

## Dispositions Générales pour l'Assurance des cartes de crédit de la BANQUE ET CAISSE D'EPARGNE DE L'ETAT, LUXEMBOURG du 15.09.2018

### 1. CONDITIONS GÉNÉRALES

#### 1.1 Droit applicable au contrat

Le présent contrat est régi par la législation luxembourgeoise sur le contrat d'assurance. Les droits et obligations des parties contractantes sont déterminés par les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières de la police DD00103983.

#### 1.2 Garanties accordées

Une série de couvertures est rattachée aux cartes de crédit émises par la BCEE, lesquelles sont assurées par les compagnies LA LUXEMBOURGEOISE Société Anonyme d'Assurances 9, rue Jean Fischbach L-3372 Leudelange, R.C.S. Luxembourg B 31035 et DKV Luxembourg S.A. 11-13, rue Jean Fischbach L-3372 Leudelange, R.C.S. Luxembourg B 45762

Les couvertures, en application des limites mentionnées dans les présentes Dispositions Générales, sont les suivantes :

#### I. HORS ASSISTANCE

1. ACCIDENT DE VOYAGE (DÉCÈS / INVALIDITÉ)
2. SOLDE RESTANT DU EN CAS D'ACCIDENT MORTEL
3. ANNULATION / INTERRUPTION DE VOYAGE
4. VOL, PERTE ET RETARD DE BAGAGES
5. RETARD D'AVION ET / OU PROLONGATION DE SÉJOUR SI BLOCAGE
6. DEPART MANQUE
7. PROTECTION DES ACHATS
8. LIVRAISON DE BIENS ACHETÉS VIA INTERNET

#### II. ASSISTANCE

1. AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DÉCÈS
2. CASH EMERGENCY

Les couvertures sont limitées par carte de crédit comme suit :

Carte de crédit BCEE assurées	Risques assuré
Mastercard Blue Miles&More	I. 1), 3), II. 2)
Mastercard Gold Miles&More	I. 1), 3), 4), 5), 7), 8), II. 1), 2)
Mastercard Business Miles&More	I. 1), 3), 4), 5), 6), II. 1), 2)
Visa Classic	I. 1)
Visa Business	I. 1), II. 1), 2)
Visa Premier	I. 1), 2), 3), II. 1), 2)
Mastercard Blue	I. 1)
Mastercard Gold	I. 1), II. 1), 2)
Mastercard Business	I. 1), II. 1), 2)

---

## 1.3 Définitions

---

### Compagnie

LA LUXEMBOURGEOISE Société Anonyme d'Assurances, établie et ayant son siège social à L-3372 Leudelange, 9, rue Jean Fischbach et immatriculée au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro B 31035

ci-après désignée individuellement « La Luxembourgeoise »

et

DKV Luxembourg S.A, établie et ayant son siège social à L-3372 Leudelange, 11-13, rue Jean Fischbach et immatriculée au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro R.C.S. Luxembourg B 45762

ci-après désignée individuellement « DKV »

« La Luxembourgeoise » et « DKV » seront désignées collectivement « les COMPAGNIES » ou « la COMPAGNIE ».

### Preneur d'Assurance

BANQUE ET CAISSE D'EPARGNE DE L'ETAT LUXEMBOURG, , établie et ayant son siège social à L-2954 Luxembourg, 1 Place de Metz et immatriculée au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro R.C.S Luxembourg B30775

désigné ci-après « BCEE » ou le « Preneur d'Assurance »

### Assuré(s)

Le titulaire d'une carte de crédit émise par BCEE en cours de validité ainsi que le conjoint/partenaire et enfant(s) de <25 ans légitimes, légitimés, naturels, adoptifs, ou en placement familial, vivant dans le même ménage ou bien chez l'autre parent (en cas de divorce ou de séparation de corps), même s'ils voyagent séparément.

Désigné ci-après « l'Assuré » ou « les Assurés »

### Carte de crédit

Les cartes de crédit BCEE assurées désignées au point 1.2.

### Bagages

Les objets personnels hormis des valeurs financières appartenant à l'Assuré ou pour lesquels l'Assuré est responsable, que celui-ci a emportés, envoyés au préalable ou acquis sur place, lors d'une mission professionnelle ou d'un voyage garanti.

### Accident

Un événement survenant indépendamment de la volonté de l'Assuré et agissant soudainement et violemment de l'extérieur sur le corps de l'Assuré.

### Maladie

Toute altération involontaire et imprévue de l'état fonctionnel ou organique constatée par un médecin diplômé et affectant les activités normales de l'Assuré.

### Famille

Le conjoint, et les enfants lorsqu'ils voyagent avec le porteur de la carte ou séparément.

### Membres de la famille

Les parents ou alliés qui ont un lien de parenté jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré et les personnes vivant en partenariat légal ou en communauté domestique ainsi que les beaux-parents, beaux-frères et belles-sœurs.

### Conjoint

Toute personne physique, mariée à un Assuré désigné dans les Conditions Générales ou partenaire cohabitant légal (au sens de la loi luxembourgeoise du 9 juillet 2004 relative aux effets légaux de certains partenariats) vivant conjointement avec cette personne sous le même toit.

### Enfant

Les enfants légitimes, légitimés, naturels, adoptifs ou en placement familial, du titulaire de la carte ou de son conjoint au sens du contrat, qui sont âgés de moins de 25 ans, vivant sous le même toit que le titulaire de la carte ou bien chez l'autre parent (en cas de divorce ou de séparation de corps),.

Sont également considérés les enfants en placement familial auprès d'une famille d'accueil.

## Dommmages Non-matériels

Tout préjudice résultant de la privation des avantages rattachés à un droit, de la privation de jouissance d'un service rendu par un bien ou par une personne en particulier : privation de l'usage d'un bien meuble ou immeuble, augmentation des frais généraux, diminution ou arrêt de production, perte de bénéfice, perte de clientèle ou de marché et tout autre préjudice similaire.

## Étranger

Tout pays en dehors du territoire du Grand-Duché de Luxembourg et du pays où l'Assuré a son domicile permanent.

## Pays de Résidence

Désigne l'état dans lequel se situe la principale résidence fiscale de l'Assuré.

## Païement par carte

Tout paiement effectué :

- par signature d'une facturette papier ;
- en validant la transaction par le code secret (code PIN) de la carte ; ou
- en communiquant le numéro de carte dûment enregistré par écrit ou via un outil informatique (Internet, ou toute forme de commerce électronique) dûment daté par le prestataire, la compagnie aérienne ou l'agence de voyages
- via tout autre service électronique basé sur une carte de paiement physique ou dématérialisée
- une autre méthode d'authentification offerte par la banque émettrice.

## Force majeure

Phénomène naturel (séisme, éruption volcanique, ...) ou phénomène météorologique (tempête, cyclone, ...)

## 1.4 Étendue territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

## 1.5 Effet et étendue des garanties

Par le présent contrat, la Compagnie s'engage à faire bénéficier l'Assuré ou les Assurés, effectuant un voyage garanti tel que défini aux points I et II des présentes Conditions Générales, des couvertures définies au point 1.2. Garanties accordées.

Les garanties du présent contrat prennent effet à la date à laquelle la carte de paiement de l'Assuré est effective.

La couverture sera immédiatement résiliée de plein droit en cas de non-renouvellement ou de retrait de la carte assurée ou en cas de résiliation du contrat d'assurance souscrit par le preneur auprès de la Compagnie, à la date à laquelle le contrat d'assurance prend fin suite à la résiliation.

Il est précisé que tout paiement d'un voyage effectué ou d'un bien acheté avant la résiliation du contrat d'assurance souscrit par le Preneur d'Assurance sera pris en considération selon les modalités du contrat.

## 1.6 Subrogation

La Compagnie qui a payé l'indemnité est subrogée, à concurrence du montant de celle-ci, dans les droits et actions de l'Assuré ou du bénéficiaire contre les tiers responsables du dommage.

Si, par le fait de l'Assuré ou du bénéficiaire, la subrogation ne peut plus produire ses effets en faveur de la Compagnie, celle-ci peut lui réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut nuire à l'Assuré ou au bénéficiaire qui n'aurait été indemnisé qu'en partie. Dans ce cas, il peut exercer ses droits, pour ce qui lui reste dû, par préférence à la Compagnie.

Ces dispositions sont inapplicables à la garantie « Accidents de voyage ».

## 1.7 Notifications

Toutes notifications de la Compagnie à l'Assuré sont adressées valablement au dernier domicile connu de l'Assuré. Les notifications à la Compagnie doivent être faites au siège social de la Compagnie.

---

## 1.8 Prestations en cas de sinistre

---

La Compagnie effectuera la prestation convenue aussitôt qu'elle sera en possession de tous les renseignements utiles concernant la survenance et les circonstances du sinistre, et le cas échéant, le montant du dommage.

## 1.9 Prescription

---

Le délai de prescription de toute action dérivant du contrat d'assurance est de trois ans après la date de l'évènement sur lequel elle est fondée.

## 1.10 Contestations

---

En cas de contestation au sujet du contrat d'assurance, une réclamation écrite peut être adressée soit à la Direction Générale de LA LUXEMBOURGEOISE L-3372 Leudelange, 9, rue Jean Fischbach, soit au Médiateur en Assurance (par exemple l'Association des Compagnies d'Assurances, ou l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs), sans préjudice de la possibilité pour l'Assuré d'intenter une action en justice.

## 1.11 Juridiction

---

Sans préjudice de l'application des traités ou accords internationaux, toute contestation née à l'occasion du contrat d'assurance sera de la compétence des tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg.

## 1.12 Exclusions communes à toutes les garanties

---

Ne sont pas couverts les sinistres survenant:

- a. par le fait dolosif ou intentionnel ou par la faute lourde du/des Assuré(s) ou du bénéficiaire;
- b. à l'Assuré et dus à son état d'ivresse ou d'ébriété, à son absorption de produits hallucinogènes, de stupéfiants ou de drogues et de l'usage abusif de médicaments;
- c. à l'occasion de la participation de l'Assuré à une rixe (sauf légitime défense), un duel ou un crime;
- d. à l'occasion de la participation de l'Assuré en tant que concurrent à des courses et compétitions, ainsi qu'à leurs essais préparatoires, lorsqu'il est fait usage d'engins motorisés; les exercices de vitesse, de régularité ou d'adresse même autorisés, sont assimilés à des courses ou concours;
- e. à l'occasion d'un tremblement de terre ou autres cataclysmes;
- f. à l'occasion d'une guerre civile ou étrangère;
- g. par les effets directs ou indirects d'incendie, d'explosion, de dégagements de chaleur, d'irradiations, provenant de transmutations de noyaux d'atome ou de radioactivité, ainsi que par les effets de radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules nucléaires;
- h. suite à une activité professionnelle au lieu de destination, sauf pour les cartes Business ;

Un avocat ne peut être désigné par l'Assuré qu'avec l'accord écrit de la Compagnie.

## 1.13 Protection des données à caractère personnel

---

Le responsable du traitement est LA LUXEMBOURGEOISE Société Anonyme d'Assurances, situé au 9, rue Jean Fischbach L-3372 Leudelange. Le délégué à la protection des données est joignable à l'adresse [dpo@lalux.lu](mailto:dpo@lalux.lu).

Les finalités du traitement sont d'enregistrer et de traiter les données à caractère personnel recueillies auprès de l'Assuré / le bénéficiaire par la Compagnie et/ou le Preneur d'assurance, en vue de son adhésion aux présentes garanties, du suivi de l'adhésion et du règlement de tout éventuel sinistre. Ces traitements se basent sur l'exécution du contrat. Les données à caractère personnel ainsi recueillies sont destinées à la Compagnie pour les besoins de gestion et aux partenaires contractuels de la Compagnie qui concourent à la réalisation de la gestion.

L'Assuré / le bénéficiaire dispose du droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement, ou du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données. Toutes les demandes doivent être adressées à [dpo@lalux.lu](mailto:dpo@lalux.lu). L'Assuré / le bénéficiaire dispose également d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale pour la Protection des Données. La fourniture des données à caractère personnel n'est pas obligatoire. Ne pas les fournir implique la non exécution des traitements. Aucune décision ne se fait de façon automatisée ni de profilage produisant des effets juridiques.

La durée de conservation des données est limitée à la durée de la carte bancaire ainsi qu'à la période postérieure pendant laquelle la conservation des données est nécessaire pour permettre à la Compagnie de respecter ses obligations en fonction des délais de prescription ou en application d'autres dispositions légales.

La Compagnie agit conformément aux modalités et conditions énoncées à l'article 300 de la loi modifiée du 07/12/2015 sur le secteur des assurances concernant le secret professionnel en matière d'assurances.

## 1.14 Emploi des langues

Les Conditions Générales sont émises en français. Toute traduction de celles-ci est informative et en cas de litige, les conditions rédigées en langue française priment.

# I. CONDITIONS POUR LES GARANTIES HORS ASSISTANCE

## Definition

### Voyage Garanti

Tout déplacement comprenant des frais de transport (avion ou train ou voiture de location) et d'hébergement (hôtel, maison de vacances, ...), effectué à des fins autres que professionnelles ou commerciales, sauf pour les cartes Business, et répondant à toutes les conditions suivantes :

1. déplacement à une distance supérieure à 100 km par rapport au domicile de l'Assuré ;
2. déplacement comprenant au minimum 3 nuitées consécutives et sans condition de nuitée pour les cartes Business
3. déplacement payé à raison de **minimum 30%** réglable par la carte de crédit à laquelle est rattachée la couverture en question. Ce pourcentage de 30% s'applique sur le prix des frais de transport (avion ou train ou voiture de location) et d'hébergement (hôtel, maison de vacances, ...) et non pas sur un éventuel acompte ;

Lorsque des «Miles», bons d'achat, ou autres réductions de prix sont utilisés par le titulaire de la carte pour payer un voyage, celui-ci doit veiller à régler au moins 30% du prix au moyen de sa carte s'il souhaite bénéficier d'un éventuel dédomagement de son voyage en cas de sinistre lié à un voyage conformément au paragraphe précédent.

Les «Miles», bons d'achat ou autres réductions de prix ne sont pas remboursés en vertu de la présente assurance.

4. déplacements de moins de 91 jours consécutifs.

## Obligations en cas de sinistre

Willis Towers Watson Luxembourg S.A./Gras Savoye réceptionne les déclarations de sinistre qui seront transmises au Service Sinistres de La Luxembourgeoise.

Dans tous les cas, le porteur de la carte doit déclarer le sinistre au plus tard **30 jours ouvrés** qui suivent la date à laquelle le sinistre a été connu et faire parvenir:

- une déclaration de sinistre complétée et signée indiquant le lieu et les circonstances du sinistre.
- la preuve de paiement avec la carte à:  
BCEE c/o Willis Towers Watson Luxembourg S.A.

par email à: BCEE@grassavoye.lu

ou

par courrier: BCEE c/o Willis Towers Watson Luxembourg S.A. 145, rue du Kiem L-8030 STRASSEN

ou

par téléphone à BCEE c/o Willis Towers Watson Luxembourg S.A. aux numéros suivants:

depuis le Luxembourg:

4696 01 222

depuis l'étranger :

+352 4696 01 222

La déclaration de sinistre peut être demandée auprès de BCEE c/o Willis Towers Watson Luxembourg S.A.

La déclaration est acceptée en français, allemand et anglais.

L'accueil téléphonique de Willis Towers Watson Luxembourg S.A. est ouvert du lundi au vendredi de 8.00 heures à 17.30 heures et est assuré en 4 langues (français, allemand, luxembourgeois et anglais).

---

L'Assuré ou le Bénéficiaire qui intentionnellement fournit de faux renseignements; fait de fausses déclarations sur la date, la nature, les causes, les circonstances, et les conséquences du sinistre; ou use de faux documents ou dénaturés dans l'intention de tromper la Compagnie, perd tout droit à la garantie pour le sinistre en cause.

Toutes les mesures utiles doivent être prises sans retard pour limiter les conséquences du sinistre et hâter le rétablissement de l'Assuré qui doit se soumettre aux soins médicaux nécessités par son état.

Pour la garantie Accidents de voyage, les mandataires ou médecins que la Compagnie désignera (les mandataires ou médecins désignés devront exercer au Luxembourg ou dans le pays de résidence de l'Assuré) auront, sauf opposition justifiée, libre accès auprès de l'Assuré pour constater son état et le cas échéant procéder à une autopsie. L'Assuré accepte que les informations médicales concernant son état de santé soient communiquées au médecin expert de la Compagnie.

Pour la garantie Annulation de voyage, l'Assuré doit fournir les documents repris sur la déclaration de sinistre et un certificat médical indiquant qu'au moment de sa réservation, il n'existait aucune contre-indication à effectuer le voyage prévu.

Tout refus non justifié de se conformer à ce contrôle, après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, entraîne la déchéance de l'Assuré.

En cas de retard imputable à l'Assuré dans la déclaration du sinistre ou dans la transmission des renseignements, et si la Compagnie établit que ce retard lui est préjudiciable, l'Assuré supportera lui-même les conséquences de ce retard dans la mesure du préjudice subi par la Compagnie.

## Autres obligations

---

- a. L'Assuré est tenu de permettre à la Compagnie la collecte des informations nécessaires et de fournir tous les justificatifs indispensables pour constater l'événement assuré ou l'obligation d'accorder une prestation et son étendue. Cette disposition concerne aussi la dispense du secret médical des médecins traitants, si cela est nécessaire pour pouvoir constater l'obligation d'accorder une prestation.
- b. A la demande de la Compagnie, l'Assuré est tenu de se faire examiner par un médecin mandaté par les soins de la Compagnie.
- c. L'Assuré concerné est responsable de l'exécution des obligations.

## Non respect des obligations

---

Si la personne assurée viole intentionnellement un des points prévues à l'article « Autres obligations », la Compagnie est dispensée de l'obligation d'accorder une prestation.

Pour toutes autres violations, la Compagnie peut réduire les prestations d'assurance du montant du préjudice subi du fait de cette violation.

En cas de violation due à une faute lourde, la Compagnie n'est tenue d'accorder la prestation que dans la mesure où cette violation n'a eu aucun effet sur la constatation de l'événement assuré ou sur la constatation ou l'étendue de la prestation qui incombe à la Compagnie.

## Conversion des justificatifs en devise étrangère

---

Les coûts générés dans une devise étrangère sont convertis en EUR au taux du jour où l'événement assuré est survenu.

## Règles applicables aux frais de virement et de traduction

---

La Compagnie peut déduire les frais suivants de la prestation :

- les coûts de virement des prestations d'assurance à l'étranger,
- les coûts des traductions, sauf les coûts des traductions de la zone linguistique de l'Union européenne.

## Preuves du Sinistre

---

Dans tous les cas, l'Assuré doit communiquer à la Compagnie :

Preuve du paiement du voyage garanti à hauteur de minimum 30 % (ou 100% pour l'assurance Achats ou l'assurance Livraison des biens achetés sur Internet) avec la carte et/ou preuve de la pré-réservation avec la carte du transport et/ou du moyen d'hébergement.

L'Assuré (ou, le cas échéant, le conjoint survivant, respectivement les héritiers légaux, en cas de décès de l'Assuré) doit par ailleurs communiquer à la Compagnie les documents suivants :

### En cas d'annulation de voyage :

- la confirmation de réservation.

- la preuve d'annulation.

### En cas d'interruption de voyage

- la confirmation de réservation.
- la déclaration de l'agence de voyage concernant le nombre des jours non utilisés, au cas où le voyage a été organisé par une agence de voyage.

### En cas de décès :

- le certificat de décès.

### En cas de maladie :

- le certificat médical.

### En cas de préjudice matériel important :

- un document de preuve provenant des autorités locales (PV, déclaration des pompiers etc...).

### En cas de retard de voyage ou correspondance manquée :

- le certificat de la compagnie de transport.
- les originaux des factures/tickets de caisse.

### En cas de retard/perte/vol des bagages

- property irregularity report,
- les originaux des factures/tickets de caisse.
- le détail de l'indemnité payée par le transporteur si d'application.
- en cas de vol, une copie de la plainte ou déclaration déposée auprès des autorités compétentes

### En cas de force majeure :

- l'Assuré doit faire le "check-in" avant l'heure de départ prévue dans son itinéraire de voyage,
- respecter les conditions contractuelles de l'agence de voyage, du tour opérateur et de la compagnie de transport de personnes,
- garder le contact avec la compagnie aérienne et mettre tout en œuvre pour obtenir une réservation sur le premier vol de retour disponible, qu'elle peut offrir
- informer BCEE c/o Willis Towers Watson Luxembourg S.A. le plus rapidement possible par téléphone, e-mail ou au moyen d'un formulaire de déclaration de sinistre, dans les 30 jours suivant la connaissance de l'annulation ou du retard du vol
- joindre une confirmation écrite de la compagnie aérienne de l'annulation ou du retard de l'avion prévu dans l'itinéraire de voyage suite à la conséquence directe d'une force majeure, et/ou
- la durée du délai
- la confirmation de la nouvelle réservation sur le premier vol de retour disponible suite à l'annulation du vol initialement prévu ainsi que les détails du vol de retour
- présenter la preuve du refus de la compagnie aérienne de la demande de remboursement OU le détail des frais qu'elle a remboursés
- inclure toute information utile, les preuves et reçus
- l'Assuré autorise la Compagnie d'assurance à régler tout sinistre avec toute compagnie aérienne en son nom et, si nécessaire, apportera son aide afin de constituer le dossier. Il accepte que la Compagnie conserve le montant récupéré jusqu'au règlement final de la compagnie aérienne.

### Accidents corporels

En cas de sinistre couvert par la présente police, l'Assuré ou, à défaut, les héritiers légaux, doivent:

- en cas d'accident mortel, aviser BCEE c/o Willis Towers Watson Luxembourg S.A. immédiatement;
- la déclaration de sinistre mentionnera le lieu, la date, l'heure, la cause et les circonstances de l'accident ainsi que l'identité des témoins; un certificat médical constatant la nature des lésions devra être joint;
- fournir tous les renseignements, documents que la Compagnie juge utiles;
- donner à la Compagnie et à ses délégués libre accès auprès de l'Assuré;
- se soumettre à l'examen des médecins délégués par la Compagnie;

- 
- autoriser le médecin traitant à fournir aux médecins délégués par la Compagnie, tous les renseignements demandés et strictement nécessaires tant sur les blessures que sur les maladies ou infirmités actuelles ou antérieures.

## Assurance Achats

### Preuves du Sinistre

Dans tous les cas, l'Assuré doit communiquer à la Compagnie :

- le décompte de la carte de crédit attestant le paiement à 100 % du Bien assuré,
- tout justificatif permettant d'identifier le Bien assuré ainsi que son prix d'achat et la date d'achat tel que facture ou ticket de caisse.

En cas de Vol caractérisé et non caractérisé, l'Assuré doit par ailleurs communiquer à la Compagnie les documents suivants:

- l'original du rapport de police (procès-verbal);
- toute preuve du sinistre, soit :
  - en cas de Vol par Agression : toute preuve tel qu'un certificat médical, témoignage ou attestation écrite, datée et signée de la main du témoin, mentionnant son nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse et profession,
  - en cas de Vol par Effraction : tout document prouvant l'effraction tel que par exemple le devis ou la facture de réparation du mécanisme de fermeture ou une copie de la déclaration effectuée par l'Assuré auprès de son assureur multirisques habitation ou automobile.

En cas de Dommage Accidentel, l'Assuré doit par ailleurs communiquer :

- l'original du devis ou de la facture de réparation, ou
- l'attestation du vendeur précisant la nature des dommages et certifiant que le Bien assuré est irréparable.

La Compagnie se réserve le droit de demander tout autre document ou information nécessaire à la validation du sinistre et à l'évaluation de l'indemnité.

### Expertise / Paiement de l'indemnité

Un expert ou un enquêteur pourra être envoyé par la Compagnie pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

## Assurance Livraison des biens achetés sur Internet

### Obligation de l'Assuré en cas de sinistre

L'Assuré doit déclarer le sinistre auprès de Willis Towers Watson Luxembourg S.A. le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de trente (30) jours qui suivent la réception de son relevé de carte.

Le formulaire de demande d'indemnisation doit être accompagné de toutes les pièces justificatives listées ci-dessous.

En cas de livraison non-conforme : l'Assuré est présumé avoir connaissance du sinistre dès réception de la livraison ou dès qu'il a connaissance de la non-conformité de la livraison.

En cas de non-livraison : dans le cas où l'Assuré ne serait pas livré dans le délai spécifié aux conditions générales de vente du site marchand, l'Assuré devra contacter Willis Towers Watson Luxembourg S.A., dans les meilleurs délais, par écrit, au moyen du formulaire de déclaration de sinistre (disponible sur le site de BCEE) au plus tard dans les trente (30) jours qui suivent la réception de son relevé de carte.

### Pièces justificatives à fournir par l'Assuré en cas de non-livraison ou de livraison non-conforme

L'Assuré devra fournir les pièces justificatives de son dommage aux fins d'indemnisation et notamment :

- l'impression du justificatif de la commande (courriel), toute confirmation d'acceptation de la commande en provenance du commerçant ou l'impression de la page écran de la commande,
- la copie du décompte de la carte MasterCard Gold Miles & More Luxair ou de l'avis de prélèvement de l'Assuré attestant le(s) montant(s) débité(s) de la commande,
- en cas de livraison réalisée par un transporteur privé, le bon de livraison remis à l'Assuré,
- en cas d'envoi postal reçu par l'Assuré, suivi de la livraison dont l'Assuré est en possession,
- en cas de renvoi du Bien garanti chez le commerçant, le justificatif du montant des frais d'expédition avec accusé réception.

La Compagnie peut demander à l'Assuré toute autre pièce justificative jugée nécessaire à l'instruction du dossier



## Recours contre les tiers

Si l'Assuré a droit au remboursement du préjudice par un tiers, cette prétention, sans préjudice de la subrogation légale, doit être cédée par écrit à concurrence du remboursement de frais prévus par le contrat d'assurance à la Compagnie ; la prétention est transférée à dû concurrence à la Compagnie. Si l'Assuré renonce à une telle prétention ou à un droit quelconque pour garantir cette prétention sans accord préalable de la Compagnie, elle est dispensée de l'obligation de prestation dans la mesure où elle aurait pu demander le remboursement sur la base de cette prétention ou de ce droit.

# 1. CONDITIONS POUR LA GARANTIE ACCIDENTS DE VOYAGE

## 1.1 Prestations garanties

La Compagnie garantit le paiement des prestations convenues ci-dessous, lorsque l'Assuré est victime d'un accident entraînant des lésions corporelles ou le décès.

### En cas de décès

Si l'Assuré décède des suites d'un accident garanti par le présent contrat, immédiatement ou dans un délai de trois ans à compter du jour de l'accident, la Compagnie garantit le paiement du capital décès stipulé ci-dessus au conjoint survivant, non divorcé et non séparé de corps, ou à défaut aux héritiers légaux de l'Assuré.

S'il y a plusieurs bénéficiaires, le capital est indivisible à l'égard de la Compagnie qui réglera les intéressés sur indemnité collective.

Pour un seul et même accident les indemnités pour décès et invalidité permanente ne peuvent se cumuler.

Conformément à l'accord préalable donné par l'Assuré, le médecin traitant et celui ayant constaté le décès sont tenus de transmettre au médecin conseil de la Compagnie, un certificat établissant la cause du décès.

### En cas d'invalidité permanente

Si l'Assuré est atteint, suite à un accident garanti, d'une invalidité permanente, la Compagnie lui garantit le paiement d'une indemnité calculée par application du taux d'invalidité permanente aux capitaux stipulés au point 1.5. Capitaux assurés.

Le taux de l'invalidité permanente est déterminé, sans tenir compte de la profession de l'Assuré, selon la base du barème des invalidités repris au point 1.2. Barème d'invalidités ci-dessous.

Le taux de l'invalidité permanente dont l'Assuré reste atteint sera fixé seulement sur base de l'état de santé définitif de l'Assuré, mais au plus tard dans un délai de trois ans après l'accident.

Un an après l'accident, si les médecins ne peuvent déterminer le degré définitif, mais l'évaluent à 20 % au moins, la Compagnie paie sur demande une indemnité provisionnelle calculée sur la moitié du taux d'invalidité minimum prévisible.

## 1.2 Barème d'invalidités

NATURE DE L'AFFECTION	TAUX DE L'INVALIDITE
<b>TETE</b>	
Perte totale des deux yeux.....	100 %
Aliénation mentale incurable et totale .....	100 %
Perte d'un oeil ou perte de la vision totale d'un oeil .....	30 %
Surdité incurable et totale .....	40 %
Surdité incurable d'une oreille .....	15 %
Perte de substance osseuse du crâne dans toute son épaisseur .....	
Surface d'au moins 6 centimètres carrés .....	40 %
Surface de 3 à 6 centimètres carrés .....	20 %
Surface inférieure à 3 centimètres carrés .....	10 %
Ablation totale de la mâchoire inférieure .....	60 %

NATURE DE L'AFFECTION	TAUX DE L'INVALIDITE	
Ablation partielle de la mâchoire inférieure, c'est-à-dire d'une branche montante en totalité ou de la moitié du corps du maxillaire .....	35 %	
<b>RACHIS-THORAX</b>		
Paralysie organique totale .....	100 %	
Fracture de la colonne dorsolombaire		
- cas graves (paraplégie) .....	75 %	
- syndrome neurologique, mais cas légers .....	20 %	
Tassement vertébral lombaire confirmé par radio .....	15 %	
Fracture de la colonne vertébrale sans lésion médullaire .....	10 %	
Fractures multiples de côtes avec déformation thoracique persistante et troubles fonctionnels ..	8 %	
Fracture de la clavicule avec séquelles nettes		
- Droite .....	5 %	
- Gauche .....	3 %	
<b>MEMBRES</b>		
a) infirmités portant sur deux membres		
Perte des deux bras ou des deux mains .....	100 %	
Perte des deux jambes ou des deux pieds .....	100 %	
Perte d'un bras ou d'une main ensemble avec la perte d'une jambe ou d'un pied .....	100 %	
b) membres supérieurs	droit	gauche
Perte d'un bras ou d'une main .....	60 %	50 %
Fracture non consolidée du bras (pseudarthrose constituée) .....	30 %	25 %
Perte du mouvement de l'épaule (ankylose totale) .....	35 %	25 %
Ankylose du coude		
en position favorable 15 degrés autour de l'angle droit .....	25 %	20 %
en position défavorable .....	40 %	35 %
Paralysie totale du membre supérieur (lésions incurables des nerfs) .....	60 %	50 %
Paralysie complète du nerf circonflexe .....	20 %	15 %
Paralysie complète du nerf médian		
au bras .....	45 %	35 %
à la main .....	20 %	15 %
à la gouttière de torsion .....	40 %	35 %
Paralysie complète du nerf radial		
à l'avant-bras .....	30 %	25 %
à la main .....	20 %	15 %
Paralysie complète du nerf cubital .....	30 %	25 %
Ankylose du poignet en position favorable (dans la rectitude et en pronation) .....	20 %	15 %
Ankylose du poignet en position défavorable (flexion ou extension forcée ou en supination) .....	30 %	25 %

NATURE DE L'AFFECTION	TAUX DE L'INVALIDITE	
Perte totale du pouce .....	20 %	15 %
Perte partielle du pouce (phalange unguéale) .....	8 %	5 %
Ankylose totale du pouce .....	15 %	12 %
Amputation totale de l'index .....	15 %	10 %
Amputation partielle de l'inde .....	8 %	5 %
Amputation d'un doigt autre que le pouce ou l'index .....	8 %	5 %
Amputation simultanée du pouce et de l'index .....	35 %	25 %
Amputation simultanée du pouce et d'un doigt autre que l'index .....	25 %	20 %
Amputation simultanée de deux doigts autres que le pouce et l'index .....	15 %	10 %
Amputation simultanée de trois doigts autres que le pouce et l'index .....	20 %	15 %
Amputation simultanée de quatre doigts, y compris le pouce .....	45 %	40 %
Amputation simultanée de quatre doigts le pouce étant conservé .....	40 %	35 %
c) membres inférieurs		
Amputation de la cuisse (moitié supérieure) .....	60 %	
Amputation de la cuisse (moitié inférieure) .....	50 %	
Perte totale du pied (désarticulation tibio-tarsienne) .....	45 %	
Perte partielle du pied		
désarticulation sous-astragalienne .....	40 %	
désarticulation médio-tarsienne .....	35 %	
désarticulation tarso-métatarsienne .....	30 %	
Ankylose de la hanche		
en position défavorable .....	45 %	
en rectitude .....	35 %	
Ankylose du genou		
en position défavorable .....	25 %	
en rectitude .....	15 %	
Perte de substance osseuse étendue de la cuisse ou des deux os de la jambe, état incurable ....	50 %	
Perte de substance osseuse étendue de la rotule avec gros écartement des fragments et gêne considérable des mouvements d'extension de la jambe sur la cuisse .....	40 %	
Perte de substance osseuse de la rotule avec conservation des mouvements .....	20 %	
Raccourcissement d'au moins 5 centimètres d'un membre inférieur .....	30 %	
Raccourcissement d'un membre de 3 à 5 centimètres .....	15 %	
Raccourcissement de 1 à 3 centimètres .....	5 %	
Paralysie totale d'un membre inférieur .....	60 %	
Paralysie complète du nerf sciatique poplité externe .....	30 %	
Paralysie complète du nerf sciatique poplité interne .....	20 %	
Paralysie complète des deux nerfs (sciatique poplité externe et interne) .....	40 %	
Amputation totale de tous les orteils .....	20 %	

NATURE DE L'AFFECTION	TAUX DE L'INVALIDITE
Amputation du gros orteil .....	8 %
Ankylose du gros orteil .....	5 %
Amputation de deux orteils .....	4 %
Amputation d'un orteil .....	2 %
<b>DISPOSITIONS COMPLEMENTAIRES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. S'il est médicalement établi que l'Assuré est gaucher, les taux de l'invalidité prévus au barème ci-dessus sub 2) membres supérieurs sont intervertis.</li> <li>2. L'ankylose des doigts (autres que le pouce) et des orteils (autres que le gros orteil) ne donne droit qu'à 50 % des indemnités prévues pour la perte de ces organes.</li> <li>3. Les lésions non-comprises dans le tableau ci-dessus sont indemnisées en proportion de leur gravité, comparée à celle des cas énumérés et sans tenir compte ni de la profession ni de l'âge de l'Assuré.</li> <li>4. Les troubles nerveux postcommotionnels et les lésions nerveuses périphériques ne donnent droit à une indemnité que s'ils sont la conséquence d'un accident garanti.</li> <li>5. Dans ce cas, un premier règlement sera effectué lors de la consolidation, qui ne pourra dépasser la moitié de l'indemnité correspondant au degré d'infirmité; le solde sera versé, s'il y a lieu, après un nouvel examen médical pratiqué dans un délai de maximum deux ans, à partir de la consolidation, examen qui déterminera le taux d'infirmité définitif. En tout état de cause, l'acompte versé restera acquis à l'Assuré.</li> <li>6. Si un seul et même accident entraîne plusieurs des infirmités décrites ci-avant, les différents taux d'invalidité sont additionnés sans pouvoir dépasser au total 100 %, ni pour un même membre le taux prévu pour la perte totale de ce membre.</li> <li>7. La perte de membres ou d'organes déjà atteints avant l'accident n'est indemnisée que pour la différence entre l'état avant et après l'accident.</li> </ol>	

### 1.3 Risques non-assurés

Ne sont pas considérés comme accidents et ne sont pas garantis:

- a. le suicide et la tentative de suicide ;
- b. les maladies, états maladiques de toute nature et leurs suites directes ou indirectes, y compris les affections allergiques, de même que les opérations chirurgicales et leurs suites, à moins que ces maladies et opérations ne soient la conséquence directe d'un accident garanti, les varices et leurs suites, les durillons, eczéma et dermatoses, même lorsqu'ils sont produits par des agents extérieurs ;
- c. les lombagos, les sciatiques et les hernies de toute nature ;
- d. les troubles de la grossesse et ses complications ;
- e. les accidents ayant pour cause directe ou indirecte des maladies mentales ou nerveuses, des troubles psychiques et assimilés ;
- f. les lésions causées par les appareils à rayons et les substances radioactives utilisées pour les diagnostics et la pratique de la radiothérapie, sauf si elles résultent pour la personne traitée d'un fonctionnement défectueux ou d'une fausse manipulation, ou sont la conséquence d'un traitement auquel l'Assuré est soumis à la suite d'un sinistre garanti ;
- g. la pratique des sports suivants : les sports de combat.

### 1.4 Évaluation et règlement des prestations

Les prestations sont évaluées de gré à gré entre la Compagnie et l'Assuré. En cas de désaccord sur l'importance de la prestation, celle-ci est établie contradictoirement par deux experts nommés l'un par l'Assuré et l'autre par la Compagnie.

Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert. Les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation sera effectuée par le juge des référés du tribunal de l'arrondissement du domicile de l'Assuré à la requête de la partie la plus diligente.

Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié des honoraires du tiers expert et des frais de sa nomination. Les experts sont dispensés de toute formalité judiciaire. Ces dispositions ne préjudicient en rien le droit des parties de faire procéder par voie judiciaire.

Si une maladie ou un état maladif qui existait déjà avant l'accident ou qui est survenu seulement après l'accident, mais sans dépendre de celui-ci, vient à aggraver les conséquences de l'accident, la Compagnie n'est tenue à garantir que pour les conséquences que l'accident aurait eues normalement sans l'intervention aggravante de cette maladie ou de cet état maladif.

## 1.5 Capitaux assurés

Dépendant du genre de carte crédit BCEE, les capitaux suivants sont assurés :

Carte de crédit BCEE	Capital Décès	Capital Invalidité
Mastercard Blue Miles&More	100.000 EUR	100.000 EUR
Mastercard Gold Miles&More	250.000 EUR	250.000 EUR
Mastercard Business Miles&More	250.000 EUR	250.000 EUR
Visa Classic	100.000 EUR	100.000 EUR
Visa Business	250.000 EUR	250.000 EUR
Visa Premier	250.000 EUR	250.000 EUR
Mastercard Blue	100.000 EUR	100.000 EUR
Mastercard Gold	250.000 EUR	250.000 EUR
Mastercard Business	250.000 EUR	250.000 EUR

## 2. SOLDE RESTANT DÛ

### 2.1 Garanties

En complément des capitaux assurés ci-dessus la carte VISA Premier couvre en plus :

En cas de décès par accident de la personne garantie, titulaire de la carte VISA Premier, la Compagnie garantit le paiement d'une indemnité égale au total des dépenses faites au moyen de la carte VISA Premier et non encore comptabilisées sur un des extraits émis avant la date de l'accident qui a entraîné le décès, à condition toutefois que la dépense ait eu lieu avant l'accident et au plus tard à minuit le jour précédent l'accident.

Dans le cas où l'Assuré aurait plusieurs cartes VISA Premier, l'indemnisation de la garantie est limitée à une carte c'est-à-dire qu'il n'y aura pas de cumul de soldes des différentes cartes.

### 2.2 Sommes assurées

L'indemnisation de la garantie solde restant dû ayant pour origine une des causes reprises sous le point 2.1. interviendra pour les cartes de crédit ci-dessous jusqu'à concurrence de :

Carte de crédit BCEE	Solde restant dû
Visa Premier	Maximum 5.000 EUR

## 3. CONDITIONS POUR LA GARANTIE ANNULATION / INTERRUPTION DE VOYAGE

### 3.1 Annulation de voyage

#### 3.1.1 Objet de la garantie

La Compagnie garantit les frais d'annulation, dus par l'Assuré, lorsque ce dernier est :

- tenu d'annuler son voyage avant le départ
- d'interrompre son voyage

à la suite des circonstances ci-après, pour autant qu'elles soient imprévisibles au moment de la souscription du présent contrat :

- a. maladie attestée médicalement comme étant incompatible avec l'accomplissement du voyage, accident corporel nécessitant plus de 48 heures d'hospitalisation, décès, transplantation urgente d'un organe (comme donneur ou receveur) de l'Assuré, du conjoint, d'un membre de sa famille jusqu'au deuxième degré, du compagnon de voyage ou d'une personne vivant en communauté domestique avec l'Assuré ;
- b. complications liées à la grossesse de l'Assurée, pour autant qu'au moment de la souscription du contrat de voyage l'Assurée n'était pas enceinte de plus de trois mois ou de moins de six mois au moment du départ;
- c. annulation du voyage par l'Assuré suite à son impossibilité, justifiée par des raisons médicales, de subir les vaccinations nécessaires et requises pour le voyage ;
- d. maladie, accident nécessitant plus de 48 heures d'hospitalisation ou décès de celui qui devait assurer le remplacement professionnel de l'Assuré durant son voyage ou de la personne chargé de la garde de l'enfant mineur de l'Assuré ;
- e. convocation officielle de l'Assuré :
  - à titre de témoin devant un tribunal,
  - requise par les forces de l'ordre suite à une effraction au lieu de résidence ou lieu de travail de l'Assuré ;
- f. détournement, prise d'otage ou kidnapping de l'Assuré, son conjoint, un parent jusqu'au deuxième degré ou une personne vivant sous le même toit que l'Assuré et dont celui-ci a la charge ou la garde ;
- g. dommages matériels importants (**plus de 25.000 EUR**) au domicile, à la résidence secondaire et aux locaux professionnels appartenant à ou loués par l'Assuré, survenus dans les trente jours précédant la date du départ, et causés par un incendie, une explosion, un dégât des eaux ou un vol, à condition que le rapport d'expertise et/ou une facture de réparation soient fournis ;
- h. vol des documents d'identité ou visa, refus de visa par les autorités du pays de destination ;
- i. vol ou immobilisation totale du véhicule privé de l'Assuré au moment du départ ;
- j. retard au moment de l'embarquement prévu au contrat de voyage, suite à une immobilisation de plus d'une heure à cause d'un accident de circulation ou cas de force majeure sur le trajet vers le lieu d'embarquement ;
- k. annulation ou limitation des transports publics suite à une grève, à moins qu'un moyen de transport alternatif soit mis à disposition.

### 3.1.2 Indemnisation

L'indemnisation des FRAIS D'ANNULATION, de modification ou d'interruption de voyage ayant pour origine une des causes reprises sous le point 3.1.1. interviendra pour les cartes de crédit ci-dessous jusqu'à concurrence de :

Carte de crédit BCEE	Frais d'annulation assurés
Mastercard Blue Miles&More Luxair:	1.000 EUR par personne et par sinistre avec un maximum de 5.000 EUR par an.
Mastercard Gold Miles&More Luxair:	3.000 EUR par personne et par sinistre avec un maximum de 10.000 EUR par an
Mastercard Business Miles&More Luxair	3.000 EUR par personne et par sinistre avec un maximum de 10.000 EUR par an
Visa Premier	3.000 EUR par personne et par sinistre avec un maximum de 10.000 EUR par an

### 3.1.3 Exclusions

Sont toujours exclus les dommages, maladies, accidents ou décès résultant :

- a. les conséquences de maladie chronique ou préexistante de l'Assuré, sauf si le médecin traitant atteste
  - que celui-ci était en état de voyager lors de la réservation du voyage alors qu'il s'avère, qu'à la date de départ, il n'est plus en mesure de réaliser son voyage suite à un état nécessitant un traitement médical ;
  - lors de la réemption, il n'était pas prévisible que l'assuré nécessiterait un traitement médical en relation avec sa maladie.
- b. de la négligence de l'Assuré ;
- c. un suicide, une tentative de suicide ;

- d. de l'influence d'alcool, de stupéfiants, de calmants ou de médicaments non prescrits par un médecin agréé ;
- e. des états dépressifs et les maladies mentales et nerveuses sauf s'il s'agit d'une première manifestation ;
- f. des interruptions volontaires de grossesse, sauf dans les cas d'urgence médicale ;
- g. de l'état d'insolvabilité de l'Assuré ou de l'ouverture d'une procédure de règlement collectif de ses dettes ;
- h. des retards causés par des problèmes de circulation récurrents et prévisibles ;
- i. de grèves, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme ainsi que l'inobservation consciente d'interdictions officielles ;
- j. de toute raison donnant lieu à l'annulation qui était connue au moment où le contrat d'assurance a été souscrit ;
- k. d'événements survenus en dehors des dates de validité du contrat ;
- l. l'insolvabilité de l'Assuré au moment de la réservation du voyage ;
- m. manquement ou mauvais état du véhicule privé prévu pour le voyage ;
- n. de tout ce qui n'est pas expressément et formellement stipulé dans le présent contrat.

Les exclusions sont d'application tant vis-à-vis de l'Assuré que vis-à-vis des personnes dont l'état médical est à l'origine de la demande d'intervention.

## 4. CONDITIONS POUR LA GARANTIE VOL, PERTE ET RETARD DE BAGAGES

### 4.1 Garanties assurées

#### Perte et Vol des Bagages

La Compagnie paiera à concurrence des sommes assurées mentionnées ci-dessous la perte définitive des bagages de l'Assuré lors d'un voyage par tout moyen de transport en commun. Un bagage enregistré qui est perdu et non retrouvé dans les 48 heures suivant l'arrivée à destination est considéré comme perdu.

La Compagnie rembourse également le Vol des bagages à l'occasion du voyage garanti.

#### Retard de bagages

La Compagnie rembourse sur justificatifs, jusqu'à concurrence des sommes assurées mentionnées ci-dessous, les achats d'urgence et de première nécessité (vêtements et articles de toilette strictement nécessaires), si les bagages dûment enregistrés auprès d'une entreprise de transport, arrivent plus de 8 heures après l'heure d'arrivée de l'Assuré à la destination. Cette garantie n'est pas valable au retour dans le pays de résidence. S'il s'avère que ces bagages sont définitivement perdus, l'indemnité due au titre de la perte et vol de bagages est cumulative avec celle due par la Compagnie au titre de la garantie retard de bagages.

#### Franchise

Une franchise par sinistre de 75 EUR sera appliquée.

### 4.2 Sommes assurées

L'indemnisation de la garantie PERTE ET VOL DE BAGAGES ayant pour origine une des causes reprises sous le point 4.1. interviendra pour les cartes de crédit ci-dessous jusqu'à concurrence de :

Carte de crédit BCEE	Perte et Vol Bagages	Retard Bagages
Mastercard Gold Miles&More	500 EUR par sinistre et Assuré	500 EUR par sinistre et Assuré
Mastercard Business Miles&More	500 EUR par sinistre et Assuré	500 EUR par sinistre et Assuré

### 4.3 Exclusions

La Compagnie n'assure pas:

- a. plus que la limite par pièce de bagage pour une paire ou une série d'objets ;
- b. la dévaluation d'une monnaie ou les pertes dues à des fautes ou à des oublis lors d'une transaction monétaire ;
- c. les dommages ou pertes non déclarés à la police ou à la compagnie de transport ;

- d. les dommages dus à une confiscation, une saisie ou une détention par la douane ou une quelconque autorité ;
- e. le dommage ou la perte de tout bagage qui est couvert par toute autre assurance ou qui est de la responsabilité de la Compagnie de transport : dans ces cas la Compagnie paiera seulement en complément des indemnités que doit verser la Compagnie de transport ou l'autre contrat d'assurance, sans pouvoir excéder le montant initial prévu aux Conditions Générales ;
- f. les objets simplement oubliés, égarés ou perdus;
- g. les bijoux lorsqu'ils se trouvent dans les bagages consignés ;
- h. le vol des objets laissés sans surveillance dans les lieux publics, les plages, les campings et tous autres endroits accessibles au public ;
- i. le vol commis entre 22h du soir et 6h du matin dans un véhicule garé sur la voie publique (sauf vol simultané du véhicule) ou dans un véhicule non fermé à clé ;
- j. les perles fines et pierres précieuses.

## 5. RETARD D'AVION ET / OU PROLONGATION DE SÉJOUR

### 5.1 Garanties assurées

La garantie est accordée dans les seuls cas suivants :

- a. retard ou annulation d'un vol inscrit dans un horaire officiel, réservé et confirmé ;
- b. réservations excédentaires ("overbooking") qui empêchent l'Assuré d'embarquer à bord du vol à horaire officiel, réservé et confirmé;
- c. arrivée tardive du vol inscrit dans un horaire officiel sur lequel l'Assuré voyage et qui ne lui permet pas de prendre un vol en correspondance ;
- d. seuls font l'objet de la garantie les vols des Compagnies aériennes dont les horaires sont publiés dans un horaire officiel. La garantie vient en complément de toute autre indemnisation versée par le transporteur. Elle est accordée sur base des frais réellement exposés par l'Assuré.

### 5.2 Indemnisation

- a. Lors d'un voyage garanti, la Compagnie rembourse à concurrence de maximum 500 EUR par voyage (quel que soit le nombre de personnes) les frais engagés par l'Assuré pour ses repas, rafraîchissements, frais d'hôtel, frais de transfert aller-retour de l'aéroport ou du terminal vers l'hôtel à condition que le retard s'élève à plus de 4 heures par rapport à l'heure initiale de départ indiquée sur le titre de transport.
- b. Pour les cas de force majeure : Si l'Assuré est bloqué à l'étranger pendant au moins 24 heures pour cause de force majeure, la Compagnie rembourse jusqu'à 150 EUR par jour\* et ce, pendant 7 jours, jusqu'à concurrence de 1.050 EUR\*, représentant les frais raisonnables et irrécupérables engagés pour :
  - Les frais de séjour à l'hôtel et transport entre l'aéroport et l'hôtel;
  - Repas et boissons; frais de téléphone.

\* montant maximum pour tous les Assurés voyageant ensemble.

### 5.3 Sommes assurées

L'indemnisation de la garantie RETARD D'AVION ET/OU PROLONGATION DE SÉJOUR ayant pour origine une des causes reprises sous le point 8.1. interviendra pour les cartes de crédit ci-dessous jusqu'à concurrence de :

Carte de crédit BCEE	Retard d'avion >4h	Prolongation de séjour si blocage >24h
Mastercard Gold Miles&More	500 EUR par voyage	150 EUR par jour pendant 7 jours avec un maximum de 1.050 EUR par voyage
Mastercard Business Miles&More	500 EUR par voyage	150 EUR par jour pendant 7 jours avec un maximum de 1.050 EUR par voyage

### 5.4 Exclusions

- a. Les retards occasionnés sur des vols non réguliers (vols non inscrits dans un horaire officiel) ;



- b. aucun remboursement ne sera dû si le retard subi est inférieur à 4 heures par rapport à l'heure initiale de départ ou de l'arrivée (dans le cas d'un vol de correspondance) du vol réservé, inscrit dans un horaire officiel ;
- c. aucun remboursement ne sera dû si le retard résulte d'une grève et d'une guerre ;
- d. aucun remboursement ne sera dû en cas de retrait temporaire ou définitif d'un avion, qui aura été ordonné :
  - soit par les autorités aéroportuaires,
  - soit par les autorités de l'aviation civile,
  - soit par un organisme similaire et qui aura été annoncé préalablement à la date de départ du voyage ;
- e. aucun remboursement ne sera dû si un moyen de transport similaire est mis à disposition de l'Assuré par la compagnie de transport dans un délai de 4 heures suivant l'heure initiale de départ (ou d'arrivée dans le cas d'un vol de correspondance) du vol inscrit dans un horaire officiel, réservé et confirmé ;
- f. aucune indemnité ne sera due à partir du moment où l'Assuré accepte un remboursement lié à son voyage de retour ;
- g. l'Assuré sera déchu de tout droit découlant de la police dans le cas où les conditions précitées ne seraient pas respectées ;
- h. les frais prises en charge par une éventuelle compagnie aérienne responsable.

## 6. DÉPART MANQUÉ

### 6.1 Garanties assurées

La Compagnie garantit jusqu'à concurrence de la limite par sinistre, le montant des frais dus, en cas de départ manqué de l'Assuré pour l'embarquement prévu du voyage garanti ayant pour origine une des causes suivantes, pour permettre à l'Assuré de poursuivre son trajet :

- À la grève du personnel de l'aéroport ou des chemins de fer ;
- Cataclysme naturel, attentat, sabotage ou un acte de terrorisme causant un retard de plus de 12 heures de l'Assuré ;
- Vol ou immobilisation totale du véhicule privé ou professionnel de l'Assuré au moment du départ suite par exemple à une immobilisation de plus d'une heure à cause d'un accident de la circulation ou d'un cas de force majeure sur le trajet vers le lieu d'embarquement.

L'Assuré devra fournir la preuve de la survenance des faits précités.

### 6.2 Sommes assurées

L'indemnisation de la garantie DÉPART MANQUÉ ayant pour origine une des causes reprises sous le point 6.1. interviendra pour les cartes de crédit ci-dessous jusqu'à concurrence de :

Carte de crédit BCEE	Départ Manqué
Mastercard Business Miles&More	350 EUR par sinistre

### 6.3 Exclusions

Sont exclus :

- a. le manquement ou mauvais état du véhicule privé ou professionnel prévu pour le voyage ;
- b. problèmes administratifs, problèmes de vaccination ou obtention de visa ou autres documents d'entrée ;
- c. la négligence de l'Assuré dans l'organisation du voyage (mauvaise estimation du temps du trajet, oubli) et
- d. le départ volontairement tardif.

### 6.4 Indemnisation

Seuls les frais réellement dus par l'Assuré sont remboursés en cas d'annulation ou d'interruption de voyage sans pouvoir excéder le montant prévu aux Conditions Générales.

Sont considérés comme frais réels, ceux restant à charge de l'Assuré après déduction des remboursements éventuellement reçus :

- des organisateurs de transport suite à la non-utilisation des titres de transport ;

- 
- de l'agence de voyage ou de l'hôtel suite à la non-utilisation des services réservés.

## 7. PROTECTION DES ACHATS

### 7.1 Définitions

---

#### Bien assuré

Tout bien mobilier, acheté neuf par l'Assuré, payé en totalité avec sa carte MasterCard Gold Miles & More Luxair, à l'exclusion des bijoux (sauf montres), des fourrures, des animaux vivants, des plantes, des denrées périssables, des espèces, des devises, des chèques de voyage, des titres de transport, véhicules motorisés neufs.

#### Sinistre

le Vol caractérisé ou non caractérisé du Bien assuré ou le Dommage Accidentel causé au Bien assuré.

#### Vol caractérisé

vol par Effraction ou par Agression.

#### Vol non caractérisé

vol sans effraction ou agression avec déclaration, dans les 24 heures qui suivent le vol, aux autorités locales de police en faisant dresser un procès-verbal.

#### Effraction

forçage, endommagement ou destruction de tout mécanisme de fermeture.

#### Agression

toute menace ou violence physique exercée par un Tiers afin de soustraire à l'Assuré le Bien assuré.

#### Dommage accidentel

toute destruction, détérioration partielle ou totale due à un événement extérieur soudain.

#### Bijoux

tout objet destiné à être porté par la personne, composé en tout ou partie de métaux précieux ou de pierres précieuses.

#### Tiers

toute autre personne que l'Assuré, son conjoint(e) ou cohabitant légal, ses ascendants ou descendants.

### 7.2 Garanties assurées

---

La Compagnie rembourse l'Assuré dans les limites suivantes:

- en cas de Vol caractérisé ou non caractérisé du Bien assuré : le prix d'achat du Bien assuré volé.
- en cas de Dommage Accidentel (bris, casse) causé au Bien assuré : les frais de réparation de ce bien ou, si ces frais sont supérieurs au prix d'achat du Bien assuré ou si celui-ci n'est pas réparable, le prix d'achat du Bien assuré.

Pour bénéficier de cette garantie, le prix d'achat du Bien assuré doit être payé à 100% par la carte de crédit.

### 7.3 Durée de la garantie

---

La garantie est acquise dans la mesure où le Vol caractérisé ou Vol non caractérisé ou le Dommage Accidentel survient dans les 90 jours à compter de la date d'achat ou de la date de livraison du Bien assuré.

### 7.4 Sommes assurées

---

1.500 EUR TTC par sinistre et par an avecun minimum de 50 EUR par article.

Sera considéré comme un seul et même sinistre le Vol caractérisé ou Vol non caractérisé ou le Dommage Accidentel portant sur un ensemble de Biens assurés.

L'indemnisation de la garantie PROTECTION DES ACHATS ayant pour origine une des causes reprises sous le point 7.2. interviendra pour les cartes de crédit ci-dessous jusqu'à concurrence de :

Carte de crédit BCEE	Protection des Achats
Mastercard Gold Miles&More	1.500 EUR par sinistre et par an avec un minimum de 50 EUR par article

## 7.5 Exclusions

Sont exclus de la garantie le sinistre résultant :

- d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré ou d'un de ses proches (conjoint, cohabitant légal, ascendant ou descendant) ;
- de la disparition ou de la perte du Bien assuré ;
- d'un dommage sur le Bien assuré lors du transport ou lors de manipulations faites par le vendeur ;
- d'une usure normale ou d'une dégradation graduelle du Bien assuré due à l'érosion, la corrosion, l'humidité ou l'action du froid ou du chaud sur ce dernier ;
- d'un vice propre du Bien assuré ;
- du non-respect des conditions d'utilisation du Bien assuré préconisées par le fabricant ou le distributeur de ce bien ;
- d'un défaut de fabrication du Bien assuré ;
- de la guerre civile ou étrangère ;
- d'un(e) embargo, confiscation, capture ou destruction du Bien assuré par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique ;
- de la désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant ;
- des biens achetés pour être revendus.

## 7.6 Seuil d'intervention

La garantie n'intervient que pour les biens achetés d'une valeur unitaire égale ou supérieure à 50 EUR TTC.

Si le Bien assuré fait partie d'un ensemble et qu'il s'avère, à la suite du sinistre, inutilisable ou irremplaçable individuellement, la garantie produit ses effets sur le bien dans son ensemble.

## 7.7 Paiement de l'indemnisation

Si un sinistre est déclaré conformément aux modalités mentionnées ci-dessous et si la Compagnie constate que ce sinistre est garanti, la Compagnie paye l'indemnisation endéans les 15 jours calendriers à compter de la date de confirmation par la Compagnie que la couverture est en effet acquise.

# 8. LIVRAISON DES BIENS ACHETÉS SUR INTERNET

## 8.1 Définitions

### Tiers

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

### Bien garanti

Bien matériel mobilier à usage privé acheté neuf via internet auprès d'un commerçant à condition que la livraison soit effectuée par envoi postal ou par un transporteur privé, dont la valeur unitaire est comprise entre 50 EUR et 1.500 EUR TTC (frais d'expédition inclus)

### Commerçant

Tout marchand proposant la vente via Internet des Biens garantis.

---

### Livraison non conforme

Le Bien garanti réceptionné ne correspondant pas à la référence constructeur ou distributeur indiqué sur le bon de commande ou le Bien garanti est livré dans un état défectueux, cassé ou incomplet.

### Non-Livraison

La livraison du bien garanti n'a pas été effectuée dans les trente (30) jours calendrier qui suivent la réception du relevé de compte ou avis de prélèvement.

### Paiement Internet

Opération de paiement réalisée au moyen d'une carte MasterCard Gold Miles & More Luxair émise par la BCEE, avec ou sans composition du code confidentiel pour l'achat d'un bien, sans factures signées et dont le montant total est porté au débit du compte de l'Assuré.

Pour bénéficier de cette garantie, le prix d'achat du Bien assuré doit être payé à 100% par la carte de crédit.

### Sinistre

Survenance d'un événement assuré par la présente garantie.

## 8.2 Garanties

---

En cas d'incident de livraison suite à l'achat d'un Bien garanti sur Internet, l'Assuré pourra bénéficier de l'assurance livraison dans les conditions énoncées ci-après. Le règlement du bien garanti doit avoir été effectué au moyen de la carte assurée et pendant la période de validité, le prélèvement correspondant à cet achat devant apparaître sur son relevé de carte.

## 8.3 Indemnisation

---

Si aucune solution amiable satisfaisante n'a été trouvée avec le commerçant, la Compagnie ou l'Assuré (au plus tard au 90ème jour qui suit le débit du paiement du Bien garanti).

### En cas de non-livraison d'un bien garanti :

La Compagnie rembourse l'Assuré du montant correspondant au prix d'achat TTC (frais de port inclus) du bien garanti dans la limite des sommes effectivement réglées au commerçant et dans les limites de plafond prévues au paragraphe « montant des indemnités par sinistre et par an ».

### En cas de livraison d'un bien garanti non conforme:

- si le commerçant accepte le retour du Bien garanti, pour ensuite expédier un bien de remplacement ou effectuer un remboursement auprès de l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition du bien garanti au commerçant, si ces frais ne sont pas pris en charge par le commerçant,
- si le commerçant accepte le retour du Bien garanti mais n'expédie pas de bien de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès de l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition et le remboursement du prix d'achat du Bien garanti (frais de port inclus),
- si le commerçant n'accepte pas le retour du Bien garanti, la garantie couvre les frais de réexpédition du bien garanti envoyé à la Compagnie et le remboursement du prix d'achat (frais de port inclus).

Le prix d'achat du Bien garanti s'entend TTC et dans la limite des sommes effectivement réglées au commerçant.

La Compagnie se réserve le droit de mener une expertise ou une enquête à ses frais pour apprécier les circonstances et le montant du préjudice.

## 8.4 Exclusions

---

- a. les animaux;
  - b. les biens et denrées périssables, les denrées alimentaires ;
  - c. les boissons;
  - d. les végétaux;
  - e. les véhicules à moteur;
  - f. les espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers, valeurs de toute espèce ;
  - g. les bijoux ou objets précieux tels que : objets d'art, orfèvrerie, argenterie d'une valeur supérieure à 150 EUR ;
  - h. les données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne (notamment fichiers MP3, photographies, logicielsetc.) ;
  - i. les prestations de services, y compris celles consommées en ligne ;
-

- j. les biens achetés pour être revendus comme marchandises ;
- k. les biens achetés sur un site de vente aux enchères ;
- l. la faute intentionnelle de l'Assuré ;
- m. les conséquences des actes que l'Assuré a subis au cours d'une guerre civile ou étrangère ;
- n. une grève des prestataires ou des transporteurs, un lock-out ou un sabotage commis dans le cadre d'une action concertée de grève.

### 8.5 Sommes assurées

L'indemnisation de la garantie LIVRAISON DES BIENS ACHETÉS SUR INTERNET ayant pour origine une des causes reprises sous le point 8.3. interviendra pour les cartes de crédit ci-dessous jusqu'à concurrence de :

Carte de crédit BCEE	Protection des Achats
Mastercard Gold Miles&More	2.500 EUR par an avec un minimum de 50 EUR et un maximum de 1.500 EUR par article

Lorsque les biens garantis détériorés font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'indemnité est versée à concurrence du prix d'achat de l'ensemble au complet. L'indemnité est versée en euros et toutes taxes comprises par virement à l'Assuré, sur le compte désigné par ses soins.

### 8.6 Etendue territoriale

Pour la garantie livraison des biens achetés sur Internet :

- les achats garantis sont ceux effectués sur un site marchand domicilié dans un pays européen ou aux Etats-Unis,
- le bien garanti doit être livré au Grand-Duché de Luxembourg ou dans la Communauté Européenne.

## II. CONDITIONS POUR LES GARANTIES ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DECES ET CASH EMERGENCY

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

#### 1.1 Définition

##### Voyage Garanti

Tout déplacement comprenant des frais de transport ou d'hébergement ou les deux, effectué à des fins autres que professionnelles ou commerciales - sauf pour les cartes Business - et répondant à toutes les conditions suivantes :

1. déplacement à une distance supérieure à 100 km par rapport au domicile de l'Assuré ;
2. déplacement payé à raison de minimum 30% du coût du transport de l'Assuré (avion ou train ou voiture de location) ou du coût de moyen d'hébergement (hôtel, maison de vacances,...) par la carte de crédit. En cas de voyage par un autre moyen que l'avion, le train ou la voiture de location ou sans réservation il suffit d'avoir effectué au minimum un paiement avec la carte de crédit entre la date de départ et la date de la demande d'assistance ( achat de carburant,...)
3. déplacements de moins de 91 jours consécutifs

#### 1.2 Prestations garanties

La Compagnie prend à sa charge les frais occasionnés dans les cas suivants, jusqu'à concurrence du montant maximal indiqué :

1. Rapatriement en cas de maladie ou de décès
2. Remboursement des frais médicaux nécessaires pour soins ambulatoires ou hospitalisation à l'étranger
3. Retour anticipé
4. Frais de recherche et de sauvetage

---

## 5. Assistance en cas de poursuites judiciaires

## 6. Services

## 7. Cash Emergency

Les prestations de garanties 1.à 7. sont données pour toutes les cartes bancaires à l'exception :

- pour la carte Mastercard Blue Miles&More qui bénéficie de la garantie 7.
- pour les cartes Visa Classic et Mastercard Blue, aucune garantie Assistance n'est accordée.

### 1.3 Sinistre - Événement assuré

---

Un événement assuré est un soin médical nécessaire pour une personne assurée suite à une maladie ou à un accident. L'événement assuré prend effet avec les soins et se termine au moment où, selon le diagnostic médical, il n'y a plus de nécessité de soins. Si les soins doivent être étendus à une maladie ou des suites d'accident qui ne sont pas liées directement à celles d'origine, un nouvel événement assuré est considéré. Le décès d'une personne assurée est aussi un événement assuré.

L'étendue des prestations en cas d'événement assuré sont mentionnés à l'article 1.4.

### 1.4 Conditions d'assurance pour prestations d'assistance

---

La Compagnie accorde des prestations dans les limites du contrat pour les méthodes d'examen et de soins et les médicaments reconnus par la médecine traditionnelle. Elle accorde également des prestations pour les méthodes et médicaments qui se sont avérés aussi prometteurs dans la pratique, ou utilisés parce qu'aucune méthode ou médicament de médecine traditionnelle n'étaient disponibles.

La Compagnie peut cependant réduire ses prestations au montant qui aurait été occasionné en cas d'utilisation de méthodes ou médicaments disponibles dans la médecine traditionnelle.

La Compagnie peut mandater un prestataire d'assistance pour évaluer l'assistance et pour d'autres services. Lors de la survenance de l'événement assuré, celui-ci est habilité à contacter le médecin compétent sur place afin de prendre avec lui la meilleure décision possible. La décision concernant le type de transports cités dans les présentes conditions d'assurance revient à la Compagnie.

Les frais des prestations citées à l'art. 1.4 sont remboursés à concurrence d'un montant total maximum de 100.000 EUR par personne et par an, ou de la contre-valeur correspondante dans la monnaie nationale concernée par personne assurée et par an.

La conversion est faite au taux de change officiel le jour de la survenance de l'événement assuré.

Le type et le montant des prestations d'assurance résultent des dispositions suivantes :

#### 1.4.1 Traitement ambulatoire

Pour les traitements ambulatoires à l'étranger, la Compagnie rembourse jusqu'à 100 % des frais :

- a. pour les soins médicaux;
- b. pour les médicaments et bandages. Ne sont pas considérés comme médicaments : les produits diététiques, alimentaires et les fortifiants, les produits pour perdre du poids, les contraceptifs, produits gériatriques, eaux minérales, produits pour le bain et produits cosmétiques ;
- c. pour les thérapies, à savoir : la kinésithérapie, les massages, l'hydrothérapie et les enveloppements, les traitements thermiques, l'électrothérapie, la luminothérapie et les bains médicinaux. Les suppléments pour soins au domicile du patient (par exemple à l'hôtel, à la pension) ne sont pas remboursés. Les saunas, bains thermaux et autres sont exclus du remboursement ;
- d. pour les dispositifs médicaux devenus nécessaires pour la première fois suite à un accident survenu pendant le séjour à l'étranger, à l'exception des produits d'optique et appareils auditifs ;
- e. pour le transport médicalement nécessaire vers le médecin le plus proche par services de secours reconnus.

L'Assuré a le libre choix du médecin agréé pour dispenser les soins dans le pays du séjour.

Les médicaments et bandages, ainsi que les thérapies et dispositifs médicaux doivent être prescrits par celui-ci. Les médicaments doivent de plus être achetés à la pharmacie. L'achat répété d'un médicament avec la même ordonnance doit être impérativement prescrit sur l'ordonnance par le médecin traitant.

#### 1.4.2 Hospitalisation

En cas d'hospitalisation à l'étranger, la Compagnie rembourse jusqu'à 100 % des frais :

- a. des soins médicaux (coûts des interventions chirurgicales compris),
- b. du séjour à l'hôpital (y compris l'hébergement en chambre individuelle),

- c. du transport médicalement nécessaire vers l'hôpital le plus proche par des services de secours reconnus,
- d. de l'hébergement d'un parent en cas d'hospitalisation d'un enfant de moins de 13 ans

Si une hospitalisation est nécessaire d'un point de vue médical, l'Assuré a le libre choix parmi les hôpitaux généralement reconnus dans le pays du séjour, placés sous direction médicale permanente, disposant de possibilités diagnostiques et thérapeutiques suffisantes et gérant des dossiers médicaux.

### 1.4.3 Soins dentaires

Pour les soins dentaires à l'étranger, la Compagnie rembourse jusqu'à 100 % des frais :

- a. pour les soins dentaires analgésiques,
- b. pour les obturations dentaires simples médicalement nécessaires,
- c. pour les réparations de prothèses dentaires existantes afin de rétablir leur fonction de mastication,
- d. pour les prothèses provisoires jusqu'à 250 EUR.

Si des soins dentaires sont médicalement nécessaires, l'Assuré a le libre choix parmi les dentistes agréés du pays du séjour.

### 1.4.4 Rapatriement

La Compagnie organise et prend en charge les coûts d'un rapatriement médicalement utile et acceptable de la personne assurée. Le rapatriement se fait soit

- au domicile de la personne assurée, soit
- à l'hôpital adapté le plus proche du domicile de la personne assurée.

Les coûts pour un accompagnant coassuré sont également pris en charge

En cas de décès, la Compagnie organise le rapatriement du corps dans le pays du domicile et prend en charge les coûts suivants :

- coûts des pompes funèbres à l'étranger,
- coûts de conservation du corps sur place,
- coûts d'un cercueil jusqu'à 1.500 EUR maximum,
- coûts du transport de la dépouille du lieu du décès au lieu d'inhumation ou d'incinération.

Les autres coûts relatifs à l'inhumation ou l'incinération dans le pays du domicile ne sont pas pris en charge. En cas d'inhumation ou d'incinération dans le pays où la personne assurée est décédée, les mêmes dispositions sont applicables.

### 1.4.5 Autres prestations

1. En cas d'événement assuré, la Compagnie organise, si nécessaire, l'envoi d'un médecin sur place pour prendre toutes les mesures utiles à la guérison de la personne assurée. Les coûts de cette prestation sont pris en charge à hauteur de 3.000 EUR.
2. Le voyage retour est organisé en cas de décès dans le pays du domicile d'un parent jusqu'au 2e degré et les frais sont pris en charge jusqu'à 1.000 EUR par personne assurée. La présentation d'un acte de décès officiel est exigée.
3. La Compagnie organise les voyages aller et retour d'un membre de la famille ou d'une autre personne de confiance que l'Assuré aura désignée si, au moment de la survenance d'un événement assuré, il est accompagné d'enfants de moins de 18 ans et que personne ne peut les prendre en charge. Les coûts du voyage et les éventuelles nuitées d'hôtel sont pris en charge jusqu'à 2.500 EUR.
4. Les frais pour la visite d'un parent proche sont remboursés jusqu'à 2.000 EUR en cas d'hospitalisation supérieure à cinq jours si la personne assurée voyage seule. Si la personne assurée est âgée de moins de 18 ans au moment de son admission à l'hôpital, la condition de durée minimum de séjour de cinq jours est supprimée et un des deux parents peut rendre visite à la personne assurée à l'hôpital.
5. Les frais d'hébergement sont remboursés pour la personne assurée malade si elle ne peut pas effectuer le voyage retour à la date prévue ; le remboursement est limité à 5 nuits pour un montant total de 500 EUR. Si la personne assurée malade ou blessée est accompagnée par des membres de la famille assurés, les frais de prolongation du séjour sont également pris en charge pour ceux-ci à concurrence de 500 EUR par membre de la famille.
6. En cas d'hospitalisation supérieure à 48 heures d'un enfant âgé de moins de 16 ans qui est resté à la maison, le voyage retour des personnes assurées est organisé. Les coûts de cette prestation sont pris en charge à hauteur de 2.000 EUR. Pour percevoir cette prestation, un certificat médical indiquant le diagnostic et confirmant que la durée d'hospitalisation sera probablement supérieure à 48 heures suffit.
7. En cas d'hospitalisation supérieure à 5 jours d'un membre de la famille dans le pays du domicile, le voyage retour des personnes assurées est organisé par la Compagnie. Pour en bénéficier, le médecin traitant doit attester que l'état de santé du patient justifie la présence de l'Assuré. Les coûts sont pris en charge à hauteur de 2.000 EUR au total.

- 
8. Les coûts de changement de réservation des billets d'avion ou de train pour les Assurés sont pris en charge s'ils ne peuvent pas effectuer le voyage retour prévu suite à la maladie d'une personne coassurée l'accompagnant, à hauteur de 500 EUR. La présentation d'un certificat médical attestant de la nécessité de modification est exigée
  9. La Compagnie organise et prend en charge le voyage retour du titulaire de la carte et des personnes assurées qui l'accompagnent si un préjudice matériel important a eu lieu au domicile vacant du titulaire de la carte. Les événements suivants sont concernés : incendie, dégât des eaux, tempête, grêle, explosion, implosion et vol avec effraction. Les coûts du voyage retour sont pris en charge à hauteur de 2.000 EUR. La preuve du sinistre émanant des autorités locales doit être transmise à la Compagnie dans les plus brefs délais.
  10. En cas d'événement assuré, la Compagnie organise le transport des médicaments ou poches de sang indispensables si ceux-ci ne sont pas disponibles sur place. Les médicaments doivent être prescrits par des médecins reconnus.
  11. La Compagnie rembourse les frais de taxi pour les trajets vers l'hôpital ou les établissements de soins ambulatoires et le retour à l'hébergement jusqu'à 125 EUR maximum ; les lieux de départ et d'arrivée doivent être clairement précisés sur les factures de taxi présentées et un justificatif d'hospitalisation ou des soins ambulatoires doit être fourni. La Compagnie rembourse aussi les frais des trajets des Assurés pour les visites à l'hôpital dans le cadre d'une hospitalisation.
  12. La Compagnie prend en charge à hauteur de 5.000 EUR les coûts des opérations de recherche et de sauvetage et de l'évacuation de la piste de ski par des services de secours reconnus en cas d'accident sur une piste de ski balisée et ouverte au moment de l'accident. Si, au moment de l'accident, l'Assuré se trouve en dehors des pistes balisées et ouvertes, la Compagnie n'accorde aucune prestation.
  13. Si l'Assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger suite à un accident de la circulation, la Compagnie avance la caution à hauteur de 12.500 EUR par personne assurée. Pour bénéficier de cette prestation, une copie certifiée conforme d'une décision administrative est nécessaire. L'avance est à rembourser à la Compagnie dans un délai de trois mois à partir de la date d'événement.
  14. Par ailleurs, la Compagnie avance les honoraires d'un avocat à l'étranger à hauteur de 1.300 EUR. L'Assuré s'engage à rembourser l'avance dans un délai de 30 jours. Les prestations mentionnées ne sont pas servies pour les coûts de poursuites judiciaires au Luxembourg ou dans le pays de résidence. L'avance est à rembourser à la Compagnie dans un délai de trois mois à partir de la date d'événement.
  15. En cas d'événement assuré, l'Assuré a droit à une assistance linguistique de la part de la Compagnie.
  16. En cas de maladie ou de blessure d'un animal domestique (chat ou chien) dûment vacciné qui accompagne l'Assuré à l'étranger, la Compagnie prend en charge les frais de vétérinaire à hauteur de 75 EUR sur présentation de l'original des factures.
  17. En cas de perte ou de vol des documents de voyage, la Compagnie assiste l'Assuré sur place pour régler toutes les formalités et faciliter le voyage retour.

#### 1.4.6 Services

Lors de la survenance de l'événement assuré, la Compagnie fournit les services suivants :

1. mise à disposition du service clients tous les jours, 24 heures sur 24 ;
2. possibilité d'obtenir des renseignements sur les possibilités de soins médicaux sur le lieu du séjour ;
3. transmission des coordonnées d'hôpitaux, de cliniques spécialisées et indication des possibilités de transfert ;
4. règlement des coûts remboursables directement avec l'hôpital à l'étranger ;
5. en cas de nécessité médicale, organisation du transport ou du transfert dans une clinique spécialisée et prise en charge des coûts y relatifs ;
6. contact avec le médecin de famille et organisation de l'échange d'informations entre les médecins ;
7. à la demande de l'Assuré, la Compagnie informe les proches en cas d'événement assuré.

### 1.5 Exclusions

---

**Aucun droit aux prestations d'assistance ni au remboursement de frais de maladie ne pourra être invoqué dans les cas suivants :**

- a. les soins médicaux à l'étranger qui étaient le seul motif et / ou un des motifs du voyage ;
- b. les soins médicaux pour lesquels, sur base d'un diagnostic médical, il était établi dès le départ qu'ils devraient avoir lieu en cas de déroulement normal du voyage (par exemple la dialyse), sauf si l'Assuré effectue le voyage suite au décès de son conjoint ou d'un membre de la famille. Le remboursement de médicaments nécessaires avant le départ dans le cadre d'un traitement de longue durée est exclu ;
- c. les soins médicaux au Luxembourg ou les soins médicaux dans le pays de résidence ;
- d. les coûts des moyens de contraception ;
- e. les coûts de la médecine préventive, des vaccins ou de la vaccination ;



- f. les préjudices résultant de radiations ou de l'énergie nucléaire ainsi que les préjudices consécutifs à une guerre, une guerre civile, des troubles civils, au terrorisme ou à des événements comparables, ainsi qu'à une épidémie ou pandémie ;
- g. les maladies et accidents dus à une faute intentionnelle ou à une addiction, y compris leurs conséquences, ainsi que pour les mesures de désintoxication, y compris les cures de désintoxication ;
- h. les soins des maladies psychiques, psychogènes et psychosomatiques ;
- i. les dépenses relatives à une grossesse de la personne assurée connue avant le départ, à une interruption de grossesse, à une stérilisation, à une fausse couche et à un accouchement, aux suites de couches et à leurs conséquences ; les soins liés à des complications de grossesse aiguës non prévisibles par l'Assurée sont cependant assurés, y compris les naissances prématurées avant la fin de la 32<sup>e</sup> semaine de grossesse et les fausses couches. Les soins médicalement nécessaires du bébé prématuré sont également couverts par l'assurance ;
- j. les prothèses dentaires et couronnes ;
- k. les soins thermaux et en sanatorium ainsi que les soins de rééducation ;
- l. les soins ambulatoires dans une station thermale. Cette restriction est supprimée si, pendant un séjour temporaire, suite à une maladie indépendante de l'objet du séjour ou à un accident survenu sur place, des soins deviennent nécessaires ;
- m. les soins prodigués par les conjoints, parents ou enfants. Les frais matériels justifiés sont remboursés sur la base du barème ;
- n. le suicide ou la tentative de suicide ;
- o. les compétitions sportives de niveau professionnel ;
- p. un hébergement nécessité par un état de dépendance ;
- q. les soins cosmétiques / esthétiques de toute nature et leurs conséquences ;
- r. les expertises, certificats, les devis et les traitements de nature médicale, si l'Assuré doit fournir ceux-ci.

Si des soins ou autres actes pour lesquels des prestations sont définies excèdent ce qui est nécessaire médicalement, la Compagnie peut minorer les prestations à un montant adapté. Si les dépenses pour les soins ou autres prestations sont manifestement disproportionnées par rapport aux prestations fournies, la Compagnie n'est pas tenue de rembourser la quote-part de prestation manifestement disproportionnée. L'évaluation de la situation se fera selon le pays de destination.

Si des droits à des prestations d'assurance maladie obligatoire, d'assurance accident ou d'assurance retraite, à une prévoyance maladie ou prévoyance accident obligatoire existent, la Compagnie est uniquement tenue de rembourser les dépenses excédant les prestations légales.

La personne assurée n'est pas couverte par l'assurance et n'a aucun droit à des prestations d'assistance si, et aussi longtemps, que des sanctions économiques, commerciales ou financières ou des embargos de l'Union Européenne applicables directement aux parties contractantes s'y opposent.

Aucune garantie n'est accordée pour les territoires pour lesquels le Ministère des affaires étrangères, un ministère compétent ou une autorité compétente dans un des états voisins du Grand-Duché de Luxembourg a émis un avertissement aux voyageurs.

Si l'Assuré se trouve déjà sur le territoire pour lequel un tel avertissement est émis, la couverture d'assurance expire dans un délai de 14 jours après la publication de cet avertissement.

## 1.6 Obligations en cas de sinistre

En cas de sinistre l'Assuré a l'obligation pour toutes les garanties Assistance du présent contrat :

- a. Notifier à la Compagnie chaque soin de l'hôpital dans un délai de trois jours en téléphonant au (+352) 42 64 64 844 ou à l'adresse mail [assistance@dkv.lu](mailto:assistance@dkv.lu). A défaut, la Compagnie n'est pas tenue de rembourser. Si la Compagnie reçoit l'information sur l'hospitalisation plus tard, elle est tenue d'accorder la prestation uniquement à partir du jour où elle en a pris connaissance.
- b. Envoyer d'abord l'original des factures, avec un justificatif de paiement, à l'assurance maladie obligatoire.
- c. Envoyer à la Compagnie ensuite, dans un délai de 30 jours, les documents suivants :
  - copies des factures ;
  - tous les justificatifs de remboursement de la caisse d'assurance maladie obligatoire et des assurances complémentaires ;
  - le numéro de carte de crédit.
- d. Si l'assurance maladie obligatoire ne participe pas aux frais, envoyer les documents originaux à la Compagnie; elle est seulement tenue de rembourser contre présentation des originaux.
- e. De plus, les justificatifs demandés par la Compagnie nécessaires pour apprécier son obligation de paiement doivent être fournis. La Compagnie peut demander un justificatif du paiement préalable.
- f. La revendication de prestations pour le rapatriement en cas de décès doit être justifiée par l'acte de décès officiel.

- 
- g. Les justificatifs et preuves deviennent la propriété de la Compagnie.
  - h. La Compagnie est habilitée à servir des prestations au porteur de justificatifs réglementaires.
  - i. Les prétentions à des prestations d'assurance ne peuvent être ni cédées, ni gagées.

**Les factures doivent mentionner :**

- les nom(s) et prénom(s) de la personne soignée ;
- le nom de la maladie (diagnostic). Si le médecin refuse d'indiquer le nom de la maladie, la Compagnie peut subordonner ses prestations à un examen médical, comme prévu à l'article 1.8b) ;
- le nom et l'adresse du médecin ;
- les différents soins médicaux avec leurs dates.

**Les points suivants doivent également être respectés :**

- Les ordonnances doivent préciser clairement le médicament prescrit, son prix et être acquittées.
- Les ordonnances sont à envoyer avec la facture du médecin correspondante, les factures des thérapies et dispositifs médicaux avec la prescription.
- Pour les soins dentaires comme prévu à l'article 1.4.3., la facture doit comporter la désignation des dents traitées et les prestations effectuées.

Pour les demandes de prestations prévues aux articles 1.4.4. et 1.4.5., le remboursement n'est effectué que sur présentation des justificatifs nécessaires (par exemple le certificat de décès, un certificat médical, etc.).

## 1.7 Déclarations

---

Toute déclaration est à adresser par écrit à l'adresse suivante :

**DKV Luxembourg S.A.**

**11-13, rue Jean Fischbach**

**L-3372 Leudelange**

[assistance@dkv.lu](mailto:assistance@dkv.lu)

Les agents d'assurance ne sont pas habilités à recevoir ces déclarations.

Si l'Assuré ne signifie pas son changement d'adresse à la Compagnie, il suffit, pour être valable, que la déclaration destinée à l'Assuré soit envoyée à la dernière adresse connue. La déclaration prendra effet à la date à laquelle elle aurait été notifiée à l'Assuré par la voie normale d'acheminement sans le changement de domicile.

## 1.8 Obligations à respecter

---

- a. La personne assurée est tenue de permettre à la Compagnie la collecte des informations nécessaires et de fournir tous les justificatifs indispensables pour constater l'événement assuré ou l'obligation d'accorder une prestation et son étendue. Cette disposition concerne aussi la dispense du secret médical des médecins traitants, si cela est nécessaire pour pouvoir constater l'obligation d'accorder une prestation.
- b. À la demande de la Compagnie, la personne assurée est tenue de se faire examiner par un médecin mandaté par les soins de la Compagnie.
- c. La personne assurée concernée est responsable de l'exécution des obligations.

## 1.9 Non respect des obligations

---

- a. Si la personne assurée viole intentionnellement une des obligations prévues à l'article 1.8. la Compagnie est dispensée de l'obligation d'accorder une prestation.
- b. Pour toutes autres violations, la Compagnie peut réduire les prestations d'assurance du montant du préjudice subi du fait de cette violation.
- c. En cas de violation due à une faute lourde, la Compagnie n'est tenue d'accorder la prestation que dans la mesure où cette violation n'a eu aucun effet sur la constatation de l'événement assuré ou sur la constatation ou l'étendue de la prestation qui incombe à la Compagnie.

## 1.10 Conversion des justificatifs en devise étrangère

---

Les coûts générés dans une devise étrangère sont convertis en euros au taux du jour où l'événement assuré est survenu.

## 1.11 Règles applicables aux frais de virement et de traduction

La Compagnie peut déduire les frais suivants des prestations :

- les coûts de virement des prestations d'assurance à l'étranger,
- les coûts des traductions, sauf les coûts des traductions de la zone linguistique de l'Union européenne.

## 1.12 Recours contre les tiers

Si l'Assuré a droit au remboursement du préjudice par un tiers, cette prétention, sans préjudice de la subrogation légale, doit être cédée par écrit à concurrence du remboursement de frais prévus par le contrat d'assurance à la Compagnie ; la prétention est transférée à due concurrence à la Compagnie. Si l'Assuré renonce à une telle prétention ou à un droit quelconque pour garantir cette prétention sans accord préalable de la Compagnie, elle est dispensée de l'obligation de prestation dans la mesure où elle aurait pu demander le remboursement sur la base de cette prétention ou de ce droit.

## 2. CASH EMERGENCY

### 2.1 Définition

En cas de vol ou de perte des moyens de paiement à l'étranger ou dans le pays de résidence, si l'Assuré est à au moins 100 km de son domicile, et s'il doit faire face à des dépenses imprévisibles, la Compagnie met la somme nécessaire à sa disposition, sur demande.

### 2.2 Sommes assurées

Le plafond est fixé à 2.500 EUR ou la contre-valeur correspondante dans la devise du pays où l'Assuré séjourne. L'avance est à rembourser à la Compagnie dans un délai de trois mois à partir de la date d'événement.

### 2.3 Assurés

La prestation de garantie « Cash Emergency » est accordée aux Assurés des cartes de crédit suivantes :

- toutes les cartes de crédit bénéficiant de la garantie Assistance aux personnes, en cas de maladie ou de décès ;
- les cartes de crédit Mastercard Blue Miles & More.

### 2.4 Conditions

Pour la prestation « Cash Emergency » valent les mêmes conditions, obligations et exclusions que celles indiquées dans la rubrique ci-avant concernant l'Assistance aux personnes en cas de maladie ou de décès.