



Allianz Assistance

Conditions générales
de l'assurance liée à
la MasterCard
Nagelmackers Standard

AA-Nagelmackers 03 fr 2021

Global Assistance

Allianz 

Vous trouverez ci-dessous les Conditions de l'assurance liée à la MasterCard Nagelmackers Standard.

Comment devez-vous interpréter les conditions de la police ?

Les dispositions de votre assurance figurent dans les présentes conditions et se rapportent à la MasterCard que vous recevez.

Une urgence ?

Appelez directement le **+32 2 290 61 00** (7 jours sur 7, 24 heures sur 24).

Table des matières

A. Dispositions générales

	Page
1. Qu'entendons-nous par... ?	2
2. Qui sommes-nous ?	2
3. Comment le dommage est-il déterminé et indemnisé ?	2
4. Dans quels cas demandons-nous le remboursement d'une indemnisation versée ?	2
5. Autres assurances	2
6. Qui assurons-nous ?	2
7. MasterCard valide	2
8. Pouvons-nous changer la prime et les conditions de votre assurance ?	2
9. Quand et comment pouvez-vous interrompre l'assurance ?	2
10. Que devez-vous faire pour introduire une plainte ?	3
11. Confidentialité et données personnelles	3
12. Qu'est-ce qui n'est jamais assuré ?	3

B. Explications sur la couverture

1. Qui est assuré ?	3
2. À partir de quelle date êtes-vous assuré ?	3
3. Où la couverture est-elle valable ?	3
4. Qu'attendons-nous de vous ?	3
5. Qu'entendons-nous par... ?	4

C. Contenu des couvertures

1. Protection des achats	4
2. Sécurité en ligne	5
3. Départ retardé	6
4. Retard de livraison de bagages	6

A. Dispositions générales

1. Qu'entendons-nous par... ?

- *Vous/La personne assurée* : La personne physique assurée et le détenteur d'une carte MasterCard Nagelmackers valide.
- *Conditions particulières* : Le contrat avec votre banque relatif à votre carte de crédit, mentionnant la durée de validité, le type de carte et les garanties y afférentes. Dans la pratique, votre carte de crédit en constitue la preuve visible.
- *Conditions générales* : Le présent texte qui décrit le fonctionnement de votre contrat, ainsi que les obligations, les garanties, les limitations et les exclusions.
- *Sinistre* : Les frais occasionnés par un événement assuré que nous devons indemniser.
- *Nous/Notre/Nos/Assureur* : AWP P&C SA Belgian Branch (ayant son siège social à Paris, en France), également connu sous le nom d'Allianz Assistance.

2. Qui sommes-nous ?

AWP P&C S.A. – Belgian branch (dénommé dans le texte: Allianz Assistance), Boulevard du Roi Albert II 32, 1000 Bruxelles, agréée sous le numéro 2769 – numéro d'entreprise: 0837.437.919.

AWP P&C S.A.- Belgian Branch est la succursale belge de l'assureur français AWP P&C S.A., rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, RCS Bobigny 519 490 080.

L'assurance est assujettie aux présentes conditions générales, aux conditions particulières, aux dispositions de la loi sur le contrat d'assurance terrestre et au droit belge.

3. Comment le dommage est-il déterminé et indemnisé ?

- Vous devez nous contacter dès que possible.
- Dans les cas où des frais supplémentaires seraient générés parce que vous n'avez pas pris contact avec nous et/ou que vous avez vous-même avancé des frais, nous pouvons limiter notre indemnisation au montant que nous aurions dû payer à l'origine.
- Vous devez être en possession des factures originales. Nous pouvons vous les demander comme pièces justificatives.
- Vous pouvez déclarer un sinistre au titre de la présente assurance jusqu'à trois ans après la date d'un sinistre. Après cette période, vous perdez votre droit à une indemnisation.

4. Dans quels cas demandons-nous le remboursement d'une indemnisation versée ?

Nous demandons le remboursement d'une indemnisation dans les cas suivants :

- Quelqu'un d'autre est responsable de votre sinistre ? Dans ce cas, nous avons le droit de demander à cette autre partie le remboursement de l'indemnisation que nous avons payée.
- Nous découvrons a posteriori qu'un dommage n'est pas assuré ? Dans ce cas, nous pouvons demander le remboursement de l'indemnisation.

5. Autres assurances

- Avez-vous droit à une indemnisation en vertu d'une autre assurance, loi ou réglementation ?
 - Dans ce cas, vous ne recevrez pas d'indemnisation de notre assurance ;
 - Nous indemnisons uniquement les dommages qui ne sont pas couverts par une autre assurance, une autre législation ou réglementation ;
 - Si, à votre demande, nous vous versons malgré tout une indemnisation ou nous vous remboursons des frais ? Dans ce cas, vous nous transférez votre droit à une indemnisation au titre d'une autre assurance, législation ou réglementation.

6. Qui assurons-nous ?

Nous assurons uniquement le détenteur d'une MasterCard Nagelmackers valide.

7. MasterCard valide

Vous devez être en possession d'une MasterCard Nagelmackers couverte. Cela signifie une MasterCard délivrée par la Banque Nagelmackers, dont le compte associé à la carte est valable et le solde de celui-ci est réglé selon les conditions de la Banque.

8. Pouvons-nous changer les conditions de votre assurance ?

Nous pouvons changer les conditions de votre assurance. Si c'est le cas, vous recevrez une notification avec un préavis minimal de trente jours.

9. Quand et comment pouvez-vous interrompre l'assurance ?

L'assurance fait partie de la couverture d'une MasterCard. Vous ne pouvez pas résilier l'assurance séparément. Si vous annulez la MasterCard, cette assurance sera également interrompue.

10. Que devez-vous faire pour introduire une plainte ?

Vous souhaitez introduire une plainte ? Prenez contact avec nous. Vous ne parvenez pas à vous entendre avec notre collaborateur ? Vous pouvez introduire une plainte auprès de notre service Qualité via quality.be@allianz.com. Si notre solution ne vous satisfait pas, vous pouvez soumettre votre plainte aux tribunaux belges ou à l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, info@ombudsman.as, fax: +32-2-547 59 75. Les assurances souscrites sont exclusivement assujetties à la législation belge.

11. Confidentialité et données personnelles

Nous nous conformons aux législations et réglementations en matière de protection de la vie privée en ce qui concerne la collecte, l'obtention et l'utilisation des données personnelles.

- Vous nous fournissez des données vous concernant lorsque vous sollicitez l'assurance et pendant la durée de validité de cette dernière. Nous utilisons ces données pour accepter et gérer l'assurance, pour régler les sinistres et aux fins de la gestion des relations et des activités de marketing (pour fournir des informations sur les produits et les services) au sein du Groupe Allianz (Worldwide Partners).
- Nous utilisons également vos données aux fins de réalisation d'analyses statistiques, de prévention et de lutte contre la fraude et afin de satisfaire aux prescriptions légales.
- Lorsque vous souscrivez une assurance chez nous, vous consentez expressément à ce que nous demandions des informations personnelles et médicales à un assuré, aux membres de votre famille, aux chargés d'assistance et/ou au médecin traitant si cela s'avère nécessaire à la bonne exécution des services de cette assurance, et à ce que nous fournissions ces informations aux personnes qui en ont besoin pour l'exécution de la présente assurance.
- Vous avez le droit d'accéder à vos données personnelles et de les corriger.

12. Qu'est-ce qui n'est jamais assuré ?

Vous trouverez ci-dessous la liste de ce qui n'est jamais assuré; dans la description détaillée de chaque garantie figurent les exclusions complémentaires propres à cette garantie.

Nous n'assurons en aucun cas les dommages :

- que vous pouviez raisonnablement prévoir ;
- qui existaient au moment du commencement de la garantie ;
- occasionnés par une guerre, une guerre civile ou des attentats terroristes ;
- occasionnés par des insurrections ou des émeutes, excepté les 14 premiers jours si vous êtes surpris par ces événements à l'étranger ;
- occasionnés par des catastrophes naturelles, des épidémies ou des quarantaines ;
- occasionnés par l'abus d'alcool ou de drogues ;
- occasionnés par des troubles psychologiques ou psychosomatiques, à moins que, au moment du sinistre, la personne concernée ne soit hospitalisée dans une institution pour plus de sept jours consécutifs ;
- occasionnés du fait de la participation à un sport rémunéré, à une compétition ou aux entraînements liés à une telle compétition ;
- occasionnés par une grève, une décision gouvernementale ou par des radiations radioactives ;
- occasionnés par l'infraction d'une disposition légale ou d'un règlement ;
- occasionnés par des retards ou par le non-respect de services convenus pour cause de force majeure ;
- occasionnés par des situations de faillite ou d'insolvabilité financière ;
- occasionnés par des agissements intentionnels, excepté le suicide et la tentative de suicide ;
- si vous nous avez fourni délibérément des informations incorrectes lors de la souscription de l'assurance ou de la déclaration du sinistre. Cette exclusion s'applique également dans les cas où vous ne collaborerez pas à la gestion du sinistre ;

- si vous ne nous avez pas communiqué des informations ou des modifications importantes ;
- aux personnes, entreprises, administrations et autres parties auxquelles nous ne sommes pas autorisés à fournir une assistance, en vertu de conventions nationales ou internationales ;
- qui ont été causés par un de nos sous-traitants. Seul le prestataire de services est responsable des dommages occasionnés par les prestations qu'il exécute ;
- qui sont la conséquence de l'une de nos exclusions.

B. Explications sur la couverture**1. Qui est assuré ?**

- Le détenteur d'une MasterCard Standard de la Banque Nagelmackers valide.
- Les personnes assurées : Les personnes physiques identifiées dans les conditions particulières.

2. À partir de quelle date êtes-vous assuré ?

- La date d'effet et la date de fin de cette assurance vont de pair avec la validité de votre MasterCard Nagelmackers. Lors d'un dommage assuré, l'événement assuré doit survenir durant la validité de votre MasterCard Nagelmackers.
- Dans le cas de la garantie « Annulation » : la garantie prend effet à la réservation du contrat de voyage et prend fin au moment où commence le voyage réservé, c'est-à-dire au début du voyage aller.
- Dans le cas d'une garantie couvrant un voyage : la garantie s'applique pendant la durée de validité convenue de l'assurance, à savoir dès le moment où l'assuré et/ou des bagages quittent le domicile pour entamer le voyage et jusqu'au moment où l'assuré et/ou les bagages rentrent au domicile.

3. Où l'assurance est-elle valable ?

Territorialité : Dans le monde entier.

Pour la garantie « Assistance aux personnes » et « Frais médicaux », la couverture n'est valable qu'à l'étranger.

4. Qu'attendons-nous de vous ?

- Vous devez communiquer le sinistre par écrit dès que possible et, dans tous les cas, dans les sept jours calendrier.
- En cas de maladie ou d'une blessure due à un accident, vous devez vous soumettre à une évaluation médicale.
- Aussi bien dans votre pays de résidence que lors de votre séjour à l'étranger, vous devez prendre les mesures nécessaires afin de pouvoir réclamer le remboursement de vos frais auprès de la sécurité sociale et de tout organisme d'assurance.
- Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables afin de limiter les conséquences d'un sinistre.
- Vous êtes tenu de nous communiquer, à la fois lors de la souscription du contrat et pendant sa durée de validité, toutes les circonstances existantes, neuves ou modifiées dont vous avez connaissance et que vous pouvez considérer raisonnablement comme des informations susceptibles d'avoir une influence sur l'évaluation du risque.
- Vous devez nous fournir toutes les informations utiles et répondre aux questions qui vous sont posées afin que nous puissions établir les circonstances et l'ampleur du sinistre.
- Vous devez adopter les mesures nécessaires afin de nous fournir les informations médicales relatives à la personne concernée.
- Vous devez autoriser nos médecins à recueillir les informations médicales relatives à la personne concernée.
- Concernant la preuve des dommages matériels, vous devez nous transmettre les éléments de preuve originaux des circonstances, des conséquences et de votre sinistre.
- En cas de vol ou d'acte de vandalisme, vous devez prendre contact avec l'autorité judiciaire la plus proche du lieu où les faits se sont produits ou ont été constatés en vue de l'établissement d'un procès-verbal.

Pour l'assistance :

- Immédiatement après la survenance du sinistre – après l'arrivée des premiers secours médicaux d'urgence – vous devez nous contacter et suivre nos instructions : Appelez (24 heures sur 24) le numéro +32-2-290.61.00.
 - Toute assistance, tous frais liés à une prestation de services ne donnent droit à une indemnisation que si nous avons donné préalablement notre autorisation. Cette procédure comporte l'attribution d'un numéro de dossier.
 - Notre autorisation préalable ne sera toutefois pas nécessaire pour les frais médicaux indispensables dont le montant total est inférieur à 250 €.
- Attention :** Si vous ne respectez pas vos obligations et que cela nous cause un préjudice, nous pouvons réduire notre prestation à hauteur du préjudice subi.
- Le non-respect de vos obligations avec intention frauduleuse donnera lieu dans tous les cas à la perte de tous les droits à toutes les prestations d'assurance.

5. Qu'entendons-nous par... ?

- **Domicile - Lieu de résidence :** Votre domicile,
- **Membres de la famille :** La ou les personnes suivantes :
 - Votre partenaire cohabitant légal ou de fait ;
 - Toute personne qui cohabite habituellement avec vous dans le cadre d'une relation familiale ;
 - Tout parent ou toute personne apparentée jusqu'au deuxième degré.
- **Les enfants mineurs :** Les enfants de moins de 18 ans.
- **Maladie :** Un trouble de l'état de santé qui est imputable à une cause autre qu'un accident et qui a été établi et diagnostiqué par un médecin.
- **Accident :** Un événement externe, soudain, indépendant de votre volonté et qui provoque des dommages.
- **Rapatriement :** Le retour à votre lieu de résidence.

C. Contenu des couvertures**1. Protection des achats****Qu'entendons-nous par... ?**

- **Objet éligible :** objet acheté par le détenteur de la carte uniquement à des fins personnelles (y compris un cadeau). L'objet éligible doit être réglé et entièrement débité du compte lié à la carte couverte du détenteur de carte. Attention : Sous la rubrique « Qu'est-ce qui n'est pas assuré ? » se trouvent les objets que nous n'indemnisons pas.
- **Prix d'achat :** la plus basse des sommes figurant sur le relevé de facturation de la carte couverte ou sur le reçu du magasin correspondant à l'objet éligible.

Attention : Pour l'assurance de l'objet éligible contre le vol, les conditions suivantes doivent être satisfaites :

- Si l'objet éligible se trouve dans votre chambre d'hôtel ou dans votre résidence de vacances : dans ce cas, la garantie couvre un vol avec effraction caractérisée.
- Si l'objet éligible se trouve sous votre surveillance ou que vous le portez sur vous : dans ce cas, la garantie couvre un vol commis avec violence physique sur la personne.
- Dans les cas où le vol ne se conforme pas aux dispositions précédentes du présent article : si vous avez protégé les objets contre le vol en bon père de famille. Dans un lieu public ou un endroit qui est accessible à d'autres personnes, vous devez de toute façon surveiller constamment les objets.

Assuré	<ul style="list-style-type: none"> • Dommages causés par : <ul style="list-style-type: none"> - un vol, un endommagement partiel ou total ; 	Maximum 1 000 € jusqu'à 90 jours après l'achat
Franchise	<ul style="list-style-type: none"> • Par personne et par sinistre 	Aucune
Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?	<p>Attention : En plus de ce qui n'est jamais assuré, cette assurance ne couvre pas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La disparition mystérieuse des objets. • Un dommage causé par un défaut à l'objet même. • Des objets volés qui n'ont pas été signalés à la police dans les 48 heures suivant la découverte du vol et pour lesquels aucun rapport écrit n'a été établi. • Les objets laissés sans surveillance dans un lieu accessible au public. • Un dommage dû à une usure normale des objets ou à une utilisation ou un usage normal pendant des activités sportives et des jeux (par exemple, balles de tennis ou de golf). • Les véhicules motorisés et appareils de navigation, ainsi que leurs parties ou accessoires. • Un dommage causé progressivement avec le temps, dû par exemple à l'humidité ou aux insectes. • Les objets que vous n'avez jamais reçus. • Les objets volés sans qu'il y ait de dommage visible dans la pièce où ceux-ci se trouvaient. • Les objets volés appartenant à un véhicule à moteur ou qui ont été volés en même temps que le véhicule à moteur. • Les téléphones portables • Les bijoux, montres, métaux précieux et pierres précieuses et les objets constitués de métaux précieux ou pierres précieuses. • Les espèces, chèques-voyage, titres de transport, papiers, devises, l'argent et l'or, les objets d'art, antiquités, pièces rares, timbres et objets de collection. • Les animaux, plantes vivantes, consommables, denrées périssables ou installations permanentes. • Les objets et équipements électroniques, y compris notamment, les baladeurs, lecteurs MP3/4, ordinateurs ou équipements en rapport avec les ordinateurs sur votre lieu de travail, les objets utilisés à des fins professionnelles. • Tout article de vente par correspondance ou objet livré par la poste jusqu'à ce que le ou les objets soient reçus, que l'absence de dommages soit constatée et qu'ils soient acceptés à l'adresse de livraison mentionnée. • Le vol de ou le dommage accidentel occasionné à un objet lorsqu'une autre assurance couvre ce vol ou ce dommage accidentel, ou lorsque les conditions générales de cette autre assurance ont été enfreintes ou pour le remboursement de tout trop-perçu manifeste. 	

En cas de sinistre	<ul style="list-style-type: none"> • A-t-on affaire à une perte, un vol ou une disparition ? Dans ce cas, vous devez le signaler immédiatement aux services de police du lieu où le sinistre s'est produit. Si vous séjournez dans un hôtel, vous devez aussi le signaler à la direction de l'hôtel. En cas de dommage ou de vol pendant le transport, vous devez informer la compagnie de transport.
	<ul style="list-style-type: none"> • L'indemnisation est calculée sur la base du prix payé lors de l'achat des objets assurés. Nous tenons compte de la dépréciation liée à l'âge des objets ou à leur usure.
	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de dommages partiels, seule la réparation de l'objet sera remboursée.
	<ul style="list-style-type: none"> • L'indemnisation ne peut pas être supérieure au prix que vous avez payé lors de l'achat de l'objet assuré. Nous remboursons uniquement les dommages réels subis. Nous ne tenons aucunement compte d'éventuels dommages indirects subis.
	<ul style="list-style-type: none"> • Si l'objet est récupéré après un vol ou une non-livraison définitive, vous devez nous rembourser l'indemnisation qui vous a déjà été versée.
	<ul style="list-style-type: none"> • L'indemnisation est limitée au montant assuré.
	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de perte à cause d'un vol et/ou d'une détérioration accidentelle d'un objet éligible dans les 15 jours suivant l'achat de ce dernier, nous remplacerons ou réparerons, à notre libre appréciation, l'objet éligible ou créditerons le compte du détenteur de carte d'une somme.
	<ul style="list-style-type: none"> • Nous ne payons pas plus que la somme assurée pour un ou plusieurs événements au cours d'une période de 365 jours.

2. Sécurité en ligne

Qu'entendons-nous par... ?

- **Objet éligible** : objet acheté par le détenteur de la carte uniquement à des fins personnelles (y compris un cadeau). L'objet éligible doit être réglé entièrement avec la carte couverte du détenteur de carte. Attention : Sous la rubrique « Qu'est-ce qui n'est pas assuré ? » se trouvent les objets que nous n'indemnisons pas.
- **Prix d'achat** : la plus basse des sommes figurant sur le relevé de facturation de la carte couverte ou sur le reçu du magasin correspondant à l'objet éligible.
- **Non-réception** : lorsque l'objet éligible n'est pas livré dans les 30 jours après que celui-ci a été débité entièrement de la carte du détenteur de carte.
- **Livraison non conforme** : lorsque l'objet livré ne correspond pas à ce qui a été commandé, en tout ou en partie, ou qu'il a été livré avec un défaut ne permettant pas un usage normal, la personne assurée doit notifier une « livraison non conforme » au vendeur dans les 14 jours après la réception de l'objet éligible.
- **Vendeur** : un commerçant qui vend l'objet éligible via Internet et qui est domicilié au sein de l'Union européenne ou aux États-Unis. Le nom et l'adresse du commerçant doivent apparaître sur le site Internet où l'objet éligible a été acheté.
- **Bijoux** : tout objet constitué en tout ou en partie de métaux précieux, de pierres précieuses ou de perles. Ceci comprend également les montres et bijoux d'un prix d'achat initial supérieur à 2 500 €.

Assuré	<ul style="list-style-type: none"> • Lorsque le détenteur de carte commande un objet éligible en ligne, qu'il paie celui-ci par carte et qu'un dommage survient par la suite à cause de : <ul style="list-style-type: none"> - La non-réception de l'objet éligible ; - La livraison non conforme de l'objet éligible. 	Maximum: 500 € par année d'assurance.
Franchise		Aucune, mais un dommage inférieur à 50 € n'est pas indemnisé.
Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?	<p>Attention : En plus de ce qui n'est jamais assuré, cette assurance ne couvre pas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un dommage causé par vous-même, votre partenaire ou vos enfants et petits-enfants ; • La non-réception due à une grève de la poste ou du transporteur ; • Un dommage dû à un défaut de fabrication de l'objet éligible ; • Un dommage dû à une utilisation frauduleuse de votre carte ; • Les animaux vivants, plantes vivantes, la nourriture ou les boissons ; • Les véhicules à moteur neufs et usagés ; • Les espèces, chèques-voyage, obligations, actions, parts de fonds de placement et tout autre papier de valeur ou titre négociable ; • Les permis de conduire ; • Pass ou billets d'accès à divers événements comme notamment des concerts, des festivals, des expositions, des événements sportifs, etc. ; • Les prestations de services achetées en ligne ; • Les bijoux ou objets d'art ; • Les enregistrements numériques reproduits ou téléchargés sur Internet (MP3, fichiers, photos, logiciels, etc.) ; • Les prestations de services en ligne ; • Les objets utilisés dans un contexte professionnel ou industriel ; • Les objets achetés pour être revendus ; • Les objets achetés sur des sites Internet de vente aux enchères ; • Les objets achetés en ligne sur un site Internet sur lequel n'apparaît ni l'adresse, ni le numéro d'entreprise du vendeur ou tout autre numéro d'identification équivalent ; • Les produits de contrefaçon ; • Les objets achetés avec un compte PayPal. 	

En cas de sinistre	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de « non-réception », nous payons le prix d'achat à concurrence de la somme assurée. • En cas de « Livraison non conforme » et si la personne assurée renvoie l'objet éligible au vendeur, nous payons : <ul style="list-style-type: none"> - les frais de renvoi. Le vendeur ne veut pas rembourser la somme payée ? Nous payons alors le prix d'achat à concurrence de la somme assurée. - les frais de renvoi. Le vendeur refuse et ne veut pas non plus rembourser la somme payée ? Nous payons alors le prix d'achat à concurrence de la somme assurée. Nous pouvons dans ce cas vous demander de nous envoyer l'objet éligible. • Nous considérons une paire ou un ensemble comme un seul objet.
---------------------------	--

3. Départ retardé

Qu'entendons-nous par... ?

- *Départ retardé* : si le départ du moyen de transport public régulier pour lequel vous avez une réservation est retardé, au lieu final de départ de ou vers votre pays de résidence d'au moins 4 heures à la suite de :
 - a. une grève ou un mouvement social ou
 - b. de mauvaises conditions climatiques ou
 - c. une panne mécanique ou technique du moyen de transport public régulier sur lequel vous deviez voyager

		Maximum:
Assuré	<ul style="list-style-type: none"> • Les frais de séjour supplémentaires et nécessaires (hébergement, repas et boissons) pour toutes les personnes voyageant avec vous. 	250 € par voyage
Franchise		Aucune
Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?	<p>Attention : En plus de ce qui n'est jamais assuré, cette assurance ne couvre pas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une grève ou un mouvement social ou un retard annoncé par le contrôle aérien à la date à laquelle vous avez réservé votre voyage ou antérieurement à celle-ci. • Tous les frais et charges qu' un transporteur ou prestataire de services vous indemniserait. • Toutes les dépenses si une alternative de voyage raisonnable est disponible dans les 4 heures après l'heure de départ prévue. • 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 toute autorité similaire, quel que soit le pays. 	
Particularités	<ul style="list-style-type: none"> • Vous devez vous enregistrer conformément à l'itinéraire qui vous aura été remis. • Vous devez obtenir une confirmation écrite de la part des transporteurs (ou de leurs représentants) du nombre d'heures de retard et de la raison de ce retard. • Vous devez vous soumettre aux conditions générales de vente de l'agent de voyage, du tour opérateur ou du prestataire de transport. • Vous devez conserver toutes les preuves d'achat. 	

4. Retard de livraison de bagages

Qu'entendons-nous par... ?

- *Retard de livraison de bagages* : vos bagages enregistrés temporairement perdus pendant votre voyage aller, s'ils ne vous sont pas livrés dans les 4 heures suivant votre arrivée.

		Maximum:
Assuré	<ul style="list-style-type: none"> • Retard de livraison de bagages : vos bagages enregistrés temporairement perdus pendant votre voyage aller, s'ils ne vous sont pas livrés dans les 4 heures suivant votre arrivée. 	500 €
Franchise		Aucune
Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?	<p>Attention : En plus de ce qui n'est jamais assuré, cette assurance ne couvre pas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les demandes d'indemnisation dues au retard, à la confiscation ou à la détention par les douanes ou toute autre autorité. • Les demandes d'indemnisation faisant suite à un retard des bagages lorsqu'ils sont expédiés en tant que fret. 	
Particularités	<ul style="list-style-type: none"> • Vous devez obtenir une confirmation écrite de la part des transporteurs (ou de leurs représentants) indiquant le nombre d'heures de retard des bagages. • Si vos objets personnels sont retardés pendant qu'ils sont sous la garde d'une compagnie aérienne, vous devez : <ol style="list-style-type: none"> a. Obtenir un P.I.R. (Property Irregularity Report) ou constat d'« Irrégularité bagages » de la compagnie aérienne. b. Introduire une demande d'indemnisation écrite et officielle auprès de la compagnie aérienne dans le délai mentionné dans leurs conditions de transport (merci d'en conserver une copie). c. Conserver les billets de transport et les étiquettes d'enregistrement afin de pouvoir déclarer un sinistre. • Nous indemnisons seulement les frais supplémentaires qui dépassent l'indemnisation éventuelle versée par le transporteur. • Nous indemnisons les frais supplémentaires seulement si les achats ont été réellement effectués dans les 4 jours suivant la date d'arrivée à destination et qu'ils sont débités de la carte couverte. Si vous n'avez pas pu utiliser la carte couverte pour ces achats, vous devez être en mesure de fournir les preuves d'achat. • Il n'y a aucune indemnisation pour les achats effectués après la restitution des bagages. • Vous devez conserver toutes les preuves d'achat. • La couverture ne s'applique qu'au voyage aller au départ de votre pays de résidence. 	