue du **vo**l principal ou de la correspondance.
12. Les vols privés affrétés.
13. **Les grève ou les mouvements sociaux** qui ont commencé, ou dont la date de début a été annoncée, avant que **vous** ayez pris **vo**s dispositions pour **vo**tre **vo**yage et/ou que **vous** ayez souscrit à la police.
14. Les frais supplémentaires lorsque l'opérateur de **transport public** a offert des dispositions de **vo**yage alternatives raisonnables dans un délai de 6 heures après l'heure de départ prévue ou l'arrivée d'un **vo**l de correspondance.
15. Une interdiction d'embarquement liée à **vo**tre consommation abusive de drogue ou d'alcool ou à **vo**tre impossibilité à présenter un passeport, un visa ou tout autre document exigé par l'opérateur de **transport public**.

## DÉPART MANQUÉ

### CE QUI EST COUVERT

Si **vous** arrivez à l'aéroport, au port ou à la gare ferroviaire trop tard pour entamer **vo**tre **vo**yage international pour l'un des motifs suivants :

- a. mauvais fonctionnement d'un autre **transport public**,
- b. accident ou panne du véhicule dans lequel **vous** voyagez ou autre évènement grave causant un retard important sur la route que **vous** empruntez,
- c. mauvaises conditions météorologiques imprévues.

**Nous vous** remboursons, dans la limite du montant indiqué dans le **tableau des garanties**, par **vo**yage et pour

l'ensemble des **bénéficiaires** voyageant ensemble, les frais de **voyage** supplémentaires (chambre seulement) nécessaires engagés pour rejoindre **vos** destination ou prendre **vos** vols de correspondance.

**REMARQUE :** Les demandes d'indemnisation sont strictement calculées à compter de l'heure de **vos** départ prévu jusqu'à l'heure de **vos** départ réel.

Veuillez consulter le point COMMENT DECLARER UN SINISTRE pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

## CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les sinistres pour lesquels **vous** n'avez pas prévu suffisamment de temps (c'est-à-dire un délai raisonnable au regard de l'itinéraire global du trajet et du moyen de transport utilisé permettant d'arriver à l'heure pour l'enregistrement) pour que le **transport public** ou autre arrive à temps pour **vous** déposer au point de départ.
2. Les sinistres pour lesquels **vous** n'avez pas fourni de rapport écrit de la compagnie de transport indiquant le motif et la durée du retard.
3. Les coûts excédant les dispositions alternatives proposées par le prestataire d'origine en cas de frais engagés pour prendre un moyen de transport alternatif de **vos** choix.
4. Toutes les sommes payées à titre de dédommagement par la compagnie de transport.
5. Les sinistres pour lesquelles **vous** n'avez pas conservé et fourni les reçus originaux pour les coûts supérieurs à 5 €.
6. La panne de tout véhicule avec lequel **vous** voyagez s'il **vous** appartient et n'a pas été entretenu correctement et selon les instructions du constructeur.
7. Les sinistres pour lesquels **vous** n'avez pas obtenu de rapport écrit de la police, du service d'urgence ou du garage et/ou un reçu de ce dernier dans un délai de 7 jours après **vos** retour à **vos** domicile si le véhicule avec lequel **vous** voyagez a une panne ou est impliqué dans un accident.
8. Le retrait (temporaire ou autre) d'un **transport public** sur recommandation de l'autorité portuaire ou aéronautique ou d'une autre entité similaire de quelque pays que ce soit.
9. Toute demande d'indemnisation en cas de départ ou correspondance manqués au titre de la présente section si **vous** avez présenté une demande au titre de la rubrique ANNULATION DE VOYAGE ou DÉPART RETARDÉ.
10. Les vols privés affrétés.
11. **Les grève ou les mouvements sociaux** qui ont commencé, ou dont la date de début a été annoncée, avant que **vous** ayez pris **vos** dispositions pour **vos** voyage et/ou que **vous** ayez souscrit à la police.
12. Les frais supplémentaires lorsque l'opérateur de **transport public** a offert des dispositions de **voyage** alternatives raisonnables dans un délai de 6 heures après l'heure de départ prévue ou l'arrivée d'un **vol** de correspondance.
13. Une interdiction d'embarquement liée à **vos** consommation abusive de drogue ou d'alcool ou à **vos** impossibilité à présenter un passeport, un visa ou tout autre document exigé par l'opérateur de **transport public**.

## VOL DES AFFAIRES PERSONNELLES

### DÉFINITIONS – APPLICABLES À CETTE SECTION

<b>AGRESSION</b>	Toute violence physique ou menace de la part d'un tiers (une personne autre qu'un <b>parent proche</b> ou un compagnon de <b>voyage</b> ) dans le but de <b>vous</b> dérober <b>vos</b> objets personnels.
<b>CLÉS COUVERTES</b>	Les clés de <b>vos</b> domicile principal et de <b>vos</b> véhicule dans <b>vos</b> pays de domicile.
<b>PAPIERS COUVERTS</b>	<b>Vos</b> passeport, carte d'identité nationale, permis de conduire et papiers d'immatriculation du véhicule.
<b>SAC À MAIN/ PORTEFEUILLE</b>	<b>Vos</b> sac à main, sacoche, porte-documents, portefeuille, porte-monnaie ou porte-cartes.

<b>EFFETS PERSONNELS</b>	<b>Vos clés couvertes, papiers couverts, sac à main/portefeuille et appareils électroniques portables.</b>
<b>APPAREILS ÉLECTRONIQUES PORTABLES</b>	<b>Votre téléphone mobile, vos dispositifs portables et appareils photo portés sur vous ou dans votre sac à main/portefeuille.</b>
<b>VOUS/VOTRE/VOS</b>	Le <b>Titulaire de carte.</b>

## CE QUI EST COUVERT

Si **vous** êtes victime d'une **agression** lors d'un **voyage** et que **vos effets personnels** sont volés, **nous vous** indemniserons, à concurrence du montant maximum indiqué au **tableau des garanties**, pour le remplacement de **vos effets personnels** (y compris les serrures associées aux **clés couvertes**).

L'indemnisation est calculée sur la base de la valeur marchande des **effets personnels** au moment du **vol**, déduction faite de la perte de valeur due à la vétusté et la dégradation du ou des biens.

Veuillez consulter le point COMMENT DECLARER UN SINISTRE pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

## CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles **vous** ne contactez pas immédiatement La Banque Nagelmackers S.A. pour l'informer de la perte de **votre carte couverte**.
2. Les demandes d'indemnisation qui ne sont pas signalées aux autorités de police locales dans les 24 heures suivant un incident et qui ne sont donc pas étayées par un rapport.
3. La perte d'objets sans rapport avec une **agression**.
4. Les incidents qui ne **nous** ont pas été signalés dans les 72 heures suivant l'agression/le **vol**.
5. Les demandes d'indemnisation qui ne sont pas appuyées par le reçu original ou la preuve que **vous** êtes effectivement le propriétaire des **effets personnels** volés.
6. Les objets ayant plus de 5 ans.
7. Tout objet laissé **sans surveillance** à tout moment.

## PROTECTION DES ACHATS

### DÉFINITIONS – APPLICABLES À CETTE SECTION

#### ARTICLE ADMISSIBLE

Un article, acheté par le **titulaire de la carte** uniquement pour un usage personnel (y compris les cadeaux), qui a été intégralement (100 %) payé avec la **carte couverte** et dans un magasin situé ou via un site Internet pour lequel la société commerciale est enregistrée dans l'Union européenne, au Royaume-Uni, en Norvège ou en Suisse (autre qu'une zone hors taxes) et qui est destiné à un usage personnel dans le **pays de domicile** et n'est pas répertorié comme un article qui n'est pas couvert.

#### PRIX D'ACHAT

Le relevé de La Banque Nagelmackers S.A. ou le ticket de caisse du magasin relatif à **l'article admissible**, dont le montant atteint au moins 25€ (ou l'équivalent en monnaie locale).

## CE QUI EST COUVERT

En cas de **vol** et/ou de dommages accidentels à un **article admissible** dans les 90 jours suivant l'achat, **nous** remplaçons ou réparons, à **notre** entière discrétion, **l'article admissible** ou **nous** créditions le compte du **titulaire de carte** d'un montant ne dépassant pas le **prix d'achat** de **l'article admissible** ou la limite par article unitaire indiquée dans le **tableau des garanties**, le montant le plus bas étant retenu.

**Nous** ne versons pas une somme plus élevée que celle indiquée dans le **tableau des garanties** par événement, ou une somme supérieure au montant maximum indiqué dans le **tableau des garanties** par période de 365 jours.

Veuillez consulter le point COMMENT DECLARER UN SINISTRE pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

## CONDITIONS SPÉCIALES EN CAS DE SINISTRE

1. La PROTECTION DES ACHATS ne couvre que les demandes d'indemnisation en tout ou en partie qui ne sont pas couvertes par d'autres garanties, sûretés, assurances ou polices d'indemnisation applicables, sous réserve des limites de responsabilité indiquées.
2. Les demandes d'indemnisation pour un **article admissible** appartenant à **une paire ou un ensemble** sont payées à concurrence du **prix d'achat total de la paire ou de l'ensemble**, à condition que les articles ne soient pas utilisables individuellement et ne puissent pas être remplacés individuellement.
3. Si **vous** achetez **l'article admissible** comme cadeau pour quelqu'un d'autre, **nous** rembourserons, si **vous** le souhaitez, toute demande d'indemnisation valable au bénéficiaire, à condition que **vous** fassiez la demande d'indemnisation.
4. **Vous** devez faire preuve de diligence, mais aussi tout ce qui est raisonnablement possible pour éviter tout **vol** ou dommage direct à un **article admissible**.
5. **Vous** devez **nous** envoyer, à **vos** frais si **nous** le demandons, tout **article admissible** endommagé ou toute partie endommagée **d'une paire ou d'un ensemble** et céder les droits juridiques de recouvrement de la partie responsable à concurrence du montant que **nous** avons payé.
6. **Vous** devez prouver que la demande d'indemnisation n'a pas été envoyée à d'autres compagnies d'assurance.
7. **Vous** devez **nous** fournir l'original du ticket de caisse du magasin, l'original du reçu de carte, l'original du compte montrant la transaction et le rapport de police en cas de **vol**.

## CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les événements non liés à un **vol** ou à des dommages causés par un accident.
2. La disparition inexplicquée **d'articles admissibles**.
3. Les répercussions de fraude, mauvais traitements, négligence ou non-respect du manuel du fabricant.
4. Les **articles admissibles** qui ont été utilisés avant l'achat, mais aussi les articles d'occasion, modifiés ou achetés de manière frauduleuse.
5. Les dommages causés aux **articles admissibles** par des défauts du produit ou des erreurs de production.
6. Le **vol** non signalé aux autorités de police dans les 24 heures suivant sa découverte et qui n'est étayé par aucun rapport écrit.
7. Les **articles admissibles** laissés **sans surveillance** dans un endroit accessible au public.
8. Le **vol d'articles admissibles** dans un véhicule à moteur ou les dommages causés à des **articles admissibles** à la suite du **vol** du véhicule à moteur.
9. Le **vol** sur une propriété, un terrain ou dans un local, à moins que l'entrée ou la sortie de la propriété ou du local n'ait été obtenue par l'usage de la force, causant des dommages physiques visibles à la propriété ou au local.
10. Les bijoux, les montres, les métaux précieux, les pierres précieuses et tout article en métaux précieux et pierres précieuses.
11. Les véhicules à moteur, les motos, les vélos, les bateaux, les caravanes, les remorques, les aéroglisseurs, les appareils de navigation aérienne et leurs accessoires.
12. Les prestations de service, les espèces, les chèques **voyage**, les billets, les documents, la monnaie, l'argent, l'or, les œuvres d'art, les antiquités, les pièces rares, les timbres et les pièces de collection.
13. Les animaux, les plantes vivantes, les consommables, les denrées périssables ou les installations permanentes.
14. Les dommages dus à l'usure, l'utilisation ou l'activité normales pendant la pratique de sports et les jeux (balles de golf ou de tennis, par exemple).
15. Le **vol** ou les dommages lorsque **l'article admissible** est sous la surveillance, le contrôle ou la garde d'un tiers autre que celui exigé en vertu des règles de sécurité.
16. Les **articles admissibles** qui ne sont pas reçus par le **titulaire de la carte** ou par une autre partie désignée par le **titulaire de la carte**.
17. La vente par correspondance ou les articles livrés par courrier jusqu'à ce que les articles soient reçus,

vérifiés et signés à l'adresse de livraison.

18. Les dépenses liées aux réparations non effectuées par des ateliers agréés par **nos soins**.
19. Les dommages causés par l'eau, l'humidité ou un tremblement de terre.
20. Les pertes causées par une guerre déclarée ou non déclarée, la confiscation par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique ou résultant d'actes illégaux.
21. Le **vol** ou les dommages accidentels à tout **article admissible** lorsqu'une autre assurance couvre le même **vol** ou les mêmes dommages accidentels, lorsque les conditions générales de cette autre assurance n'ont pas été respectées ou pour le remboursement de toute franchise manifeste.

## MATÉRIEL DE SPORT

### DÉFINITIONS – APPLICABLES À CETTE SECTION

MATÉRIEL DE SPORT	<b>Matériel de sport</b> acheté neuf d'une valeur minimale de 50€ et payé intégralement avec <b>votre carte couverte</b> .
VOL	Tout <b>vol</b> commis avec violence, menace de violence, agression ou effraction par un tiers.
VOUS/VOTRE/VOS	Le <b>titulaire de carte</b> .

### CE QUI EST COUVERT

#### VOL DE MATÉRIEL DE SPORT

À concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties**, en cas de **vol** de **votre propre matériel de sport** lors d'un **voyage**, soit :

1. par un tiers exerçant des menaces ou de la violence à **votre** encontre en public ou dans des installations sportives ;
2. en raison d'une effraction dans **votre** hébergement ou dans une installation sportive.

#### LOCATION DE MATÉRIEL DE SPORT

À concurrence du montant présenté dans le **tableau des garanties** pour le coût de location de **matériel de sport** de remplacement pour un maximum de 5 jours après un événement abordé à la rubrique **vol** de MATÉRIEL DE SPORT ci-dessus.

Veuillez consulter le point COMMENT DECLARER UN SINISTRE pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

### COMMENT DECLARER UN SINISTRE

1. Le paiement sera calculé selon la valeur du **matériel de sport** au moment du **vol**. Une déduction basée sur la vétusté des biens sera effectuée, comme présenté dans le tableau ci-dessous.
2. **Vous** devez signaler le **vol** à la police locale dans les 24 heures suivant sa découverte et **vous** devez obtenir un rapport écrit avec un numéro d'incident.
3. Les demandes d'indemnisation pour du **matériel de sport** appartenant à une **paire ou à un ensemble** seront payées à concurrence du prix d'achat total de la **paire ou de l'ensemble**, à condition que les articles ne soient pas utilisables individuellement et ne puissent pas être remplacés individuellement.

Articles jusqu'à un an d'ancienneté	90 % du prix d'achat
Articles jusqu'à deux ans d'ancienneté	70 % du prix d'achat
Articles jusqu'à trois ans d'ancienneté	50 % du prix d'achat
Articles jusqu'à quatre ans d'ancienneté	30 % du prix d'achat
Articles jusqu'à cinq ans d'ancienneté	20 % du prix d'achat
Articles de plus de cinq ans d'ancienneté	Pas d'indemnisation
En l'absence de preuve d'achat	Pas d'indemnisation

## CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Le matériel de sport professionnel, le **matériel de sports** mécaniques, le matériel de chasse, de plaisance et les vélos.
2. **Le vol** de **votre matériel de sport** acheté avant la prise d'effet de ces garanties.
3. **Votre imprudence, votre** négligence ou **vos** prises de risque.
4. Le **matériel de sport** volé lors d'un transport dans ou sur un véhicule motorisé.
5. Les demandes d'indemnisation qui ne sont pas étayées par une preuve d'achat avec **votre carte couverte**.
6. Les **vols** de **matériel de sport** qui n'ont pas été signalés à la police locale dans les 24 heures suivant leur découverte et pour lesquels aucun rapport écrit n'a été obtenu.
7. Les demandes d'indemnisation découlant d'un **vol** survenu dans **votre** location de vacances ou dans une installation sportive, sauf s'il existe des preuves d'effraction confirmées par un rapport de police.
8. Les demandes d'indemnisation relatives à du **matériel de sport** volé alors qu'il avait été confié à des locaux sportifs ou à un hôtel auxquels **vous** n'avez pas signalé par écrit les détails du **vol** du **matériel de sport** et obtenu un rapport officiel de la police locale dans les 24 heures suivant le **vol**.

## ANNULATION DE BILLET POUR ÉVÉNEMENTS

### DÉFINITIONS – APPLICABLES À CETTE SECTION

<b>BILLET POUR ÉVÉNEMENT</b>	Tout concert, théâtre, événement sportif ou parc d'attractions prépayé réservé à l'avance et facturé sur la <b>carte couverte</b> pour <b>votre</b> utilisation.
<b>VOUS/VOTRE/VOS</b>	Le <b>titulaire de carte</b> .

## CE QUI EST COUVERT

**Nous** remboursons au **titulaire de carte**, dans la limite de 150 € par billet et dans la limite de 1000€ par événement et par période de 365 jours, les **billets pour des événements** achetés avec la **carte couverte** (à concurrence du prix d'achat imprimé sur le billet) que **vous** ne pouvez pas utiliser en raison :

1. **de dommages corporels, d'une pathologie** ou de **votre** décès ou de celui d'un **parent proche** ;
2. **d'un vol** ou accident impliquant **votre** véhicule à moteur et entraînant son immobilisation dans les 48 heures suivant l'événement ;
3. d'un cambriolage, d'une inondation ou d'un incendie survenant à **votre domicile** et **vous** obligeant à rester à **votre domicile** ;
4. d'un départ retardé de plus de 2 heures ou d'une annulation des **transports publics** utilisés pour arriver à l'événement alors que **vous** auriez atteint l'événement public en temps utile si le départ n'avait pas été retardé ou annulé.

Veuillez consulter le point COMMENT DECLARER UN SINISTRE pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

## COMMENT DECLARER UN SINISTRE

1. **Vous** devez fournir un certificat médical d'un **médecin** confirmant que la **pathologie** ou le **dommage corporel** était grave et **vous** empêchait d'assister à l'événement, ce qui doit être confirmé par **notre médecin**.
2. Dès que **vous** avez connaissance d'un événement qui entraînera **votre** incapacité à assister à l'événement, **vous** devez **nous** en aviser immédiatement et **nous** retourner les **billets de l'événement** dans les 72 heures suivant l'événement et au plus tard 48 heures après l'événement en question, par lettre recommandée.
3. **Vous** devez fournir la preuve du **vol**, de la panne ou de l'accident impliquant **votre** véhicule ou le véhicule ou les **transports publics** dans lesquels **vous** voyagez.
4. **Vous** devez fournir la preuve auprès des autorités locales de l'incident impliquant **votre domicile**.



## CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Lorsque l'événement est annulé par les organisateurs.
2. Tout événement auquel **vous** pourriez raisonnablement participer.
3. Tous les billets d'événement réservés, commandés ou achetés après apparition d'une **pathologie**, qui ne serait pas couverte par cette assurance.
4. Toute demande d'indemnisation découlant directement ou indirectement de toute **conditions médicales préexistantes**.
5. **Grève ou mouvement social** affectant les **transports publics** existant ou déclaré publiquement avant la date de l'événement.
6. Frais de service liés à la réservation/l'achat des billets.
7. Abonnements ou pass annuels.

## ACCIDENT DE VOYAGE

### CE QUI EST COUVERT

**Nous vous** indemnisons, à concurrence du montant maximum indiqué dans le **tableau des garanties** si **vous** êtes victime d'un **dommage corporel** causé par un accident de **transport public** lors d'un **voyage** et qui entraîne directement dans les 12 mois

- **vos** décès,
- **la perte de la vue**,
- **la perte d'un membre** ;
- une **incapacité permanente totale**

Si **vous** subissez la **perte d'un membre** ou la **perte de la vue**, les montants suivants peuvent être payés. Toutefois, en aucun cas, ils ne dépasseront 100 % du montant de l'indemnisation en cas **incapacité permanente totale** .

PERTE DE :	MONTANT DE L'INDEMNISATION
Des deux mains	100 % de l'indemnisation pour <b>incapacité permanente totale</b>
Des deux pieds	
De la vue complète des deux yeux	
D'une main et d'un pied	
D'une main ou d'un pied et de la vue complète d'un œil	
D'une main	50 % de l'indemnisation pour <b>incapacité permanente totale</b>
D'un pied	
De la vue complète d'un œil	

Veuillez consulter le point COMMENT DECLARER UN SINISTRE pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

## CONDITIONS SPÉCIALES EN CAS DE SINISTRE

1. **Notre médecin** peut **vous** examiner aussi souvent qu'il peut le juger nécessaire avant qu'une indemnisation ne soit versée.
2. L'indemnisation pour **incapacité permanente totale** n'est pas payable moins d'un an après la date à laquelle **vous** subissez le **dommage corporel**.
3. **Nous** ne paierons pas plus de ;
  - une indemnisation pour le même **dommage corporel**,
  - 10,000€ si **vous** avez plus de 71 ans au moment du **dommage corporel**.

## CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Toute demande d'indemnisation découlant directement ou indirectement de toute **conditions médicales préexistantes**.
2. Toute demande d'indemnisation lorsque **vous** ne voyagez pas en **moyen de transport public**.

3. Toute demande d'indemnisation ne découlant pas d'un accident involontaire.
4. Toute invalidité ou tout décès causé par une détérioration de la santé physique (p. ex., un AVC ou une crise cardiaque) et pas comme conséquence directe d'un **dommage corporel**.
5. Le dédommagement au titre **d'incapacité permanente totale** un an après la date de **vos** **dommage corporel**.
6. Les déplacements normaux et habituels entre **vos** **domicile** et **vos** lieu de travail ou résidence secondaire ne seront pas considérés comme des **voyages** couverts.

## ANNULATION DE VOYAGE

### DÉFINITIONS – APPLICABLES À CETTE SECTION

#### QUARANTAINE RÉGIONALE

Toute période de restriction des déplacements ou d'isolement, y compris tout confinement national, dans **vos** **pays de domicile** ou dans le pays de destination imposée à une communauté ou une zone géographique, comme un comté ou une région, par le gouvernement ou les autorités publiques.

#### QUARANTAINE INDIVIDUELLE

Période durant laquelle **vous** êtes susceptible de porter une infection ou d'avoir été exposé à une infection et subissez de ce fait un confinement ou un isolement prescrit par des professionnels de santé ou un comité de santé public dans un effort de limiter la propagation d'une maladie.

### CE QUI EST COUVERT

**Nous** **vous** indemnisons, à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties** par **vos** **voyage** et pour l'ensemble des **bénéficiaires** voyageant ensemble pour les coûts de **vos** **voyage** et d'hébergement non utilisés et non récupérables et toute excursion, visite ou activité prépayée sur le lieu de **vos** destination de **vos** **voyage** que **vous** avez payée ou devrez payer pour les **bénéficiaires**, ainsi que pour les frais de **vos** **voyage** supplémentaires raisonnablement engagés si une annulation ou une nouvelle réservation du **vos** **voyage** est nécessaire et inévitable en raison de tout changement de circonstances suivant, indépendant de **vos** volonté et que **vous** ignorez lors de la réservation de **vos** **voyage** ou au début de **vos** **voyage**, l'événement le plus tardif étant retenu :

- a. Maladie, blessure, **complication de grossesse** ou décès imprévu de **vous-même**, d'un **parent proche** ou de toute personne avec qui **vous** voyagez ou séjournez pendant **vos** **voyage**.
- b. La mise en **quarantaine individuelle** obligatoire, la présence à un jury ou le fait d'être appelé à témoigner devant un tribunal (autrement qu'à titre consultatif ou professionnel) **vous** impliquant **vous** ou les personnes voyageant avec **vous**.
- c. Le Service public fédéral Affaires étrangères ou toute autre autorité réglementaire du pays dans lequel **vous** voyagez déconseille tout **vos** **voyage** non essentiel dans la zone vers/depuis laquelle **vous** voyagez, à l'exclusion des cas où des recommandations sont émises en lien avec une pandémie ou une **quarantaine régionale**, à condition que les recommandations en question soient entrées en vigueur après que **vous** ayez souscrit à cette assurance ou ayez réservé le **vos** **voyage** (l'événement le plus tardif étant retenu) et dans un délai de 21 jours avant la date de **vos** départ.
- d. Les services d'urgence **vous** invitant à rester à **vos** **domicile** ou à y retourner ultérieurement en raison d'importantes détériorations infligées à **vos** **domicile** ou **vos** entreprise (lorsque le **titulaire de carte** possède, gère ou dirige l'entreprise) causés par un tiers qui ne **vous** est pas apparenté.
- e. **Vos** licenciement lorsque **vous** occupez un emploi permanent et que **vous** avez dépassé **vos** période d'essai chez **vos** employeur.
- f. Si **vous** ou tout compagnon de **vos** **voyage** ou toute personne avec qui **vous** séjournez pendant **vos** **voyage** êtes membre des forces armées, des autorités de police, des pompiers, des services infirmiers ou ambulanciers ou des employés d'un ministère gouvernemental et que **vos**/leur congé autorisé est annulé pour des raisons opérationnelles, à condition que cette annulation ne pût raisonnablement être prévue au moment où **vous** avez souscrit cette assurance ou lors de la réservation de tout **vos** **voyage** (l'événement le plus tardif étant retenu).
- g. Si **vos** **trajet aller** en **transport public** régulier est retardé de plus de 24 heures au dernier lieu de départ à compter de l'heure de départ prévue en raison d'une **grève** ou un **mouvement social**, de **mauvaises conditions climatiques**

ou d'une panne mécanique ou technique du **moyen de transport public** régulier sur lequel **vous** avez réservé **votre voyage**.

- h. Si la voiture que **vous** aviez l'intention d'utiliser pour **votre voyage** est volée ou endommagée et n'est pas en état de marche dans les sept jours précédant la date de départ initiale et que les réparations ne peuvent être terminées avant le jour du départ, seuls les frais d'une voiture de location équivalente seront couverts, et aucuns frais d'annulation ne seront payés.

Veillez consulter le point COMMENT DECLARER UN SINISTRE pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

## LIMITES IMPORTANTES EN CAS D'ANNULATION DE VOYAGE

Cette police ne couvrira pas les demandes d'indemnisation découlant directement ou indirectement d'une **conditions médicales préexistantes**, dont **vous** aviez connaissance avant **votre** achat de la police ou la réservation de tout **voyage** (l'événement le plus tardif étant retenu), qui toucherait tout **parent proche** ou toute personne avec qui **vous** voyagez ou séjournez pendant **votre voyage**, si :

- a. un diagnostic de phase terminale a été établi par un **médecin** ;
- b. la personne figurait sur une liste d'attente ou avait connaissance de la nécessité d'une intervention chirurgicale, d'un traitement ou d'un examen à l'hôpital ou en clinique ;
- c. dans les 90 jours précédant immédiatement l'activation de **votre carte couverte** ou avant la réservation d'un **voyage** (l'événement le plus tardif étant retenu), la personne a dû subir une intervention chirurgicale ou être hospitalisée pour recevoir un traitement ou des consultations à l'hôpital.

Veillez consulter le point COMMENT DECLARER UN SINISTRE pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

## CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Toute **conditions médicales préexistantes**.
2. Toute demande d'indemnisation de **votre** incapacité de voyager ou de **votre** choix de ne pas voyager au motif que le Service public fédéral Affaires étrangères (ou son équivalent dans le gouvernement d'un autre pays) déconseille de voyager en raison d'une pandémie.
3. Toute demande d'indemnisation relative à un traitement de FIV
4. Tous les frais non utilisés ou supplémentaires que **vous** avez engagés et qui sont recouvrables auprès :
  - Des prestataires d'hébergement, de leurs agents de réservation, de l'agence de **voyage** ou d'un autre programme d'indemnisation.
  - Des compagnies de transport, de leurs agences de réservation, de l'agence de **voyage** ou d'un programme d'indemnisation
  - De **votre** émetteur de carte de crédit ou débit, ou de Paypal.
5. Toute demande d'indemnisation liée à une **quarantaine régionale**.
6. Les demandes d'indemnisation lorsque **vous** retardez ou omettez d'aviser l'agence de voyages, le voyageur ou la compagnie de transport/d'hébergement, alors qu'il est jugé nécessaire d'annuler le **voyage**. **Notre** responsabilité se limite aux frais d'annulation qui auraient été appliqués en l'absence d'une défaillance ou d'un retard.
7. Les demandes d'indemnisation pour des titres de transport non utilisés vers une destination pour laquelle **nous** avons déjà payé **vos** autres dispositions de **voyage**.
8. Les demandes d'indemnisation en cas de renoncement lorsque **vous** n'avez pas reçu de confirmation de la part de la compagnie de transport (ou de ses agents de manutention) quant à la durée et la raison du retard.
9. Toute demande d'indemnisation découlant de **complications de la grossesse** survenues avant la réservation ou le paiement du **voyage**, l'événement le plus tardif étant retenu.
10. Toute demande d'indemnisation résultant d'un changement de programme du fait de **votre** situation financière, sauf si **vous** êtes licencié alors que **vous** occupiez un emploi permanent chez le même employeur depuis au moins deux ans.
11. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles les preuves documentées attestant de l'annulation d'un congé autorisé pour des raisons opérationnelles imprévues ne sont pas fournies.

12. Les frais de modification de réservation qui excèdent le coût de **votre** réservation de **voyage** originale.
13. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles **vous** ne **vous** êtes pas enregistré selon l'itinéraire qui **vous** a été fourni.
14. Renoncement après la première étape d'un **voyage**.
15. Toute dépense lorsque d'autres dispositions de **voyage** raisonnables ont été prises dans les 24 heures suivant l'heure de départ prévue.
16. Toute demande d'indemnisation en cas de renoncement au titre de la présente section si **vous** avez présenté une demande au titre de la Section DÉPART RETARDÉ, CORRESPONDANCE MANQUÉE ou DÉPART MANQUÉ.
17. Toute demande d'indemnisation résultant d'un retard ou d'une modification de **votre** réservation de **voyage** en raison d'une mesure gouvernementale ou d'une réglementation restrictive.
18. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles **vous** n'avez pas fourni tous les documents nécessaires que **nous** avons demandés.
19. Toute demande d'indemnisation découlant directement ou indirectement de circonstances dont **vous** aviez connaissance avant à la date à laquelle **vous** avez souscrit à la police ou la date de réservation ou le début de tout **voyage** (l'événement le plus tardif étant retenu) qui aurait pu raisonnablement donner lieu à une réclamation.
20. Tous frais engagés en cas d'annulation du **voyage** en raison d'un **dommage corporel** ou d'une maladie lorsque **vous** ne présentez pas de certificat médical du **médecin** traitant la personne blessée/malade, mentionnant que **vous** avez nécessairement dû annuler le **voyage** et que ce **dommage corporel** ou cette maladie **vous** a empêché de voyager ou de rentrer dans **votre pays de domicile**.
21. Les demandes d'indemnisation pour les compagnons de **voyage** s'ils ne sont pas **bénéficiaires**.
22. Tous les frais payés en utilisant des points acquis sur des programmes de fidélisation, par exemple Avios (anciennement milles aériens), des programmes de cartes bonus, des programmes Timeshare, Holiday Property Bond ou autres programmes de points vacances et/ou tous les frais d'entretien associés.
23. Les coûts ou frais pour lesquels le prestataire de **transport public vous** indemniserà.
24. Les demandes d'indemnisation lorsque **vous** n'avez pas respecté les conditions contractuelles de l'agence de voyages, du voyageur ou de la compagnie de transport.
25. **Une grève ou un mouvement social** ou un retard dû au contrôle aérien, en cours ou annoncé publiquement à la date à laquelle ces garanties sont entrées en vigueur ou à la date à laquelle **vous** avez réservé **votre voyage** (l'événement le plus tardif étant retenu).
26. Le retrait (temporaire ou autre) d'autorisation pour un avion ou un navire sur la recommandation des autorités de l'aviation civile ou des autorités portuaires ou de toute autorité similaire, quel que soit le pays.
27. Toute demande d'indemnisation consécutive au manquement du prestataire de tout service compris dans la réservation de **votre voyage** à fournir toute partie de **votre voyage** réservé (à l'exception des excursions), y compris l'erreur, l'insolvabilité, l'omission ou le défaut.
28. Toute annulation causée par un engagement professionnel ou une modification de **votre** droit à des congés par **votre** employeur, sauf si **vous** ou un compagnon de **voyage** ou une personne avec qui **vous** séjournerez pendant **votre voyage** êtes membre des forces armées, des autorités de police, des pompiers, des services infirmiers ou ambulanciers ou des employés d'un ministère gouvernemental et que **votre/leur** congé autorisé a été annulé pour des raisons opérationnelles.
29. Toute demande d'indemnisation résultant de **votre** incapacité à voyager en raison du défaut de détention, d'obtention ou de présentation d'un passeport valable ou de tous visas requis de la part de tout membre du groupe de voyageurs.

## SPORTS D'HIVER

### DÉFINITIONS – APPLICABLES À CETTE SECTION

#### MATÉRIEL DE SKI

Les skis et snowboards (y compris les fixations), les chaussures de ski et de snowboard et les bâtons de ski.

## FORFAIT SKI

Forfait de remontées mécaniques, frais d'école de ski et location de **matériel de ski**, le tout prépayé.

## SPORTS D'HIVER

**Vous** êtes couvert pour les activités suivantes.

Ski de glacier  
Ski patinette  
Patinage sur glace (sur des patinoires homologuées)  
Snowboard (sur ou hors piste avec un guide\*\*)  
Monoski  
Raquettes  
Ski de randonnée  
Luge  
Motoneige  
Ski (sur ou hors piste avec un guide \*\*)

\*\* Une piste doit être reconnue et balisée sur le domaine skiable de la station.

## MATÉRIEL DE SKI ET LOCATION DE MATÉRIEL DE SKI CE QUI EST COUVERT MATÉRIEL DE SKI

**Nous vous** indemnisons, à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties**, en cas de perte accidentelle, détérioration ou **vol** de **votre matériel de ski** ou du **matériel de ski** loué pendant un **voyage**. Le montant maximum que **nous** verserons pour un article, une **paire ou un ensemble** d'articles est indiqué dans le **tableau des garanties**. La location de **matériel de ski** est limitée à **votre** responsabilité, comme spécifiée dans le contrat de location.

L'indemnisation est calculée sur la base de la valeur marchande de l'objet concerné, déduction faite de la perte de valeur due à la vétusté du bien, comme indiqué dans le tableau ci-dessous (si l'objet peut être réparé à moindre coût, **nous** ne prendrons en charge que les frais de réparation).

<b>Matériel de ski</b> jusqu'à un an d'ancienneté	90 % du prix d'achat
<b>Matériel de ski</b> jusqu'à deux ans d'ancienneté	70 % du prix d'achat
<b>Matériel de ski</b> jusqu'à trois ans d'ancienneté	50 % du prix d'achat
<b>Matériel de ski</b> jusqu'à quatre ans d'ancienneté	30 % du prix d'achat
<b>Matériel de ski</b> jusqu'à cinq ans d'ancienneté	20 % du prix d'achat
<b>Matériel de ski</b> de plus de cinq ans d'ancienneté	Pas d'indemnisation
En l'absence de preuve d'achat	Pas d'indemnisation

## LOCATION DE MATÉRIEL DE SKI

**Nous vous** indemnisons, à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties**, pour le coût raisonnable de la location de **matériel de ski** de remplacement en cas de perte accidentelle, de **vol** ou de dommage ou de perte temporaire lors du transit de plus de 24 heures de **votre** propre **matériel de ski** pendant un **voyage**.

Veuillez consulter le point COMMENT DECLARER UN SINISTRE pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

## CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Tout ce qui est répertorié dans CE QUI N'EST PAS COUVERT dans la section BAGAGES.
2. Toute demande d'indemnisation pour laquelle **vous** ne fournissez pas de preuve d'achat.

## FORFAIT SKI

### CE QUI EST COUVERT

**Nous vous** indemnisons à la suite de **votre dommage corporel** ou de **votre** maladie pendant un **voyage**, à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties**, pour la partie inutilisée de **votre forfait ski**, que **vous vous** êtes engagé à payer avant l'incident. L'indemnisation ne porte pas sur les jours partiellement inutilisés.

Veillez consulter le point COMMENT DECLARER UN SINISTRE pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

## CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Toute demande d'indemnisation découlant d'une **conditions médicales préexistantes**.
2. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles **vous** ne fournissez pas d'attestation écrite d'un **médecin** confirmant que tel **dommage corporel** ou telle maladie **vous** a empêché d'utiliser **votre forfait ski**.
3. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles **vous** ne fournissez aucune preuve d'absence de remboursement pour les éléments inutilisés du **forfait ski**.

## FERMETURE DE PISTE

### CE QUI EST COUVERT

Si **vous** êtes dans l'impossibilité de skier (et qu'il ne s'agit pas de ski de randonnée nordique) dans le complexe touristique pré-réservé en dehors de **votre pays de domicile** pendant plus de 24 heures consécutives en raison d'un manque de neige ou de mauvais temps inattendu qui cause la fermeture totale du système de remontée (en dehors des systèmes pour jeunes enfants et de ceux utilisés au sein du complexe par les non-skieurs), **nous vous** indemniserons à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties** pour le coût du transport et du forfait de remontée depuis et jusqu'à un autre site.

Si aucun autre site n'est accessible **nous vous** paierons une indemnisation en espèces à concurrence du montant présenté dans le **tableau des garanties**.

Veillez consulter le point COMMENT DECLARER UN SINISTRE pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

### CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. **Les voyages** dans des stations en dehors de la saison de ski officielle.
2. **Les voyages** pour lesquels **vous** n'avez pas réservé au moins une nuitée.
3. Les demandes d'indemnisation portant sur une fermeture du système de remontée survenue après la période de réservation de **votre voyage**.
4. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles **vous** n'avez pas obtenu d'attestation écrite de la part de la direction de la station sur l'état des pistes confirmant la fermeture des installations, la raison de la fermeture et les dates concernées.
5. Tous les frais si un transport, une indemnisation ou d'autres installations de ski **vous** sont proposés.
6. **Les voyages** dans l'hémisphère nord avant le 1er novembre et après le 31 mars
7. **Les voyages** dans l'hémisphère sud avant le 1er mai et après le 30 septembre.

## FERMETURE POUR CAUSE D'AVALANCHE OU DE GLISSEMENT DE TERRAIN

### CE QUI EST COUVERT

Si l'accès et le départ de la station de ski sont bloqués ou si les **moyens de transport public** prévus sont annulés à la suite d'avalanches ou de glissements de terrain pendant un **voyage**, **nous vous** indemniserons, à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties** pour un hébergement et des frais de **voyage** supplémentaires raisonnables.

Veillez consulter le point COMMENT DECLARER UN SINISTRE pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

### CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les **voyages** dans des stations en dehors de la saison de ski officielle.
2. **Les voyages** pour lesquels **vous** n'avez pas réservé au moins une nuitée.
3. Les demandes d'indemnisation lorsque des avalanches ou des glissements de terrain surviennent au-delà de la période de réservation de **votre voyage**.
4. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles **vous** n'avez pas obtenu d'attestation écrite de la part de la direction de la station sur l'état des pistes confirmant la fermeture des installations et les dates concernées.



# NOUS CONTACTER

## COMMENT DECLARER UN SINISTRE

En cas d'urgence, **vous** devez **nous** appeler au +32 2 400 34 61.

Pour toute autre demande d'indemnisation, appelez **notre** service d'assistance téléphonique spécifique au +32 2 400 34 61 (du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h) pour obtenir un formulaire de demande d'indemnisation **vous** pouvez utiliser le formulaire en ligne à l'adresse suivante: [cm.claims.axa.travel](http://cm.claims.axa.travel). **Vous** devrez indiquer :

- **votre** nom
- les grandes lignes de **votre** demande d'indemnisation.

**Nous vous** prions de **nous** informer dans un délai de 28 jours (sauf indications contraires) à compter du moment où **vous** apprenez que **vous** devrez envoyer une demande d'indemnisation. Par ailleurs, **vous** devez **nous** retourner **votre** formulaire de demande d'indemnisation dûment rempli accompagné de toute information supplémentaire éventuelle le plus tôt possible.

Veillez conserver une copie de tous les documents que **vous nous** envoyez. Pour **favoriser** la résolution rapide et équitable d'une demande d'indemnisation, **nous** pouvons parfois avoir recours à un agent de traitement des demandes.

**Vous** devrez obtenir des renseignements sur l'état de **votre** demande d'indemnisation pendant **votre** absence. **Nous** pouvons être amenés à **vous** réclamer davantage de documents que ceux mentionnés ci-dessous pour étayer **votre** demande d'indemnisation. Si **vous** ne fournissez pas les documents nécessaires, **votre** demande d'indemnisation peut se voir rejetée. **Vous** trouverez ci-dessous la liste des documents à fournir pour **nous** aider à traiter **votre** demande d'indemnisation le plus rapidement possible.

## POUR TOUTES LES DEMANDES D'INDEMNISATION

- **Votre ou vos** factures de réservation originales, ainsi que les documents de **voyage** sur lesquels figurent les dates de **voyage** et la date de réservation.
- Les relevés de comptes et les reçus originaux de tous les débours à **votre** charge.
- Les notes ou factures originales qui **vous** sont adressées.
- Les détails de toute autre assurance susceptible de couvrir l'incident.
- Tout document dont **vous** disposez pour étayer **votre** demande d'indemnisation.
- Pour toute demande d'indemnisation relative à une maladie ou une blessure, un certificat médical devra être rempli par le **médecin** chargé de traiter **votre** cas, celui d'un **parent proche** ou de toute autre personne avec qui **vous** voyagez ou séjournez. De même, pour toute demande d'indemnisation suite à un décès, **nous** exigerons un certificat médical du **médecin** chargé de traiter **votre** cas, celui d'un **parent proche** ou de toute personne avec qui **vous** voyagez ou séjournez, ainsi qu'une copie du certificat de décès.
- Les reçus originaux ou une preuve de propriété des objets volés, perdus ou endommagés.

## ANNULATION DE VOYAGE

- La ou les factures de renoncement originales indiquant tous les frais de renoncement encourus et tous les remboursements accordés.
- Pour présenter une demande d'indemnisation pour renoncement après 24 heures de retard, **vous** devez **vous** procurer un rapport écrit de la compagnie de transport confirmant la durée et la raison de ce retard.
- Si **votre** demande d'indemnisation se rapporte à d'autres circonstances couvertes, **nous vous** préciserons les documents à fournir dans les formulaires de demande d'indemnisation.

## DÉPART MANQUÉ/CORRESPONDANCE MANQUÉE

- Preuve du motif du départ manqué, par exemple :
  - Défaillance des **transports publics** – une lettre confirmant le motif et la durée du retard.
  - Panne - un rapport du dépanneur indiquant la date et la panne du véhicule.
  - Accident : formulaire daté de la compagnie d'autoroute ou une confirmation écrite de la police indiquant le lieu, la durée et le motif du retard.
  - Problème autoroutier : formulaire daté de la compagnie d'autoroute.
- Preuve des frais de **voyage**/d'hébergement supplémentaires engagés à la suite d'un départ manqué.

## DÉPART DIFFÉRÉ

- Une attestation écrite de la part du transporteur (ou de ses agents de manutention) confirmant la durée et la raison du retard.
- Les reçus originaux pour les achats de rafraîchissements et de repas ou les frais d'hébergement supplémentaires nécessaires.
- Une facture de renoncement et une lettre de la compagnie de transport confirmant la durée et la raison du retard, si **vous** choisissez de renoncer à **vos** séjour après 24 heures de retard sur **vos** trajet aller initial.

## RETARD DE BAGAGES

- Une déclaration de perte de **bagages** (PIR) de la part du transporteur ou de ses agents de manutention.
- Une lettre de la compagnie aérienne confirmant la raison et la durée du retard et la date à laquelle les objets **vous** ont été restitués.
- Les reçus originaux détaillés pour tout achat d'urgence.

## BAGAGES

- En cas de perte ou de **vol**, un rapport des autorités de police confirmant que **vous** leur avez signalé l'incident dans les 24 heures suivant la constatation de la disparition des objets.
- En cas de perte ou de dégradation matérielle de la part du transporteur, veuillez **vous** procurer une déclaration de perte ou de détérioration de **bagages** (PIR), ainsi qu'une lettre de la compagnie aérienne confirmant la perte des objets. Dans la mesure du possible, veuillez également conserver toutes les étiquettes d'enregistrement des **bagages**.
- Si de **l'argent personnel** a été perdu ou volé, présentez un rapport de police confirmant l'incident et le montant de la perte, ainsi que tout relevé bancaire ou reçu de change en guise de preuve de possession.
- Un rapport de dommages et une estimation du coût des réparations des objets endommagés.
- Conservez tous les articles endommagés irréparables, car **nous** pourrions avoir besoin de les examiner dans le cadre de **vos** demande d'indemnisation.

## DOCUMENTS DE VOYAGE

- Un rapport de police ou d'ambassade confirmant que **vos** incident a été signalé aux autorités locales dans les 24 heures suivant la constatation de la disparition du passeport.
- Les reçus originaux de tous les frais d'hébergement ou de déplacement supplémentaires engagés.

## FRAIS MÉDICAUX ET ASSISTANCE D'URGENCE

- En cas d'**urgence médicale**, **vous** devez **nous** contacter au +3224003461 dès que possible.
- **Vous** devrez payer les coûts engendrés par un traitement ambulatoire (à l'exception des fractures). Veuillez conserver tous les reçus originaux et **vous** procurer un rapport médical de l'hôpital confirmant la maladie ou la blessure et tout traitement, ainsi que les dates d'admission et de sortie le cas échéant.
- Un rapport médical du **médecin** traitant confirmant le traitement et les frais médicaux.
- En cas de dépenses non acquittées, veuillez envoyer une copie de la facture impayée. Veuillez également indiquer qu'elle reste impayée.
- Si **vous** engagez des dépenses supplémentaires après **notre** autorisation, veuillez fournir ces reçus.

## ACCIDENT DE VOYAGE

- Le récit détaillé des circonstances de l'incident, appuyé par des preuves photographiques et vidéos (le cas échéant).
- Un certificat médical du **médecin** qui confirme la gravité de la blessure et le traitement administré, ainsi que les dates d'hospitalisation et de sortie de l'hôpital.
- Un certificat de décès (le cas échéant).
- Les détails complets de tous les témoins, en fournissant des déclarations écrites dans la mesure du possible.

## SPORTS D'HIVER

### FORFAIT SKI

- Attestation écrite de l'entreprise à laquelle **vous** avez acheté le forfait ski confirmant l'absence de remboursement pour les éléments inutilisés du forfait ski.
- **Vous** devez obtenir une confirmation écrite d'un **médecin** confirmant que tel **dommage corporel** ou telle maladie a empêché l'utilisation du **forfait ski**.

## MATÉRIEL DE SKI

- En cas de perte ou de **vol**, un rapport des autorités de police confirmant que **vous** leur avez signalé l'incident



dans les 24 heures suivant la constatation de la disparition des objets.

- En cas de perte ou dégradation matérielle de la part du transporteur, veuillez **vous** procurer une déclaration de perte ou de détérioration de **bagages** (PIR), ainsi qu'une lettre de la compagnie aérienne confirmant la perte des objets. Dans la mesure du possible, veuillez également conserver toutes les étiquettes d'enregistrement des **bagages**.
- Un rapport de dommages et une estimation du coût des réparations des objets endommagés.
- Conservez tous les articles endommagés irréparables, car **nous** pourrions avoir besoin de les examiner.
- Tous les reçus de location et les étiquettes d'enregistrement de **bagages** (le cas échéant).

## COUVERTURE CONTRE LES FERMETURES DE PISTES/AVALANCHES

- Attestation écrite de la direction de la station confirmant la fermeture des installations et les dates concernées.

## PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

**Nous** faisons tout **notre** possible pour **vous** fournir des services de la plus haute qualité. Si, dans un cas exceptionnel, **notre** service ne répond pas exactement à **vos** attentes à **notre** égard, la procédure ci-dessous explique la procédure à suivre.

**Vous** pouvez contacter l'équipe responsable des réclamations, qui organisera une enquête en **votre** nom : +32 2 400 34 61.

Une fois **notre** enquête terminée, s'il est impossible de parvenir à un accord, **vous** aurez le droit de faire appel auprès de l'autorité de surveillance compétente :

Ombudsman des Assurances  
Square de Meeûs 35  
1000 Bruxelles  
Mail: [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)  
Telephone: 02/547.58.71  
Fax: 02/547.59.75

Ces procédures n'affectent pas **votre** droit à intenter une action en justice.

L'assuré peut également s'adresser à un organisme agréé pour le règlement extrajudiciaire de litiges de consommation, comme indiqué sur la plateforme de résolution des litiges en ligne :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

L'assuré peut remplir un formulaire de plainte sur cette plateforme, qui transmet immédiatement la plainte sous une forme très compréhensible au défendeur. La procédure complète se trouve sur la plateforme ci-dessus.

## UTILISATION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

En fournissant **vos** données personnelles lors de l'acquisition de cette police et en utilisant **nos** services, **vous** acceptez que **nous** puissions traiter **vos** données personnelles. **Vous** consentez également à **notre** utilisation de **vos** données sensibles. Si **vous nous** fournissez des informations sur d'autres personnes, **vous** acceptez de les informer de **notre** utilisation de leurs données comme décrit dans les présentes et dans l'avis de confidentialité de **notre** site web disponible sur [www.axapartners.com/en/page/en.privacy-policy](http://www.axapartners.com/en/page/en.privacy-policy).

Le traitement de **vos** données personnelles est nécessaire pour **vous** fournir une police d'assurance et d'autres services. **Nous** utilisons également **vos** données pour respecter **nos** obligations légales ou lorsque ceci est dans **notre** intérêt légitime, pour la gestion de **nos** activités. Si **vous** ne fournissez pas ces informations, **nous** ne pourrions pas **vous** proposer de police ou traiter **vos** demandes d'indemnisation.

**Nous** utilisons **vos** informations à diverses fins légitimes, dont :

- La souscription, l'administration des polices, le traitement des sinistres, la fourniture d'une assistance **voyage**, la vérification des sanctions et la prévention de la fraude.
- L'utilisation d'informations sensibles sur **votre** santé ou vulnérabilité, ou celles d'autres personnes, lorsque ceci est pertinent à un sinistre ou une demande d'assistance, afin de fournir les services décrits dans cette police. En utilisant **nos** services, **vous** consentez à ce que **nous** utilisions de telles informations à ces fins.
- La surveillance et/ou l'enregistrement de **vos** appels téléphoniques en rapport avec la couverture à des fins d'archivage, de formation et de contrôle qualité.

- Des études techniques d'analyse des sinistres et des primes, d'adaptation des tarifs, de soutien au processus de souscription et de consolidation des rapports financiers (notamment réglementaires). Des analyses détaillées des sinistres pour mieux suivre les prestataires et les opérations. Des analyses de la satisfaction client et la construction de segments clients afin de mieux adapter les produits aux besoins du marché.
- L'obtention et la conservation de toute preuve pertinente et appropriée à l'appui de **votre** demande d'indemnisation, dans le but de fournir des services en vertu de la présente police et de valider **votre** demande d'indemnisation.
- L'envoi à **votre** adresse de demandes de commentaires ou de sondages concernant **nos** services et d'autres communications sur **notre** service à la clientèle.

Il peut arriver que **nous** divulguions des informations à **votre** sujet et sur **votre** couverture d'assurance aux sociétés du groupe AXA, à **nos** prestataires de services et à **nos** agents afin de gérer et d'assurer le service de **votre** couverture d'assurance, de **vous** offrir une assistance **voyage**, d'empêcher toute fraude, de recouvrir tout paiement et de toute autre manière requise ou permise par la législation en vigueur.

**Nous** solliciterons séparément **votre** consentement avant d'utiliser ou de divulguer **vos** données personnelles à un tiers souhaitant **vous** contacter pour **vous** proposer d'autres produits ou services (marketing direct). **Vous** pouvez retirer **votre** consentement à l'égard des activités de marketing à tout moment ou refuser les demandes de commentaires en contactant le Délégué à la Protection des Données (voir les coordonnées ci-dessous).

En réalisant ces activités, il se peut que **nous** transférons **vos** données personnelles en dehors du Royaume-Uni ou de l'Espace économique européen (EEE). Dans ce cas, **nous nous** assurerons que les mesures appropriées ont été mises en place pour protéger **vos** données personnelles. Cela comprend le fait de s'assurer que des normes similaires à celles du Royaume-Uni et de l'EEE sont appliquées et d'imposer au tiers auquel **nous** transférons des données personnelles des obligations contractuelles visant à les protéger selon les normes adéquates.

**Nous** conservons **vos** données personnelles aussi longtemps que raisonnablement nécessaire aux fins pertinentes établies dans cet avis et pour **nous** conformer à **nos** obligations légales et réglementaires.

**Vous** pouvez demander une copie des données personnelles que **nous** détenons **vous** concernant. **Vous** disposez également d'autres droits en lien avec la façon dont **nous** utilisons **vos** données, comme présenté dans **notre** avis de confidentialité sur le site web. Veuillez **nous** faire savoir si **vous** pensez qu'une donnée que **nous** détenons à **votre** sujet est inexacte afin que **nous** puissions la corriger.

Si **vous** voulez savoir comment déposer une réclamation auprès de **votre** autorité de protection des données ou si **vous** avez d'autres demandes ou préoccupations concernant **notre** utilisation de **vos** données, y compris si **vous** souhaitez obtenir un exemplaire imprimé de l'avis de confidentialité de **notre** site web, veuillez **nous** écrire à :

Délégué à la Protection des Données

AXA

106-108 Station Road

Redhill

RH1 1PR

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